

**Vivências de prazer e sofrimento em estágios na hotelaria: reflexões à luz da Psicodinâmica do Trabalho**

DOI: 10.2436/20.8070.01.150

**Eduardo Silva Sant'Anna**

Tecnólogo em Hotelaria pela Faculdade de Turismo e Hotelaria, Universidade Federal Fluminense, Brasil.

E-mail: [eduardosilvasantanna@gmail.com](mailto:eduardosilvasantanna@gmail.com)

**Carolina Lescura de Carvalho Castro Volta**

Doutora em Administração pela Universidade Federal de Lavras, Brasil.  
Professor Adjunto II da Escola de Direito, Turismo e Museologia, Universidade Federal de Lavras, Brasil.

E-mail: [carolina.volta@ufop.edu.br](mailto:carolina.volta@ufop.edu.br)

**Resumo**

Há um interesse pela realidade dos trabalhadores de hotéis por diversas áreas de conhecimento. No entanto, poucos estudos com a abordagem da Psicodinâmica do Trabalho têm sido realizados no campo do Turismo. Por isso, realizou-se uma pesquisa com o objetivo de refletir sobre as vivências de prazer e sofrimento de estagiários do setor hoteleiro. A precarização do trabalho e a ênfase no sofrimento são temas debatidos em outras áreas do saber, tais como Sociologia do Trabalho, na Psicologia e nos Estudos Organizacionais. Portanto, justifica-se este estudo pela necessidade de um diálogo interdisciplinar que permita trazer as discussões de prazer e sofrimento no trabalho para o campo científico do Turismo. Para sua realização, adotou-se como metodologia a abordagem qualitativa, com a realização do método de grupo focal. Os dados foram coletados com um grupo de estagiários que atuam em hotéis de nível superior e luxo. Conclui-se que, embora os estagiários sejam dotados de capacidades adaptativas, não logram superar seus sofrimentos devido à falta de reconhecimento pelos seus pares e superiores e pela ausência da efetivação no cargo. O estudo constatou no grupo investigado que a prática de estágio pode ser um potencial disparador para o desejo de mudança de profissão, fato que irá depender diretamente das experiências vivenciadas neste primeiro contato com o mercado de trabalho.

**Palavras-chave:** Psicodinâmica do Trabalho. Estágio. Hotelaria.

## 1 INTRODUÇÃO

Os estudos sobre os reflexos do trabalho na saúde física e mental do trabalhador surgiram pouco após o fim da Segunda Guerra Mundial, inserido em um cenário de modernização da indústria francesa e marcado pela intensificação e precarização do trabalho (MENDES; DIAS, 1991). Inicialmente, esses estudos se concentravam nas condições de mal-estar na organização, sua insalubridade e no sofrimento do trabalhador. Entretanto, Dejours (2015a) passa a observar o trabalho sob outra perspectiva, considerando-o uma fonte tanto de sofrimento quanto de prazer, a partir da ressignificação do sofrimento do trabalhador.

Embora as pesquisas sobre a relação dinâmica entre prazer e sofrimento no trabalho tenham se concentrado inicialmente nos trabalhadores da indústria, Dejours (2015a) chama a atenção para o fenômeno crescente da precarização do trabalho no setor terciário. Os mesmos mecanismos alienantes utilizados pelas indústrias taylorista<sup>1</sup>, fordista<sup>2</sup> e toyotista<sup>3</sup> estão presentes no setor de serviços e, portanto, na *indústria* da hospitalidade: a hotelaria.

Considerando que as pesquisas em prazer e sofrimento estão predominantemente concentradas na área de Psicologia, Sociologia, Medicina e nos Estudos Organizacionais, visou-se trazer essa temática da Psicodinâmica do Trabalho para o centro das discussões no campo do Turismo. Diversos trabalhos teórico-empíricos já foram realizados com esse escopo, tendo trabalhadores da hotelaria como objeto de estudo. Pesquisas de natureza qualitativa (PADILHA; GRANDE, 2011; BARRETO; LEONE; SANTIAGO; NÓBREGA, 2016) e quantitativa (MACEDO; ROSSI; MENDES; OLIVEIRA; REGO, 2008) com trabalhadores de hotéis evidenciam o desgaste físico e mental dos funcionários, rigidez organizacional e intensificação do trabalho.

No entanto, poucas pesquisas observam a mão de obra do estagiário no setor hoteleiro e suas vivências de aprendizagem, alteridade<sup>4</sup>, prazer<sup>5</sup> e sofrimento<sup>6</sup>. Por meio da observação informal, notou-se a existência de aspectos na prática de estágio que favorecem as vivências de sofrimento. Sendo assim, esta pesquisa não só se justifica pela sua possível contribuição, ao promover um diálogo entre a Psicodinâmica do Trabalho e o Turismo, mas também por trazer reflexões importantes sobre as pressões, as exigências e a exploração da mão de obra do estagiário no mercado hoteleiro,

---

<sup>1</sup> Criado por Frederick Taylor, o taylorismo surgiu nos Estados Unidos, no final do século XIX, como resposta à necessidade de uma redefinição do trabalho, introduzindo a economia em escala. Este modelo objetivava a sistematização do trabalho, com o objetivo de evitar desperdício de tempo e de matérias-primas de produção (JOST *et al.*, 2014).

<sup>2</sup> Introduzido pelo norte americano Henry Ford, também no final do século XIX, o fordismo levou a intensificação da divisão do trabalho e da parcelização das tarefas. Com a introdução da esteira rolante na produção, o capital tornou-se menos dependente do trabalhador (JOST *et al.*, 2014).

<sup>3</sup> Em 1970, o chamado Toyotismo e a era da acumulação flexível emergiram no Ocidente. Este modelo produtivo surgiu no Japão, na década de 1950, e refere-se a um tipo de produção vinculada a demanda (JOST *et al.*, 2014).

<sup>4</sup> “Estado, qualidade daquilo que é outro, distinto (antônimo de Identidade)” (GRANDE ENCICLOPÉDIA LAROUSSE CULTURAL, 1998, p 220).

<sup>5</sup> “O prazer está relacionado à satisfação de necessidades representadas em alto grau pelo sujeito” (MENDES, 1995, p. 35).

<sup>6</sup> “(...) o sofrimento é caracterizado por sensações desagradáveis provenientes da não satisfação de necessidades (MENDES, 1995, p. 35).

debatendo os reflexos psicossociais no cotidiano do estudante universitário. Destaca-se, portanto, que o objetivo geral desta pesquisa consiste em refletir sobre as vivências de prazer e sofrimento de estagiários do setor hoteleiro.

Esse artigo apresenta uma pesquisa de natureza qualitativa que se caracteriza como exploratória, porque tem como objetivo proporcionar maior clareza sobre essa problemática na hotelaria. O método de grupo focal foi empregado com estagiários estudantes dos cursos de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal Fluminense, pelo fato dos autores terem relação direta com esta instituição de ensino. As questões levantadas nesse grupo foram direcionadas para responder a seguinte indagação: quais são os aspectos de prazer e sofrimento nas práticas de estágio em hotéis de nível superior e luxo?

A classificação dos hotéis é importante para esse trabalho porque parte-se da premissa de que funcionários e, por consequência, estagiários do segmento superior e luxo, são submetidos a mais cobranças no que se refere à qualificação, dedicação e envolvimento. Nesse cenário altamente competitivo, Bissoli (2006) disserta sobre as competências técnicas e atributos comportamentais desejadas pelas organizações. Menciona-se a inteligência emocional, o espírito de servir, a capacidade analítica, além de fluência em vários idiomas e conhecimentos de informática, custos e de mercado.

Este artigo está organizado em cinco seções. Na primeira parte, é apresentado um breve panorama dos modelos de gestão no período industrial e as formas de apropriação da subjetividade dos trabalhadores. Segue, então, o aporte teórico sobre Psicodinâmica do Trabalho, sua história e precursores. São desenhados conceitos fundamentais para a compreensão dessa abordagem teórica, como sofrimento criativo e patogênico, zelo e trabalho prescrito e real. Apresenta-se uma breve revisão das investigações existentes em hotéis por diferentes áreas do conhecimento que utilizaram a abordagem teórica ou metodológica da Psicodinâmica do Trabalho. A metodologia utilizada é apresentada, junto a uma breve descrição do perfil dos integrantes do grupo focal. O quarto tópico é a discussão dos resultados, espaço em que os dados recolhidos são analisados sob o prisma da Psicodinâmica. Conclui-se o trabalho com uma reflexão sobre as respostas obtidas, as contribuições para os campos científicos de Turismo e Hotelaria e os caminhos para futuras pesquisas sobre as vivências de prazer e sofrimento em hotéis.

## **2 PRAZER E SOFRIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES**

A necessidade de adaptar-se à máquina empresarial pode ser observada desde antes do século XX, durante a Revolução Industrial, em que os funcionários das fábricas eram submetidos a condições de trabalho alienantes e repetitivas, sendo obrigados a, como receptores da 'graça de executar', alinhar-se aos parâmetros exigidos pelo controle gerencial taylorista (FARIA, 2010). Ao perceber que a variação de tempo era um fator crítico na produtividade, Taylor (1995) buscou a criação da uniformização dos procedimentos e técnicas a fim de maximizar o rendimento do trabalho individual, evitando o desperdício de matéria-prima e tempo. Todavia, o conhecimento dos processos era disposto apenas aos cargos gerenciais. Ao trabalhador, sujeito naquela época pouco qualificado, eram dadas as instruções sem teor crítico, e cabia a ele apenas obedecê-las, sem questionamentos (FARIA, 2010).

Embora Taylor (1995) tenha objetivado como papel da Administração Científica a garantia de prosperidade máxima para o patrão e para o empregado, na prática, o que pode ser observado é a alienação do trabalhador por meio da apropriação de seu

conhecimento, a partir dos incentivos salariais como uma forma de moldar a sua subjetividade a fim de alcançar os objetivos organizacionais (HELOANI, 2003). A hostilidade na divisão de tarefas, ao separar o planejamento da execução do trabalho, é notada por Faria (2010), o que, segundo o autor, reforça o contraste nas relações da organização.

No início do século XX, as técnicas de apropriação da subjetividade do trabalhador foram sofisticando-se com o avanço das tecnologias industriais, utilizadas por Henry Ford, aliadas aos princípios da Administração Científica propostas por Taylor. Heloani (2003) elucida que o sistema fordista introduz o parcelamento de tarefas utilizando a esteira rolante com a finalidade de tornar o capital menos dependente do trabalhador. Se antes, com o sistema taylorista, quem fazia o controle do tempo eram os supervisores, com o fordismo, os próprios sistemas rolantes desempenhavam esse papel. Faria e Meneghetti (2007) corroboram com Heloani (2003) ao afirmarem que a automatização do sistema, ao estabelecer o ritmo de trabalho por meio da linha de montagem, retirou dos operários, “sua parte do controle sobre o processo de produção, ao qual passou o comando para o capital” (FARIA; MENEGHETTI, 2004, p. 37).

Estudos realizados por Dejours (2015a, 2015b) desaprovam o sistema de produção taylorista e fordista e revelam que a organização do trabalho é responsável pelo mal-estar físico e psicológico do trabalhador, em consequência das prolongadas jornadas, baixo teor crítico dos processos industriais e ritmo de produção frenético. Segundo ele, o estudo da Psicopatologia do Trabalho se desenvolveu no período entre guerras na França, e tinha por objeto “o estudo clínico e teórico da patologia mental decorrente do trabalho” (DEJOURS, 2007, p. 21). Entretanto, esse estudo passou a associar-se a Psicanálise e a Ergonomia a partir da década de 1980, incluindo a observação “dos recursos psíquicos mobilizados por aqueles que conseguem resistir aos efeitos nocivos provocados pelos constrangimentos laborais, conseguindo assim permanecer na normalidade” (DEJOURS, 2013, p. 9). Essa associação aconteceu porque Dejours pôde observar a complexidade da dinâmica das relações sociais entre os trabalhadores, tornando-se uma razão para sua mudança de foco de pesquisa (PEREIRA; MORAES, 2013).

Além disso, o estudo se ampliou no que se refere à relação de obtenção de prazer no ambiente organizacional. Freud (1974) classifica a atividade profissional como uma fonte de prazer, embora não seja altamente prezada pelos homens como razão para felicidade, que tendem a não se esforçar em relação a ela como o fazem com as outras fontes de satisfação. Considerando a relação de sofrimento e prazer no ambiente organizacional, Dejours (2013) propõe uma ampliação dos estudos sobre Psicopatologia, determinando-a Psicodinâmica do Trabalho, verificando as “condições específicas que permitem por vezes o acesso ao prazer no trabalho, ou mesmo a construção da saúde mental graças a ele” (DEJOURS, 2013, p. 10). Sendo assim, essa área de estudo passa a englobar, não apenas as pesquisas de sofrimento psíquico e doenças provocadas pelo trabalho, como também se atenta ao prazer que esta atividade pode promover ao indivíduo.

A princípio, aparentemente, a relação descrita entre o trabalhador e a organização é de fracasso e sofrimento. Portanto, trabalhar é também “ser capaz de suportar o insucesso o tempo que for necessário para encontrar a solução que permita superar o real” (DEJOURS, 2013, p.13). Ou seja, se o funcionário, ao se submeter ao capital, diante do sofrimento, se mover para encontrar uma solução para aquilo que o aflige e conseguir, poder-se-á observar “um cenário propício para as descobertas e

criações socialmente úteis, sendo assim o sofrimento fundamental para a constituição da identidade” (FACAS, 2013, p. 62; MENDES; ARAÚJO, 2010; DEJOURS, 2015B).

Dado o confronto entre o que é prescrito e o real, sempre existirá sofrimento no trabalho. Todo o trabalhador deve infringir regras, quebrar protocolos e ultrapassar ordens. Não, necessariamente, pelo gosto da desobediência, mas para conseguir executar bem o seu trabalho (DEJOURS, 2013). Devido ao fato de o trabalho dificilmente se apresentar como foi planejado ou previsto por aqueles que o organizaram, o trabalhador deve constantemente “adaptar, ajustar, reparar e arranjar” (DEJOURS, 2013, p. 11). Dessa forma, nesse processo de adaptação, o sofrimento não deve ser fatalmente entendido como uma consequência patogênica do trabalho, porque ele pode ainda ser a chave para a promoção da saúde psíquica.

Sendo assim, o sofrimento pode ser categorizado em dois: criativo e patogênico. Criativo quando fornece ao trabalhador uma oportunidade de contribuir criativamente para a organização mediante a um desafio e, essencialmente, ser reconhecido por isso. Dessa forma, de acordo com a margem de liberdade que a organização dá ao indivíduo, ele pode transformar seu sofrimento em um promotor de saúde mental. Não obstante, esse sofrimento só se torna benéfico mediante o reconhecimento da organização ao esforço do sujeito, pois, ao reconhecê-lo, leva uma carga de significado e sentido ao investimento pessoal do trabalhador (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013).

Dejours (2007) demonstra que, diferente do modelo taylorista e fordista, em que as relações eram fundamentalmente antagônicas, a organização deve promover um ambiente de cooperação, solidariedade e confiança dentro dos diferentes níveis hierárquicos. Dessa forma, o sofrimento passa a se tornar um estimulador que movimenta o sujeito na busca de reconhecimento e, conseqüentemente, prazer. Ainda assim, Mendes (1995) elucida que o sofrimento criativo não é sinônimo de prazer. Ela explica que “o trabalho tem que ser uma escolha para os sujeitos e espaço para satisfação dos desejos inconscientes” (MENDES, 1995, p. 4). Esses desejos são satisfeitos frente à ressignificação do sofrimento.

Por outro lado, o sofrimento patogênico apresenta aspectos de impossibilidade de adaptação frente aos transtornos que o ambiente organizacional promove. Se outrora, diante obstáculos, o sofrimento oferecia uma oportunidade de soluções criativas e a estruturação de estratégias para lidar com o sofrer, caracterizando-o como criativo, o patogênico não favorece a oportunidade de superação, tornando as estratégias insuficientes e defasadas, levando o sujeito à sensação de fracasso, promovendo o adoecimento, alcoolismo e, em casos mais extremos, ao suicídio (MENDES, 2010; DEJOURS, 2015b).

O sofrimento patogênico também pode se manifestar quando os esforços criativos são inferiores às imposições da organização, assim como quando a tarefa não apresenta nenhum conteúdo significativo, ou seja, o sujeito não se identifica e nem encontra sentido nas funções que desempenha. Segundo Oliveira (2003), a desafetação na execução da tarefa faz com que o trabalhador se sinta inútil e desqualificado, permitindo com que uma depressão se manifeste através do cansaço.

Mesmo diante de tantos transtornos causados pela necessidade de adaptação à máquina industrial, existe a pressão de ter que permanecer no “jogo organizacional”, ainda que ele seja um promotor de mal-estar e patologias. Os avanços tecnológicos levaram os trabalhadores à sensação de alívio da fadiga física, porém agravaram a pressão psíquica. Um indicador de aumento da pressão é que os trabalhadores não sentem que controlam o seu ambiente de trabalho e o futuro, não sabendo “sobre quais critérios repousam as recompensas e sanções” (GAULEJAC, 2007, p. 218).

Além disso, segundo Courpasson (2000), quando a luta por lugares na organização se manifesta, o medo de ser eliminado da empresa é desencadeado. A princípio, desenvolve-se o receio de não fazer mais parte do jogo organizacional e, simultaneamente, a sensação de que fazer parte do jogo já é em si uma recompensa. “A luta por lugares é naturalizada” (GAULEJAC, 2007, p. 219), favorecendo um espaço para a pressão por trabalhar mal, uma causa frequente de sofrimento. Gaulejac (2007) explicita que em casos de depressão, estresse, sofrimento psíquico e assédio, a gestão da empresa deve ser questionada. Courpasson (2000) corrobora com esse pensamento ao elucidar que os mecanismos de gestão e a própria política da organização utilizam de mecanismos sofisticados e inseridos na legalidade para a dominação de seus funcionários o que, conseqüentemente, gera sofrimento, porque o trabalho não se torna um ambiente aberto a discussões, respeitando a subjetividade e singularidade de cada trabalhador, desfavorecendo a mediação da passagem do sofrimento para o prazer (OLIVEIRA, 2003). Todavia, é difícil relacionar as distorções psicossomáticas com as condições estressantes e assediadoras do trabalho, porque tangem o nível da subjetividade (GAULEJAC, 2007).

Outro fator de pressão e, categoricamente, causador de sofrimento, é a maneira como a organização prescreve seu regulamento. Ela não se responsabiliza pelo lugar atribuído a cada sujeito, pois a posição exercida por cada indivíduo é fruto de seu próprio mérito. Conseqüentemente, quem perde o seu espaço ou ocupa uma posição inferior a qual almeja, deve culpar a si mesmo (GAULEJAC, 2007).

O medo da incompetência é, segundo Dejours (2007), uma manifestação de sofrimento. A sensação de não estar à altura, ou de enfrentar situações que fogem da normalidade do cotidiano podem gerar ansiedade e medo no trabalhador. Desse modo, pressupõe-se nesse trabalho que essa sensação é facilmente encontrada no discurso daqueles que se inserem no regime de estágio em hotéis de nível superior e luxo. Embora as prescrições sejam fundamentalmente de aprendizado, as exigências se equiparam às daqueles que possuem vínculo empregatício, o que caracteriza um caso de habilitação “abusiva e fraudulenta” (DEJOURS, 2015b) da mão de obra do estagiário, que se sente incapaz de realizar as atividades diante do choque entre o que é ensinado na universidade com o que é estipulado pelo mercado de trabalho.

A inserção de um sujeito nesse contexto promoverá o sofrimento que, de acordo com sua proporção, poderá favorecer as patologias psicossomáticas, ou forçará o indivíduo a adaptação, levando-o ao reconhecimento e trazendo propósito ao seu mal-estar. Todavia, “a descarga das tensões induzidas pelo estresse permanente provoca sofrimentos psicoemocionais, como angústia, perturbação do sono e da sexualidade” (GAULEJAC, 2007, p. 224), tendo isso em vista, faz-se necessária a realização de uma investigação que identifique os fatores que causam desconforto em estagiários de hotéis de nível superior e luxo, a fim verificar maneiras de minimizar os efeitos de seu sofrimento, e até o deslocamento de um lugar de dor para um de prazer.

## 2.1 Prazer e sofrimento na hotelaria

A realidade dos trabalhadores de hotéis oferece um campo fértil para investigações sobre prazer e sofrimento (PADILHA; GRANDE, 2011). Em virtude da fragmentação das tarefas e, por conseqüência, rigidez do trabalho, o sofrimento aparece com frequência na fala dos trabalhadores do setor operacional. Por isso, diversas pesquisas com a abordagem teórica e metodológica da Psicodinâmica do Trabalho têm sido realizadas tomando funcionários de hotéis como objeto de estudo. Trabalhadores

que, por vezes, associam seu trabalho à qualidade de análogo à escravidão, conforme mostram os estudos de Silva, Borges, Mendes e Loreto (2016).

Entretanto, essas investigações se concentram predominantemente em áreas de conhecimento como a Psicologia, Medicina, Sociologia e os Estudos Organizacionais, o que pode evidenciar a pouca exploração do fenômeno psicodinâmico no campo do Turismo. Oferecer um ambiente organizacional favorável à superação de impasses caracteriza uma organização socialmente responsável com seus colaboradores, conforme trata certificação de qualidade SA 8000, que também qualifica hotéis (BORGER, 2001).

Ainda assim, os certificados de responsabilidade social não são garantia para comprometimento da organização com a segurança e saúde física e mental de seus trabalhadores. Macedo *et al.* (2008) constatam que mesmo um hotel de grande porte com certificados que preconizam práticas socialmente responsáveis com os trabalhadores, possui indicadores evidentes de sofrimento e precarização do trabalho. Uma das causas atribuídas ao sofrimento é a prescrição rígida das tarefas na organização, possivelmente em função da especificidade das funções executadas.

A rigidez da prescrição das tarefas no setor de governança na hotelaria é observada por Rocha (2010), que evidencia a distância entre o trabalho prescrito e o trabalho real das camareiras de hotéis e os seus reflexos psicossomáticos. As trabalhadoras relatam respostas fisiológicas e psicológicas às operações cotidianas que revelam a vivência do sofrimento patogênico.

Não obstante, as camareiras estudadas atribuem sentido às suas funções e ao seu lugar na organização. A gratidão pelo trabalho contribui para que as estratégias coletivas de enfrentamento sejam bem-sucedidas. A relação precarização-gratidão demonstra a ambiguidade no trabalho das camareiras. No entanto, essa contradição não poderia deixar de existir “uma vez que o trabalho é palco da dinâmica humana” (ROCHA, 2010, p. 207).

Padilha e Grande (2011) obtêm resultados similares aos dos pesquisadores mencionados e notam a incoerência de trabalhar na promoção de descanso e lazer e, inevitavelmente, em função de sua dinâmica pessoal, familiar ou financeira, não ter acesso ao mesmo. Esse paradoxo ilustra a sobreposição das necessidades dos hóspedes às dos funcionários, cujo bem-estar é indeferido. Magalhães (2006) enfatiza em sua pesquisa realizada com camareiras de hotéis que “em detrimento do adoecimento físico e psicológico das trabalhadoras, forma-se a tal hospitalidade comercial” (p. 114).

A contradição presente no trabalhar com lazer e não ter acesso a ele é identificada também por Silva (2005) em hotéis de médio e grande porte. A autora é corroborada por Padilha e Grande (2011), observando que as jornadas costumam ultrapassar o limite permitido por lei e que o ritmo de trabalho não permite que os funcionários desfrutem do lazer.

O não reconhecimento do zelo do trabalhador, isto é, a sua mobilização subjetiva para superar o real do trabalho, favorece a vivência do sofrimento patogênico (DEJOURS, 2015b). Essa característica aparece recorrentemente nas pesquisas com abordagem da Psicodinâmica do Trabalho em hotéis e demonstra o predomínio das vivências de sofrimento em oposição às vivências de prazer (HERNANDES; MACEDO, 2008).

A incompatibilidade do conteúdo ergonômico às tarefas prescritas pela organização e a ausência de aparatos que permitam o enfrentamento dessas incongruências não propiciam um ambiente adequado para a superação dos sofrimentos, conforme os estudos realizados com camareiras e recepcionistas. Os deslocamentos

constantes, movimentos repetitivos e posturas inadequadas são características do trabalho de camareiras que devem ser observadas, haja vista o mal-estar que podem causar:

a insatisfação resultante de uma inadequação do conteúdo ergonômico do trabalho ao homem está na origem não só de numerosos sofrimentos somáticos de determinismo físico direto, mas também de outras doenças do corpo mediatizadas por algo que atinge o aparelho mental (HERNANDES; MACEDO, 2008, 15).

Além das condições ergonômicas não serem favoráveis, o número de apartamentos costuma ser elevado e não necessariamente equânime. A aceleração surge como uma estratégia de enfrentamento, e pode ser entendida como um reflexo à carência de sentido na execução das tarefas (REGO, 2013). Além disso, também pode aparecer quando as demandas superam as capacidades produtivas do trabalhador.

Dejours (2015b) e Gaulejac (2007) descrevem a atmosfera de medo que se instaura nas organizações contemporâneas: medo da incompetência, de fofocas, de demissão etc. O medo é um sintoma de uma organização assediadora que não fornece um ambiente propício para a ressignificação de sofrimentos. Silva (2005, p. 102) constata que o medo do desemprego em hotéis agrava as “retaliações e coibições por parte da gerência, numa conjuntura de mercado desfavorável para os trabalhadores”.

Em outra pesquisa realizada com camareiras, o medo como indicador de sofrimento no trabalho aparece em três dimensões: “a) medo da reação agressiva de hóspedes; b) medo das punições da empresa; c) medo de comprometer o orçamento familiar caso tenha que repor um objeto danificado” (MAGALHÃES, 2005, p. 94). Esses indicadores sintomáticos que emergiram do discurso das trabalhadoras evidenciam a atmosfera em que trabalham: sofrimento que se manifesta no medo, ansiedade e insegurança.

No entanto, Barreto, Leone, Santiago e Nóbrega (2016), em uma pesquisa de natureza quantitativa em uma Unidade de Alimentação e Nutrição (UAN) de um hotel, notam, além dos indicadores de sofrimento, vivências de prazer no que se refere à solidariedade e cooperação entre colegas. Em contraste, mais uma vez, a falta de reconhecimento aparece com índices elevados e evidenciam a predominância desse indicador de sofrimento de forma homogênea nas pesquisas realizadas com trabalhadores de hotéis.

### 3 METODOLOGIA

Essa pesquisa caracteriza-se qualitativa e exploratória, porque percebe a necessidade de apresentar maior familiaridade com o assunto. Existem muitas pesquisas que descrevem as relações de prazer e sofrimento nas organizações, porém poucos estudos consideram a mão de obra do estagiário, que, muitas vezes, não tem a possibilidade de questionar o regime de trabalho, considerando que em muitos cursos esta é uma disciplina obrigatória. Roesch (1999) ressalta a importância do papel do estágio para a comparação dos modelos prescritos com a realidade do mercado de trabalho, que gera frustração no trabalhador, mas pode fornecer um lugar de ressignificação, reconhecimento e satisfação (DEJOURS, 2013).

Para a obtenção das informações adotou-se o método de grupo focal, uma forma de coletar dados por meio das interações em grupo ao se discutir um tópico especificado



pelo pesquisador (MORGAN, 1997). O grupo focal possibilita um debate aberto e acessível aos participantes que têm o tema como um interesse em comum (GASKELL, 2002). Trad. (2009) recomenda que a sessão seja realizada em um território neutro, de fácil acesso a todos, que abrigue confortavelmente os integrantes, e sugere o fornecimento de água, café e um lanche para os participantes. O número de pessoas sugerido pela literatura oscila entre seis e quinze (TRAD, 2009).

Entretanto, Pizzol (2004) constata que o número ideal de participantes é aquele que permite a participação de todos os integrantes no grupo, expondo suas opiniões acerca dos temas propostos. Seis estagiários estudantes compuseram esse trabalho, sendo três do curso de Turismo e três do curso de Hotelaria, todos da Universidade Federal Fluminense. Vale mencionar que a universidade em questão, foi escolhida por conveniência, em razão do contato prévio que os autores possuíam com os estudantes.

O grupo focal foi realizado em uma hora e cinquenta e dois minutos, excedendo a expectativa de duração, mas fornecendo um grande volume de informações para a posterior análise qualitativa.

O relato dos estagiários é analisado levando em consideração suas semelhanças e suas diferenças. O grupo apresentou características de homogeneidade e entendimento sobre os assuntos discutidos: sua experiência no estágio supervisionado. Todos participantes foram recrutados a partir de convites individuais de um dos pesquisadores que conhecia os alunos que estavam, até o momento da coleta dos dados, fazendo estágio em uma rede hoteleira de nível superior ou luxo. Compreende-se como superior e luxo os hotéis que cumprem os requisitos do Sistema Brasileiro de Classificação (SBCClass) que compreendem infraestrutura, serviços e sustentabilidade (Brasil, 2010).

Os autores deste trabalho participaram do grupo focal. Um com a função de moderar e incitar as discussões que emergiam das perguntas, previamente preparadas em um roteiro, e o outro ficou incumbido de observar e registrar as reações não verbais dos integrantes. Vale ressaltar que a privacidade dos entrevistados será preservada, considerando que o tema exige posicionamentos individuais, além de ser garantido o anonimato das redes hoteleiras mencionadas.

A gravação do áudio do grupo focal foi fundamental para a análise dos dados e foi feita mediante a autorização de todos os participantes. Essa gravação foi, posteriormente, transcrita e seus dados foram discutidos qualitativamente à luz do referencial teórico apresentado. A fim de preservar a identidade dos participantes, após cada citação de suas falas, apenas o seu sexo (F = feminino/M = masculino), acompanhada de sua idade, serão apresentados na análise dos resultados.

#### **4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

A função do estagiário traz consigo exigências paradoxais: ao mesmo tempo em que a empresa, hotel, cobra o cumprimento adequado dos padrões operacionais, desqualifica sua mão de obra por meio de baixos pagamentos e desvalorização de seu trabalho. É notável a defasagem entre o que é exigido e o que é ofertado pelo mercado, tratando-se de estágios em hotelaria, pois os estagiários têm responsabilidades e deveres, não apenas com seus superiores, como também com os hóspedes do hotel, cuja satisfação é, muitas das vezes, colocada acima das necessidades individuais dos empregados.

A motivação que mais se destacou para a escolha dos cursos de Turismo e Hotelaria, dentre os entrevistados, foi a possibilidade de relacionamento com pessoas no mercado de trabalho, tanto do Brasil quanto de fora do país. Em contrapartida, os cursos

não eram a primeira escolha da metade dos participantes que relataram a discrepância entre suas expectativas e a realidade vivenciada. Essa possível frustração talvez esteja associada ao fato do mercado de trabalho, especialmente do turismo, absorver mais mão de obra operacional. Nesse sentido, nos cursos focados em planejamento e gestão há, por parte dos alunos, uma maior carência por disciplinas práticas, uma vez que a maioria dos empregos disponíveis se destina às funções operacionais.

Apesar desse relato, as disciplinas teóricas são entendidas como parte fundamental dos cursos e que levam a uma percepção crítica e menos alienada do trabalho. Além disso, percebe-se que as lacunas de conhecimento operacional são preenchidas através da prática de estágio, que é uma atividade indispensável e obrigatória para a conclusão de ambos os cursos. O estágio não somente constitui uma oportunidade de aprendizagem prática, assim como, de acordo com as iniciativas individuais, de promoções e estabilidade (ROESCH, 1999). É válido ressaltar também que no início das relações trabalhistas, a adaptação sempre se torna necessária, porque suas prescrições sempre diferem da realidade (DEJOURS, 2013).

Estudos em Psicologia Organizacional descrevem os reflexos da interferência do trabalho na família, assim como da família no trabalho (MANSOU; TREMBLAY, 2016). O relato dos estagiários entrevistados evidenciou as mudanças que ocorrem em suas relações familiares após o início da prática de estágio, mudanças que, segundo estudos empíricos, estão negativamente associadas à satisfação na vida e no trabalho (JEX; BRITT, 2014). Embora a carga horária de estágio não possa ultrapassar trinta horas semanais, a realidade é que o tempo investido semanalmente é muito maior. Além do tempo usado em meios de transporte, as atividades acadêmicas devem ser realizadas a níveis satisfatórios, até mesmo para a manutenção do vínculo de estágio. Essas demandas desgastam as relações familiares dos estudantes:

A minha relação com família e amigos depois do estágio mudou radicalmente, (...). Eu me lembro do dia dos pais que eu passei a semana inteira reservando restaurante para várias pessoas passarem o dia dos pais em um almoço agradável e me lembro de ir pro restaurante com a minha família e pedir a comida e sair correndo porque eu já estava atrasada pro estágio. Eu não fiquei nem esperando eles terminarem e isso foi horrível porque, sabe, é dia dos pais (F/18).

F/18 deixa claro no discurso o quanto a sua vida mudou após o início do estágio. Especialmente na área de turismo existe o fato de os empregados trabalharem nos feriados, nos períodos de férias e nas datas comemorativas. Esse paradoxo já tratado por Padilha e Grande (2011) e Silva (2005) pode se tornar uma fonte de insatisfação para os empregados do setor. Abster-se de momentos com familiares e amigos pode gerar, inclusive, desmotivação no trabalho, acarretando na rotatividade do negócio (ZHAO; GHISELLI, 2016).

Diante de tal situação, alguns discursaram sobre as estratégias de enfrentamento utilizadas para minimizar os impactos da ausência de tempo e o desgaste de seus relacionamentos. Essas estratégias, todavia, prejudicam outros aspectos de suas vidas em seu caráter fisiológico. A privação de sono e a perda de qualidade na alimentação foram evidenciadas durante a sessão, o que gera desgaste físico, a sensação de incapacidade de administração de suas atividades e esgotamento, como em alguns relatos:

Eu vou virada para o trabalho. Então, como eu não fico no *front*,<sup>7</sup> isso pra mim é bom porque eu posso ficar com aquela cara destruída, o hóspede não está me vendo. Então, eu saio mesmo e peço pra trabalhar o mais cedo possível porque eu não preciso dormir. Eu durmo uma hora e vou. Eu não fazia isso antes. Antes, se eu chegasse em casa às seis horas da manhã eu ia até às quatro horas da tarde. Agora não. Ou é isso ou eu não vivo. E eu quero viver (F/21).

Quando F/21 menciona que vai “virada” para o trabalho, ela faz uso de uma gíria para expressar que muitas vezes dorme pouco durante a noite, para não se privar de sair com seus amigos. Hoje, ela opta por dormir menos e ficar cansada, a deixar de desfrutar das festas, entendendo que este tipo de lazer é importante para a sua juventude. Vale destacar que o fato de não atuar no *front* lhe traz certo conforto, uma vez que não precisa estar em contato direto com o hóspede. No setor de serviços, como há um contato direto entre funcionário e cliente, entende-se que o atendimento influencia significativamente na qualidade percebida pelo consumidor (PIMENTA, 2006).

(...) eu tenho que virar a noite, dormir por duas ou três horas e ir trabalhar. Botar muita maquiagem na cara, beber muito café, pedir muito para os mensageiros buscarem café pra gente, porque senão não faz sentido você ter 18 anos ou 20 anos e viver pra faculdade, trabalho e casa (F/18).

Do mesmo modo, F/18 também prefere prejudicar o seu sono em prol de uma vida social com seus familiares e amigos. Sua estratégia é se maquiar e beber muito café, uma bebida estimulante, para poder trabalhar no dia seguinte.

Além das dificuldades em manter uma alimentação saudável e ter qualidade de sono, existe ainda a sobrecarga de exercer funções como se fosse um funcionário efetivado. Em alguns departamentos de hotéis, como a telefonia, além do estagiário exercer as mesmas funções, trabalha com a mesma carga horária, mas com salários até três vezes inferiores, sendo a sua mão de obra explorada e desvalorizada, simultaneamente. Ao passo que o setor depende de seu trabalho e dedicação, o estagiário não recebe reconhecimentos pelos seus esforços de adaptação e adequação aos padrões prescritos. A fim de subverter seu sofrimento em prazer, as habilidades dos sujeitos devem ser reconhecidas, oferecendo um espaço favorável para saúde mental do trabalhador (PEREIRA; MORAES, 2013).

O descompasso entre o que o estagiário faz e o que recebe de gratificação financeira é evidenciado no grupo focal. O desejo de continuar no trabalho e receber mais eleva a expectativa de contratação. Ainda assim, as organizações, ao se apresentarem no sistema como não arbitrarias, atribuem ao estagiário a responsabilidade por conquistar um espaço no mercado de trabalho. Caso ele não seja efetivado, deve culpar a si mesmo por não suprir as expectativas, suscitando uma pressão contínua e a sensação de nunca fazer e ser o suficiente para a organização (GAULEJAC, 2007). Isso leva o indivíduo a gerir diferentes aspectos da sua vida como uma empresa e ter sua subjetividade modelada em função dos objetivos empresariais (ANDRADE, 2011).

Em setores de telefonia, o estagiário exerce as mesmas funções dos funcionários contratados pelo hotel, possui as mesmas responsabilidades, cobranças e carga horária. Isso frustra os estagiários desse setor, porque se sentem utilizados apenas como uma

---

<sup>7</sup> Termo utilizado para se referir ao espaço onde há interação entre hóspedes e funcionários.

mão de obra barata, mesmo após terem esgotado toda a carga de aprendizado que poderiam ter obtido naquele setor. A ausência de reconhecimento em forma de contratação acarreta um maior sofrimento, podendo levar, segundo Dejours (2015a, 2015b), a doença. Em outros setores, as frustrações advindas da maneira como o hotel enxerga o estagiário se destacam no discurso dos entrevistados, que relataram não ter um ambiente aberto à execução do conhecimento teórico aprendido na universidade.

[...] é um problema a empresa pensar só na mão de obra barata, porque é importante lembrar que [o estagiário] é um estudante daquela área e pode acrescentar não somente no operacional, mas também com ideias pra fazer crescer o serviço que ele está fazendo. Na minha empresa me frustra porque às vezes eles querem reduzir o estagiário àquela pessoa obediente e ponto. Eles chamaram um estudante universitário pra ser só uma pessoa que obedece? Isso é muito frustrante (M/23).

34

Esse relato ilustra a insatisfação de um dos participantes por compreender que as empresas ainda enxergam o estagiário como uma forma mais econômica de contratação. Sua frustração recai na pouca abertura que a organização concede ao estudante para trazer suas contribuições ao trabalho. Este é um pensamento que retoma os princípios da Administração Científica, em que o gestor possui a função de pensar e ao empregado cabe a tarefa de executar (FARIA, 2010).

A dificuldade em conciliar as atividades acadêmicas com as do estágio também se tornou evidente durante a sessão. O sujeito estagiário se vê submerso nas suas atividades, sendo obrigado a estabelecer prioridades e seus compromissos profissionais acabam sendo colocados em primeiro lugar, comprometendo seu rendimento na universidade. A sensação de frustração, incapacidade, “a angústia de não estar à altura” (GAULEJAC, 2007, p. 220) os desmotivam, favorecendo a má alimentação, o consumo de álcool, podendo aumentar o risco de desenvolver alguma doença crônica (GAULEJAC, 2007). O grupo reconhece a importância da faculdade, porém está constantemente nos limites de faltas, com atrasos e entregas de trabalhos após seus prazos.

Os relatos apontam que conciliar os estudos com o estágio representa um verdadeiro desafio para muitos estudantes. O desgaste físico e mental gerado pelo estágio acaba por prejudicar a vida acadêmica do aluno, que nem sempre consegue chegar a tempo ou estar disposto para as aulas. As faltas nas disciplinas acarretam em reprovações e mau desempenho no curso.

A incapacidade de regular as prescrições do trabalho que, por sua vez, se estende ao ambiente acadêmico, estimula o processo de sofrimento patogênico, porque esgota as capacidades intelectuais e afetivas de adaptação ao sistema. Esse sofrimento, caracterizado pela rigidez da organização e sua resistência em dar autonomia ao funcionário (DEJOURS; ABDOUCHELI, 2013), se mostra presente no universo pesquisado, porque os indivíduos não dispõem dos recursos necessários para adaptação à carga que lhes é atribuída, tanto pela falta de cooperação entre membros da equipe, quanto pela ausência de aparatos que promovam um ambiente ergonomicamente favorável.

A autonomia é um dos pontos ressaltados por Moraes e Pereira (2013) para a transformação do sofrimento em prazer. Mediante essa dádiva concedida pela organização, o indivíduo pode se mover subjetivamente para solucionar problemas, utilizando sua criatividade e caracterizando o sofrimento como criativo. O relato dos

entrevistados não evidenciou o uso da autonomia como ferramenta de motivação ou ressignificação, tornando a conquista do prazer no ambiente de trabalho mais difícil. Segundo as autoras, o reconhecimento “é importante para a construção da identidade do sujeito porque permite a transformação do sofrimento, dotando de sentido a mobilização do sujeito” (p. 205). Essa gratificação pode vir tanto dos supervisores quanto dos clientes externos, porém apenas um dos participantes relatou a vivência de reconhecimento em seu trabalho, em função de sua alocação em um cargo de *front office*, contrastando com a percepção dos outros integrantes do grupo focal.

A sensação de esquecimento e não-reconhecimento relatada pelos entrevistados favorece a vivência de sofrimento. Esse fenômeno se manifesta quando os estagiários não são considerados dotados de capacidade para resolver problemas inerentes às suas funções, ou ainda, quando simplesmente não têm autorização. A realização de si mesmo apenas surge quando o trabalho permite a transformação do sujeito ao utilizar sua inteligência para resolução de conflitos inerentes à atividade (DEJOURS, 2013).

No que se refere à contribuição dos cursos para suas experiências no mercado, os participantes da pesquisa concordam sobre importância do papel da universidade em estimular uma perspectiva mais crítica do trabalho e suas operações. Demonstraram considerar fundamental a carga teórica do curso na ampliação de seus conhecimentos com a intenção de fazê-los úteis na resolução de problemas no mercado. Contudo, em contraste, acham necessário o aumento de disciplinas que ilustrem a realidade profissional em sala de aula, a fim de minimizar os impactos enfrentados após a inserção no ambiente de trabalho. Ressaltam também as dificuldades em crescer nesse segmento de mercado:

Acho que a gente está sujeito a ficar preso nas garras do mercado de trabalho que não deixam você subir muito (M/25).

Ao serem indagados sobre as perspectivas de trabalho para o futuro, apenas um dos participantes pretende continuar trabalhando na hotelaria. Isso pode ilustrar a insatisfação com o mercado de trabalho e a incredulidade no aprimoramento dos modelos prescritos e, por conseguinte, diminuição da rigidez organizacional. Essa é uma característica do perfil da geração dos participantes da pesquisa. Além de pesquisas demonstrarem níveis de estresse mais elevados do que outras gerações, a necessidade de satisfação é uma característica evidente. Assim, traços de ansiedade, narcisismo e depressão são identificados em estudos com a geração Y<sup>8</sup> (CAVAZZOTE, LEMOS; VIANA, 2010). Embora os alunos compreendam que a vivência de fracasso é parte do trabalhar, não se mostraram dispostos a permanecer em uma carreira que exige tantos esforços e sacrifícios e que, muitas vezes, não reconhece suas tentativas de adaptação ao sistema, o que inviabiliza a subversão de seu sofrimento em prazer.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo apresentado partiu da premissa de que existem aspectos que favorecem tanto o sofrimento quanto o prazer em estágios na hotelaria. Após a análise dos dados, trabalhados em consonância com a revisão da bibliografia sobre Psicodinâmica do Trabalho, é possível constatar que o cenário de estágios em hotelaria pode fornecer um ambiente pouco favorável para a ressignificação do sofrimento dos estagiários. Essa

---

<sup>8</sup> Refere-se ao grupo de pessoas nascidas a partir de 1978 que compartilha características em comum no que se refere ao universo do trabalho (VELOSO; DUTRA; NAKATA, 2008).

afirmação é feita levando em consideração o universo de alunos estudados, inseridos em quatro redes hoteleiras diferentes, três internacionais e uma nacional.

A reflexão que esse estudo apresenta serve, em primeiro lugar, para estimular o pensamento crítico sobre as relações de trabalho (e estágio) na hotelaria. Embora os autores referenciados evidenciem a necessidade da vivência de frustração e fracasso inerentes ao ato de trabalhar, também demonstram e exploram as possibilidades de subversão do sofrimento. A execução de tarefas úteis e estimulantes e o reconhecimento são ferramentas insubstituíveis na manutenção da máquina do trabalho. Portanto, o primeiro contato dos estudantes de hotelaria deveria fornecer um cenário propício para uma experiência satisfatória de aprendizado, ao apresentar tarefas úteis ao aluno e dá-lo a oportunidade de executar os princípios teóricos aprendidos na universidade.

Todavia, como abordado neste artigo, os modelos prescritos sempre diferem da realidade do trabalho. É por isso que estratégias de enfrentamento são criadas pelos grupos para minimizar os efeitos patogênicos do sofrimento. Ainda assim, como discutido na seção anterior, os esforços de adaptação de alguns participantes foram superiores às suas capacidades, impossibilitando-os de utilizar sua inteligência para contornar e sublimar seu sofrimento. O desgaste das relações interpessoais, a privação do sono, a dificuldade de manter uma boa alimentação e o declínio no rendimento acadêmico são indicadores que evidenciam a sobreposição da vivência de sofrimento nos estágios em hotéis.

Por se tratar de uma pesquisa qualitativa, com a adoção do grupo focal para coleta das informações, é importante destacar que os dados obtidos nesta investigação não podem ser generalizados. Este estudo reflete a realidade de um pequeno grupo de estudantes de Turismo e Hotelaria que estuda na Universidade Federal Fluminense. Contudo, este artigo traz reflexões importantes sobre a precarização do trabalho, a saúde física e mental do funcionário/estagiário, os mecanismos de controle das organizações, discussões próprias da Psicodinâmica do Trabalho, que devem ser debatidas no campo científico do Turismo.

O diálogo entre esses dois campos do conhecimento é importante, na medida em que contribui para uma melhor compreensão das fontes de prazer e sofrimento do trabalhador que atua no turismo, um segmento em que geralmente o sujeito trabalha em período de férias, feriados, cumprindo uma jornada de trabalho exaustiva e que requer qualidade no serviço. Portanto, estar motivado, é fundamental para prestar um atendimento de excelência ao hóspede ou visitante. Ressalta-se que a interdisciplinaridade entre os diferentes campos do saber pode propiciar um entendimento mais complexo e sistêmico do fenômeno turístico, neste caso, as reflexões recaíram a um dos agentes do fenômeno – o trabalhador/estagiário.

Com relação as limitações deste artigo, observa-se que a adoção do grupo focal é um método interessante por apreender informações entre os participantes da pesquisa de forma interativa. Contudo, por exigir que os envolvidos tenham disponibilidade de se reunir em um determinado dia, hora e local, nem sempre é fácil conseguir pessoas dispostas a participar do grupo.

As futuras pesquisas em Psicodinâmica do Trabalho na hotelaria podem seguir igualmente em direção à hospitalidade organizacional ou a habilidade de acolher os funcionários e fornecer um ambiente favorável à resignificação e subversão de seu sofrimento em prazer. A verificação das características que favorecem a conquista do prazer em hotéis pode contribuir para pesquisas sobre a saúde de empregados do setor terciário e as condições que proporcionam satisfação e motivação no trabalho.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, D. P. Empresa humana ou humano empresa? **GV Executivo**, v. 10, n. 1, p. 38-40, 2011.

BARRETO, L.; LEONE, N.; SANTIAGO, J.; NÓBREGA, A. Trabalho, prazer e sofrimento na hotelaria. **Revista Contemporânea em Administração**, v. 10, n. 4, p. 63-79, 2016.

BISSOLI, M. **Estágio em turismo e hotelaria**. 3. ed. ampl. e atual. São Paulo: Aleph, 2012.

BORGER, F. **Responsabilidade social: efeitos da atuação social na dinâmica empresarial**. Tese de doutorado. Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, São Paulo, 2001.

BRASIL. (2010). Sistema brasileiro de classificação de meios de hospedagem: cartilha de orientação básica. Brasília: Ministério do Turismo.

CAVAZOTTE, F.; LEMOS, A.; VIANA, M. Relações de trabalho contemporâneas e as novas gerações produtivas: expectativas renovadas ou antigos ideais? In: Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 34, 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2010. 1 CD-ROM.

COURPASSON, D. Managerial strategies of domination: power in soft bureaucracies. **Organization Studies**, v. 21, n. 1, p.141-161, 2000.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2015a.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. 6. ed. 10. reimpresso. Rio de Janeiro: FGV, 2015b.

DEJOURS, C. A sublimação, entre o sofrimento e o prazer. **Revista Portuguesa de Psicanálise**, v. 33, n. 2, p. 9-28, 2013.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. 13. reimpresso. São Paulo: Atlas, 2013. p. 120-141.

FACAS, E. **Protocolo de avaliação de riscos psicossociais no trabalho: contribuições da psicodinâmica**. Tese de Doutorado. Universidade de Brasília, Programa de Pós-graduação em Psicologia Social das Organizações e do Trabalho, Brasília, 2013.

FARIA, J. H. **Economia política do poder: uma crítica da teoria geral da administração**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2010.

FARIA, J. H.; MENEGHETTI, F.K. Sequestro da subjetividade e novas formas de controle psicológico no trabalho: uma abordagem crítica ao modelo toyotista de produção. In: FARIA, J. H. **Análise crítica das teorias e práticas organizacionais**. São Paulo: Atlas, 2010.

FREUD, S. **Obras Completas**. Rio de Janeiro: Imago, 1974.

GAULEJAC, V. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. 3. ed. São Paulo: Ideias e letras, 2007.

GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. (Orgs.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, 2002. p. 64-89.

GRANDE ENCICLOPÉDIA LAROUSSE CULTURAL. São Paulo: Nova Cultural, 1998.

HELOANI, J. A. **Gestão organizacional no capitalismo globalizado: história de manipulação psicológica no mundo do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2003.

JEX, S.; BRITT, T. **Organizational Psychology: a scientist practitioner approach**. 3. ed. Nova Jersey: Willey, 2014.

JOST, R; FERNANDES, B; SOBOLL, L; A. A subjetividade do trabalhador nos diferentes modelos de gestão. In: SOBOLL, L; A; FERRAZ, D; L; da SILVA. **Gestão de Pessoas: Armadilhas da Organização do Trabalho**. São Paulo: Atlas, 2014. p. 48-66.

MACEDO, K.; ROSSI, E.; MENDES, A.; OLIVEIRA, E.; REGO, V. Vivências de prazer e sofrimento em trabalhadores de uma organização certificada pela SA8000. **Estudos**, v. 35, n. 5, p.915-932, 2008.

MAGALHÃES, G. **O sorriso que o relógio transforma em dor: custo humano da atividade, estratégias de mediação e qualidade de vida no trabalho de camareiras de hotel**. Dissertação de mestrado, Universidade de Brasília, 2006. 130 p.

MANSOUR, S.; TREMBLAY, D.-G. Work–family conflict/ family–work conflict, job stress, burnout and intention to leave in the hotel industry in Quebec (Canada): moderating role of need for family friendly practices as “resource passageways”. **The International Journal of Human Resource Management**, v. 29, n. 16, p. 1-32, 2018.

MENDES, A. M.; ARAÚJO, L. K. R. Violência e sofrimento ético: contribuições da psicodinâmica do trabalho. In: Mendes, A. M. (Org.). **Violência no trabalho: perspectivas da psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica**. São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2010. p. 91-106.



MENDES, A. M. Aspectos psicodinâmicos da relação homem-trabalho: as contribuições de C. Dejours. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 15, n. 1, p. 34-38, 1995.

MENDES, R.; DIAS, E. C. Medicina do Trabalho à Saúde do Trabalhador. **Rev. De Saúde Pública**, v. 25, n. 5, p. 341-349, 1991.

MORAES, R. D. Sofrimento criativo e patogênico. In: VIEIRA, F.; MENDES, A. M.; MERLO, A. C. (Org.). **Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho**. Curitiba: Juruá, 2013. p. 415-420.

OLIVEIRA, N. T. Somatização e sofrimento no trabalho. **Revista Virtual Textos & Contextos**, v. 2, n. 1, p. 1-14, 2003.

PADILHA, V.; GRANDE, M. M. “A gente fica muito tempo aqui dentro!”: reflexões sobre o trabalho de gerentes, recepcionistas e camareiras de hotéis. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 14, n. 1, p. 111-125, 2011.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Validação da escala de estresse no trabalho. **Estudos de Psicologia**, v. 9, n. 1, p. 45-52, 2004.

PEREIRA, A. P.; MORAES, A. D. Transformação do sofrimento e conquista do prazer no trabalho: contribuições da clínica do trabalho e da ação. **Revista Amazônica**, v. 11, n. 6, p. 193-219, 2013.

PIMENTA, M. A. **Gestão de Pessoas em Turismo: Sustentabilidade, Qualidade e Comunicação**. Campinas: Alínea, 2008.

PIZZOL, S. J. S. Combinação de grupos focais e análise discriminante: um método para tipificação de sistemas de produção agropecuária. **Revista de Economia e Sociologia Rural**, v. 42, n. 3, p. 451-468, 2004.

RICOEUR, P. **O si mesmo como outro**. São Paulo: Martins Fontes, 1991.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio do curso de administração: guia para pesquisas, projetos, estágios e trabalho de conclusão de curso**. São Paulo: Atlas, 1999.

SILVA, I. P. **Relações de trabalho em serviços de hospitalidade: um estudo sobre a hotelaria em Boa Viagem, Recife**. Dissertações de Mestrado, Universidade Federal da Paraíba, 2005. 116 p.

SILVA, I. P.; BORGES, C.; MENDES, D.; LORETO, M. Psicodinâmica do trabalho: um estudo etnográfico sobre prazer, sofrimento e estratégias defensivas no setor de alojamento. In: Congresso Brasileiro de Estudos Organizacionais, 4., Porto Alegre, RS, out. 2016, **Anais...** Porto Alegre: CBEO, 2016.

TAYLOR, F. W. **Princípios da administração científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

VELOSO, E.; DUTRA, J.; NAKATA, L. Percepção sobre carreiras inteligentes: diferenças entre as gerações Y, X e *baby boomers*. In: Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 32, 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2008.

ZHAO, X.; GHISELLI, R. Why do you feel stressed in a “smile factory”? Hospitality job characteristics influence work-family conflict and job stress. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 20, n. 2, p. 170-187, 2016.

***Pleasure and suffering experiences in hotel internships: reflections in the light of the Psychodynamic of Work***

***Abstract***

*There is some interest in the workplace reality of hotel workers from many fields of study. However, little research has been made with the Psychodynamic of work approach in Tourism studies. Therefore, this paper aims to reflect on the pleasure and suffering experiences of the hotel business interns. This paper is justified by the necessity of an interdisciplinary dialog which allows bringing the discussion of pleasure and suffering in the work environment to the scientific studies in Tourism. Thereby, in order to do this research, a qualitative framework was adopted by using the focus group method. The data was collected with a group of interns of superior and luxury hotels. It is concluded that, although the interns were endowed of adaptation skills, they were not able to get over the suffering due to the lack of recognition from their peers and superiors and the hiring process not taking place. This study verified on the group that the internship program may be a potential trigger to the desire of changing career which is going to depend directly on the experiences on their first contact with the job market.*

***Key words:*** Psychodynamic of Work. Hospitality. Internship.

Artigo recebido em 22/03/2019. Aceito para publicação em 21/11/2019