

A DINÂMICA DO RECONHECIMENTO NO TRABALHO DE FARMACÊUTICOS QUE ATUAM EM FARMÁCIAS E DROGARIAS

Renata Pimentel da Silva¹

¹Universidade Federal da Paraíba – Programa de Pós-Graduação em Psicologia,
renata_pimentels@hotmail.com

Resumo

Esta pesquisa objetiva identificar a dinâmica do reconhecimento no trabalho dos farmacêuticos. O reconhecimento tem um papel fundamental na identidade do sujeito, tanto na relação dele com o outro dentro do seu contexto de trabalho, como na transformação do sofrimento em prazer. Para alcançar este objetivo realizou-se uma pesquisa com 48 farmacêuticos atuantes em farmácias e drogarias de uma cidade paraibana. Os participantes responderam a uma entrevista individual semiestruturada e ao Inquérito Saúde e Trabalho em Serviços – INSATS. Os dados obtidos das entrevistas foram analisados através da análise de conteúdo temática, e os dados do INSATS foram analisados no SPSS. Análise dos resultados mostrou que os participantes vivenciam o sentimento de reconhecimento oriundo das relações com os colegas, com a chefia e com o público. No entanto apontam que não se sentem reconhecidos pela sociedade. Essa realidade não é unânime, e durante as entrevistas alguns profissionais relataram não se sentirem reconhecidos, especialmente por parte da chefia. Este fato é preocupante, pois a falta de reconhecimento leva a desmobilização subjetiva, que por sua vez afeta sua saúde mental. Também foi verificada a realização profissional dos participantes. Essa realização está vinculada a possibilidade de ajudar os outros, de ser reconhecido e respeitado, e também o fato de gostar do que faz. Os dados demonstram um panorama positivo, embora sejam pontuados por relatos de ausência de reconhecimento.

Palavras-chave: Reconhecimento, trabalho, farmacêuticos

INTRODUÇÃO

O ato de trabalhar ultrapassa o intuito exclusivo de uma remuneração financeira e almeja uma remuneração social, ou seja, contribua para a integração ao grupo social. Indo além, e assumindo sua função psíquica, o trabalho constitui um dos alicerces do sujeito e de sua rede de significados. As dinâmicas ocorridas no âmbito do trabalho, como o reconhecimento, a mobilização da inteligência e a gratificação estão ligados à constituição da identidade e da realidade (LANCMAN, 2011).

Ao desempenhar sua atividade, o trabalhador envolve-se na situação de trabalho, fazendo uso de sua história pessoal, de suas habilidades e de sua inteligência. Em troca desse investimento busca uma retribuição tanto no sentido material quanto simbólico.

Como meio de retribuição por seu engajamento e sofrimento, o sujeito espera o reconhecimento (DEJOURS, 2009).

Segundo Dejours (1993a) esse reconhecimento se dá em duplo sentido: enquanto gratidão pela contribuição ofertada à organização do trabalho e enquanto constatação dessa contribuição individual. O que se busca de fato é um reconhecimento da contribuição de suas inteligências; uma validação pelo coletivo de trabalho, permitindo que o trabalhador tenha o sentimento de pertencimento a uma coletividade (DEJOURS, 2009, 2012b).

Este reconhecimento também assume um papel indispensável na identidade do indivíduo. O reconhecimento pelos outros permite ao sujeito fortalecer sua identidade e alcançar sua realização. Uma vez que a identidade se constitui enquanto alicerce da saúde mental, o reconhecimento no trabalho permitirá ao sujeito edificar e desenvolver sua identidade, além de proporcionar maior resistência psíquica. O reconhecimento se dá em relação ao trabalho efetivo, sendo alcançado pela mediação dos julgamentos de utilidade e de beleza (DEJOURS, 2009).

O julgamento de utilidade refere-se à utilidade econômica, social ou técnica da contribuição ofertada à organização do trabalho, à engenhosidade empregada e ao mérito do trabalhador quanto aos riscos corridos (ATHAYDE, 1996; DEJOURS, 1993b). Busca avaliar se os objetivos fixados pela organização do trabalho foram atingidos, sendo proferido pelos superiores hierárquicos ou pelos subordinados. Este julgamento é, segundo Dejours (2012b) uma condição de afiliação à sociedade, e confere ao trabalhador um status na organização onde trabalha, assim como na própria sociedade.

O julgamento de beleza ou estético focaliza a qualidade do trabalho realizado, a conformidade do trabalho às regras de ofício, e por conta disso, só pode ser proferido por aqueles que conhecem bem o trabalho, isto é, os pares, os colegas ou contramestres. Uma vez que quem julga o trabalho o conhece tão bem como quem o realiza, este julgamento tende a ser mais severo. Existe ainda um segundo aspecto deste julgamento, porém mais voltado para o reconhecimento da originalidade. Será então julgado o seu estilo, o que o trabalhador traz de distinto daquilo compartilhado através das regras de trabalho (DEJOURS, 2011a, 2012b; MOLINIER, 2013).

MÉTODO

Este estudo adotou uma abordagem qualiquantitativa. Qualitativa por ter o objetivo de compreender a realidade em um nível de significados, motivos, aspirações, atitudes, crenças e valores e tentar um aprofundamento capaz de abranger a complexidade dos fenômenos e dos processos particulares do grupo em questão (MINAYO; SANCHES, 1993). E quantitativo por tentar explicar e compreender as relações baseando-se nas análises de variáveis (GÜNTHER, 2006) e por, utilizando-se da linguagem matemática, se propor a descrever, representar e interpretar a multidiversidade dos fenômenos, trazendo à luz dados, indicadores e tendências observáveis (MINAYO; SANCHES, 1993).

Participantes

Segundo dados da Gerência de Vigilância Sanitária de Campina Grande (GEVISA) existem na cidade de Campina Grande cerca de 110 estabelecimentos de farmácias e drogarias, que dispõem cada um deles de 01 a 03 farmacêuticos em seu quadro de pessoal. Para delimitação do grupo base da investigação seguiu-se uma estratégia não probabilística, por conveniência.

Participaram da pesquisa 48 farmacêuticos, sendo que 46 responderam ao Inquérito Saúde e Trabalho em Serviço (INSATS) e 15 às entrevistas individuais semiestruturadas, destes últimos dois não responderam ao inquérito.

Instrumentos

O INSATS, enquanto proposta metodológica, tem como objetivo “estudar as consequências do trabalho e das condições de trabalho, atuais e passadas, ao nível de saúde e bem-estar” (BARROS-DUARTE; CUNHA; LACOMBLEZ, 2007, p. 57).

A utilização de uma entrevista semiestruturada foi uma opção a que se recorreu para complementar e ampliar a base empírica do estudo. A entrevista se enquadra na perspectiva de dar voz ao trabalhador. O roteiro de entrevista, elaborado e utilizado anteriormente em pesquisas do Núcleo de Pesquisa em Psicologia Social, Trabalho e Subjetividade - PSOTS, da Universidade Federal da Paraíba, tem possibilitado uma

compreensão maior do cotidiano de trabalho dos profissionais, buscando caracterizar, em especial, a atividade de trabalho. Ambos os instrumentos foram aplicados no ambiente de trabalho dos farmacêuticos, durante o expediente.

Procedimento de análise dos dados

Os dados do INSATS foram armazenados na forma de banco de dados no programa SPSS (*Statistical Package for Social Science for Windows*). Para a análise dos dados obtidos através das entrevistas individuais, foi utilizada a análise de conteúdo temática proposta por Minayo (2012).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O reconhecimento é um fator essencial para a identidade do sujeito, pra a relação dele com o outro dentro do seu contexto de trabalho, assim como para a transformação do sofrimento em prazer (DEJOURS, 2012a). Em contrapartida a falta de reconhecimento está relacionada com o sofrimento, adoecimento e despersonalização (BENDASSOLLI, 2012). Dessa forma, buscou-se avaliar se os farmacêuticos consideram que seu trabalho é reconhecido e até que ponto experimentam a realização no seu trabalho. A Tabela 7 apresenta os resultados encontrados.

Tabela 1: Reconhecimento sentido pelos farmacêuticos

	Sempre	Frequentemente	As vezes	Raramente	Nunca
Reconhecido pelos colegas	31,3%	25,0%	29,2%	12,5%	2,1
Reconhecido pela chefia	33,3%	14,6%	29,2%	16,7%	6,3%
Reconhecido pelo público	18,8%	39,6%	33,3%	6,3%	-
Reconhecido pela sociedade	10,4%	4,2%	25,0%	14,6%	41,7%
É gratificante pelo resultado atingido	39,6%	31,3%	16,7%	10,4%	2,1%

Pode-se observar que a amostra considera receber o devido reconhecimento pelo seu trabalho, uma vez que as os itens “sempre” e “frequentemente”, foram apontadas por mais de 45% da amostra em quase todas as questões, com exceção do

reconhecimento pela sociedade, onde 41,7% responderam nunca se sentirem reconhecidos.

Nas entrevistas alguns participantes referiram-se ao reconhecimento à profissão farmacêutica, indicando que perceberam uma melhoria referente a esse quesito:

Hoje em dia a população em si já sabe a diferença entre um o balconista e um farmacêutico. Quando eu entrei em Farmácia várias pessoas, tiveram a capacidade de perguntar a mim e a minha mãe se eu estava estudando para entender a letra do médico [...] As pessoas tinham um conhecimento negativo da profissão. No começo me senti até um pouco arrependida, logo nos primeiros anos. “Ah meu Deus, escolhi uma profissão que não é nem reconhecida”. Mas hoje em dia é muito diferente a realidade da gente. (E6)

A entrevistada 15 embora aponte para uma melhoria no quesito de reconhecimento, destaca que ainda não se trata de um situação ideal: *“Ela é reconhecida, mas não como merecia. [...] Porque antigamente o cara chegava assim, qualquer balconista era farmacêutico. Hoje em dia não”*

Se tratando do reconhecimento profissional sentido pelos farmacêuticos por parte da chefia, predominou uma avaliação negativa como visto no discurso do entrevistado 8: *“Não! Não sou reconhecida não. Em nenhum momento. Me deixa triste, mas já aprendi a ignorar essas questões para não me decepcionar”*. Segundo Dejours (1993a) a falta de reconhecimento no trabalho dirige o sujeito à um processo de desmobilização, onde o mesmo não terá possibilidade de utilizar seus recursos de inteligência e personalidade. O autor destaca ainda que a mobilização subjetiva é algo que acontece naturalmente, e por tanto, não pode ser prescrita. Em contrapartida a desmobilização é feita a contragosto do sujeito, devido ao risco que tal conjuntura traz para a saúde mental. Em outro momento da entrevista a mesma participante dá indícios de um processo de desmobilização, o que corrobora a existência de uma relação direta entre mobilização subjetiva e reconhecimento: *“O que ele me pede eu faço. Não faço a mais, porque não tenho motivação pra fazer. Então a gente fica naquele feijão com arroz e vai levando (E08)”*.

Quanto aos colegas de trabalho e clientes os profissionais alegam sentir-se reconhecidos, principalmente no quesito técnico, por exemplo pelo fato que eles buscam o farmacêutico para sanar dúvidas: *“Eles têm muita consideração pelas coisas que eu digo, vem tirar dúvidas comigo, as vezes eles até sabem informar alguma coisa ao*

cliente, mas me chamam. Acho que eles tem um reconhecimento, sim. [...] [Clientes] Eles procuram o farmacêutico, pra falar, pra ser atendido, pra tirara alguma dúvida”.

O entrevistado 14 também exemplifica o reconhecimento sentido por parte dos colegas e clientes: *“No mês de férias, eu recebia inúmeras ligações tanto de clientes como dos balconistas dizendo “volta logo”. Fico muito feliz com isso. Do cliente e da equipe eu recebo muito. Da chefia não.”*

No que se refere aos clientes, o sentimento de reconhecimento também emerge quando o cliente retorna a farmácia para agradecer por alguma orientação: *“Quando voltando e dizem olha doutora deu certo. Pronto! Isso é gratificante demais” (E12).*

Os relatos acima apresentados nos remete ao processo de julgamento de utilidade, que diz respeito a utilidade social, econômica e técnica da contribuição do sujeito, e que é parte inerente do dinâmica do reconhecimento (DEJOURS, 2012b), isto é, através do julgamento realizado pela hierarquia, pelos colegas de trabalho e pelos clientes (DEJOURS, 2012b) o trabalhador recebe o reconhecimento de sua atividade como trabalho útil. Esse reconhecimento permitirá a realização de si mesmo, além de possibilitar a transformação do sofrimento em prazer (DEJOURS, 2012a).

Nas entrevistas, os profissionais também foram questionados acerca de sua realização profissional, e doze dos quinze participantes afirmaram sentir-se realizado profissionalmente. Um dos fatores indicados pelos profissionais que colaborara para o sentimento de realização profissional refere-se a possibilidade a ajudar os outros:

Bom quando você ajuda as pessoas, “Oh doutora, tô sentindo isso e aquilo outro” e aí você vai passa a medicação, aí depois aquele paciente volta lá pra lhe agradece, que ficou bem. Isso aí levanta muito o astral da gente [...] Porque a gente ajudou, conseguiu fazer o trabalho da gente andar, e a empresa também andou (E10).

Outro fator refere-se ao reconhecimento e respeito sentido pelo profissional, como no caso do entrevistado E13: *“Porque eu acho que o trabalho da gente é reconhecido, o que a gente faz é bem respeitado”.* Os participantes destacaram os aspectos afetivos como meio de realização profissional, como o fato que fazer o que gosta, de ter amor pela profissão, e de se completar através da profissão:

Ah com certeza. Adoro! Porque é uma coisa que eu sempre quis, to na função que eu quero e que eu gosto de fazer, e sempre procuro fazer, assim, com responsabilidade. Então eu me

Por fim, cabe destacar que a amostra considera seu trabalho gratificante pelo resultado atingido (81,3%), tendo 39,6% considerando como sempre gratificante, e 31,3% e 10,4% que avaliam o trabalho como, respectivamente, frequentemente e as vezes gratificante. Tais apontamentos corroboram um cenário onde há uma predominância de profissionais que se sentem reconhecidos e realizados profissionalmente.

CONCLUSÕES

A profissão farmacêutica passa por um processo de transformações de suas práticas, e essa busca ocorre na tentativa de retornar o reconhecimento enquanto profissional de saúde. Dentro da abordagem da Psicodinâmica do Trabalho, o reconhecimento tem um papel estruturante na identidade do sujeito. A ausência do reconhecimento dos esforços investidos pelo trabalhador é uma fonte de sofrimento para o mesmo, e pode inclusive impactar negativamente a saúde do trabalhador.

Os resultados do presente estudo mostram que há de fato um sentimento de reconhecimento e realização profissional. É percebido pelos profissionais inclusive, uma melhoria nesse quesito, onde se sente que a profissão passou a ser mais valorizada, embora ainda não se percebam numa situação ideal. A sensação de ser útil socialmente, bem como de fazer o que se ama impactam positivamente na vivência da realização profissional, assim como preconiza a Psicodinâmica do Trabalho.

Embora se tenha resultados positivos, é necessário o empenho por parte das organizações para sustentar esse sentimento de reconhecimento e realização, uma vez que esses sentimentos são consequências da relação do profissional com seus pares, com a organização e com os clientes.

REFERÊNCIAS

ATHAYDE, M. R. C. **Gestão de Coletivos de Trabalho e Modernidade: questões para a engenharia de produção.** (Tese de doutorado). COPPE/UERJ, Rio de Janeiro, 1996.

BARROS-DUARTE, C.; CUNHA, L. INSAT 2010 – Inquérito Saúde e Trabalho: outras questões, novas relações. **Laboreal**, v. 6, n. 2, 19-26, 2010.

BENDASSOLLI, P. F. Reconhecimento no trabalho: perspectivas e questões contemporâneas. **Psicologia em Estudo**, v. 17, n. 1, 37-46, 2012.

DEJOURS, C. Addendum: da psicopatologia à psicodinâmica. Em S. Lancman & L. I. Sznelwar (Orgs.), (2011). **Christophe Dejours: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho** (pp. 57-124). Rio de Janeiro/ Brasília: Fiocruz/ Paralelo 15, 1993a.

DEJOURS C. Inteligência operária e organização do trabalho: a propósito do modelo japonês de produção. Em H. Hirata (org.), **Sobre o "modelo" japonês** (pp. 281-309). São Paulo: EDUSP, 1993b.

DEJOURS, C. Inteligência Prática e sabedoria prática: duas dimensões esquecidas. Em S. Lancman & L. I. Sznelwar (Orgs.). (2011). **Christophe Dejours: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho.** (pp. 381-408). Rio de Janeiro/ Brasília: Fiocruz/ Paralelo 15, 1993c.

DEJOURS, C. Entre o desespero e a esperança: como reencantar o trabalho? **Revista CULT**, v. 139, 49-53, 2009.

DEJOURS C. **O fator humano.** (5ª Ed.). Rio de Janeiro: Editora da FGV, 2011a.

DEJOURS, C. **Trabalho Vivo II: Trabalho e Emancipação.** Tradução: Franck Soudant. Brasília: Paralelo 15, 2012a.

DEJOURS, C. Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. **Psicologia em Estudo**, v. 17, n. 3, 363-371, 2012b.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. Em C. Dejours, E. Abdoucheli & C. Jayet. **Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho** (pp.119-145). São Paulo: Atlas, 2012.

GÜNTER, H. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 22, n. 2, 201-210, 2006.



LANCMAN, S. O mundo do trabalho e a psicodinâmica do trabalho. Em S. Lancman & L. I. Sznelwar (orgs.), **Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho** (pp. 25-45). Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011.

MINAYO, M. C. DE; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Caderno de Saúde Pública**, n. 9, v. 3, p. 239-262, 1993.

MINAYO, M. C. S. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciência & saúde coletiva**, n. 17, v. 3, p. 621-626, 2012.

MOLINIER, P. **O trabalho e a psique: uma introdução à psicodinâmica do trabalho**. Tradução: Franck Soudant. Brasília: Paralelo 15, 2013.