

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

**RESILIÊNCIA: CONTRIBUIÇÕES PARA A PSICOLOGIA DO TRABALHO**

**Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Virgínia Filomena Cremasco**

**Orientanda: Danyelle Moroz**

**Curitiba  
Outubro de 2011**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

**RESILIÊNCIA: CONTRIBUIÇÕES PARA A PSICOLOGIA DO TRABALHO**

**Danyelle Moroz**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Pós-Graduação em Psicologia do Trabalho, da Universidade Federal do Paraná, como requisito à obtenção do título de Especialista em Psicologia do Trabalho.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Virgínia Filomena Cremasco.

**Curitiba  
Outubro de 2011**



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS LETRAS E ARTES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA  
COORDENAÇÃO DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM PSICOLOGIA DO TRABALHO



## Termo de Aprovação

Declaramos para fins de depósito legal que **Danyelle Moroz** apresentou a Monografia intitulada “**Resiliência: Contribuições para a Psicologia do Trabalho**” como Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Psicologia do Trabalho da Universidade Federal do Paraná. A monografia foi avaliada e considerada **APROVADA** por banca constituída pelos professores do Curso.

Curitiba, 01 de Junho de 2013

Prof. Dra. Iara Picchioni Thielen  
Coordenadora do Curso de Especialização em Psicologia do Trabalho  
FUNPAR CNPJ 78.350.188/0001-95

ESPECIALIZAÇÃO EM PSICOLOGIA DO TRABALHO – UFPR  
Praça Santos Andrade, 50 – 1º andar – sala 114  
E-mail: psicotrabalho@ufpr.br  
Telefone: 3310-2746

Especialização em Psicologia do Trabalho  
Universidade Federal do Paraná  
Departamento de Psicologia – SCHLA – PRPPG

Aos meus familiares, base de tudo.  
Ao meu amor Fabio, pelo carinho e companheirismo.  
Às amigas que fiz durante o curso,  
de quem levarei maravilhosas lembranças.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus, que me dá saúde e forças para acordar todos os dias e sentir a bênção de estar viva, através da energia que vem de Suas obras.

Aos meus pais, todas as palavras são poucas. São eles que me mantêm de pé, são eles que me ampararam quando gritei por socorro e tenho certeza de que serão eles que estarão para sempre com os corações abertos e com amor incondicional.

Aos meus irmãos que me ajudaram na finalização deste trabalho.

Ao meu amor, que me dá mil motivos para agradecer.

Às amigas que fiz durante as aulas, obrigada por me fazerem rir, me explicarem conceitos da psicologia e me darem a satisfação de tê-las conhecido.

À orientadora e mestra Maria Virgínia, pelo tom calmo e tranquilizador, pela confiança e pela luz de todo esse tempo.

Aos que não citei, às forças que nem nomes têm, aos acasos e às surpresas e milagres da vida que me fizeram estar onde estou, ser quem eu sou e hoje concluir este trabalho, obrigada!

## RESUMO

Este trabalho tem como finalidade verificar os fatores que favorecem a superação de adversidades, que podem se configurar como traumáticas e que são encontradas no trabalho. Como fator de superação de dificuldades, em especial é focado a resiliência. Foi realizada uma revisão bibliográfica em duas obras de Boris Cyrulnik, neurologista, psiquiatra e psicanalista francês que amplamente trabalhou com o tema, para explicar como ocorre o processo traumático e as principais características e a pertinência do conceito de resiliência no mundo do trabalho. Em seguida, foi pensada qual a ligação e qual a implicação do trabalho no enfrentamento de traumas e sofrimentos dos indivíduos, baseando-se em obras de Codo e Déjours. Como conclusão, baseando-se nos conceitos desenvolvidos, algumas possíveis ações no trabalho foram apresentadas como facilitadoras ao traumatizado na re-significação do evento traumático que pode facilitar sua superação.

Palavras-chave: resiliência, trauma, trabalho, psicologia do trabalho.

## **ABSTRACT**

The goal of this work is to examine the factors that favor overcoming adversity, which can configure itself as traumatic and which are observed at the workplace. As a factor of overcoming difficulties, in particular is focused resilience. A literature review was made in two works of Boris Cyrulnik, a French neurologist, psychiatrist and psychoanalyst who worked widely in this area to explain how traumatic process occurs, the main features, and the relevance of resilience at work. Then, was analyzed the link and the implication of the work in facing trauma and suffering of individuals, which was based on Codo and Déjours work. Finally, based on concepts developed, some possible actions in the workplace were presented as facilitators in the traumatized re-signification of the traumatic event, which can help overcome it.

Keywords: resilience, trauma, work, psychology of work.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2 ENTENDENDO O TRAUMA .....</b>	<b>11</b>
2.1 DOIS GOLPES .....	12
<b>3 RESILIÊNCIA.....</b>	<b>15</b>
3.1 ADAPTAÇÃO X RESILIÊNCIA .....	17
3.2 MECANISMOS DE DEFESA .....	18
<b>4 RECURSOS AO DESENVOLVIMENTO.....</b>	<b>21</b>
4.1 TRABALHO QUE DÁ TRABALHO .....	22
4.2 TRABALHANDO O SOFRIMENTO .....	26
<b>5 CONCLUSÃO .....</b>	<b>30</b>
<b>6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>32</b>



## 1 INTRODUÇÃO

O conceito de trauma se refere a uma perturbação ou desordem física ou psíquica, que teve sua origem em uma violência que excedeu a capacidade do sujeito de assimilá-la.

Várias situações podem ter poder traumatizante, como violências físicas, sexuais, perda de entes queridos e desastres naturais. Considerando que o trabalho é bastante importante na formação de identidade de um indivíduo, é significativo levar em conta a questão do trauma também em situações a ele relacionadas. Para superar um traumatismo o sujeito violentado precisa ter adquirido, ainda durante sua infância, alguns recursos internos; mas, mais que isso, ele também precisa de ajuda.

Neste trabalho vamos analisar a importância do conceito de resiliência, enquanto capacidade de resistir e superar um trauma, no enfrentamento de adversidades no mundo do trabalho. Para tanto, buscaremos responder à seguinte pergunta norteadora: qual a importância da resiliência na compreensão do que favorece a superação de importantes dificuldades no trabalho?

O método para responder tal questionamento será a revisão bibliográfica baseada em obras de Boris Cyrulnik, neuropsiquiatra e psicanalista francês que desenvolveu o conceito de resiliência como possibilidade de enfrentamento de grandes dificuldades. Serão também utilizados outros autores como Codo e Déjourné para as sistematizações teóricas sobre o mundo do trabalho. O diálogo com o cotidiano das dificuldades no trabalho será realizado por meio de elementos ilustrativos, com características caricaturescas e fictícias de situações associadas a dificuldades corriqueiras no mundo do trabalho, que muitas vezes se constituem em situações traumatizantes para os envolvidos.

Apesar de uma pluralidade de conceitos de resiliência na última década, o trabalho de Boris Cyrulnik traz uma importante compreensão da superação do traumático ao abordar temas da psicodinâmica frequentemente desconsiderados em outras áreas. Analisar a dinâmica dessa superação nos permitirá pensar os pontos da resiliência que a tornam tema importante e merecedor de atenção por parte da Psicologia do Trabalho.

Um sujeito, ao sofrer com uma importante dificuldade com poder traumatizante no trabalho, pode ter mais chances de conseguir superar o trauma se

encontrar no seu entorno recursos que o auxiliem no processo de resiliência. É necessário significar e compreender, para só então superar o ocorrido.

No capítulo a seguir será brevemente explicado o que constitui o processo traumático e os aspectos que fazem uma situação ser potencialmente traumatizante. O terceiro capítulo mergulha no conceito de resiliência e explora também a não-resiliência, muitas vezes confundida com a primeira. Por fim, o último capítulo traz à tona a crítica ao mundo do trabalho e aponta como este pode ser parceiro do trabalhador que sofre.

## 2 ENTENDENDO O TRAUMA

Sentir dor não é sinônimo de sofrer um trauma. A dor biologicamente existe para nos alertar de que nosso corpo está em perigo e precisa de cuidados. Nesse caso, ela serve como proteção, para que prestemos atenção ao sinal de alerta. A dor nem sempre é igual para todos em todas as épocas; dependendo do contexto cultural e do entorno social, pode adquirir diferentes significados, como fragilidade ou simulação. O que o outro pensa e como ele esboça essa reação à dor que sentimos, juntamente com nossa história relacionada a esse episódio, é capaz de transformar o que experimentamos.

Oposta à dor biológica, a dor do trauma não contribui para a manutenção da vida e nem para o desenvolvimento do sujeito que a sente. No mundo do trabalho, essa seria por exemplo a dor de sentir-se excluído do grupo ao qual faz (ou deveria fazer) parte, ser humilhado pelo superior direto ou pelos colegas, receber apelidos e ser o motivo de piada no grupo, ser caracterizado como o “puxa-saco”, sofrer ameaças, etc.

Esse acontecimento que não contribui para o desenvolvimento do indivíduo acaba sendo doloroso e vem carregado de diversos significados e sentimentos. Um exemplo seria um funcionário que ouve seu chefe reclamar de seu trabalho em frente aos seus colegas. Seria mais prudente, e contribuiria mais para o desenvolvimento profissional desse indivíduo, se seu chefe o chamasse para uma conversa particular, na qual explicaria os motivos de seu descontentamento e buscaria, junto como o funcionário, uma solução para esse problema.

Mais do que o sofrimento, físico e/ou emocional, o trauma causa também uma oscilação na estrutura do indivíduo. Seria como um terremoto, que pode tirar o eixo por alguns instantes ou por uma vida inteira. É em voltar para o antigo eixo, ou ainda encontrar um novo e mais seguro, que consiste o resultado do trabalho de resiliência.

Só podemos falar de traumatismo se houve uma violação, se a surpresa cataclísmica ou, às vezes, insidiosa submerge o sujeito, derruba-o e lança-o numa torrente, em uma direção para onde ele não quereria ir. No momento em que o acontecimento rompe sua bolha protetora, desorganiza seu mundo e, às vezes, o torna

confuso, o sujeito não completamente consciente daquilo que lhe acontece, desamparado, sofre bastonadas... (CYRULNIK, 2005, p. 10)

Para prevenir ou remediar o efeito do trauma, é importante entender como ele acontece e o que está por detrás do sofrimento.

## 2.1 DOIS GOLPES

O processo de trauma é construído em duas etapas, ou dois golpes, como explica Borys Cyrulnik (2004, p. 4). “O primeiro golpe, no real, provoca a dor do ferimento ou a dilaceração da falta.” É a dor física, o abuso sexual, o espancamento, a humilhação vinda do chefe na frente dos colegas de trabalho, na hora em que acontece e enquanto suas feridas estão abertas. “O segundo, na representação do real, faz surgir o sofrimento de ter sido humilhado, abandonado” (CYRULNIK, 2004, p. 4). Esse segundo golpe inicia-se no instante em que a anestesia psíquica, causada pelo excesso de sofrimento, começa a perder seu efeito. É quando o acontecimento começa a ser processado, mas ainda é indigesto.

Para ser traumático, portanto, não basta o acontecimento em si. É preciso que aconteça uma representação, que aquele sofrimento tenha um significado – equivocado ou não. Essa significação não pode acontecer sem embasamento, ideias, ou opiniões internas. Mas, mais do que isso, depende também do temperamento do ferido, que, além de simplesmente um comportamento, “é um ‘como’ do comportamento, uma maneira de se instalar em seu meio” (CYRULNIK, 2004, p. 29). Nosso temperamento é construído ou moldado de acordo com o que recebemos do mundo, e é o que recebemos e percebemos que irá nos permitir nos sensibilizarmos ou não com determinada situação.

Para se tornar um trauma, o golpe não depende somente do tipo de acontecimento, mas sim do que é levado em conta pelo sujeito que o sofreu. “Não há, portanto, ‘um acontecimento em si’, porque um pedaço do real pode assumir um valor notável em um contexto e banal em outro” (CYRULNIK, 2005, p. 11). Se alguém é traumatizado por um acontecimento que aos outros parece uma

trivialidade, como por exemplo um apelido recebido dos colegas de trabalho, é porque outras variáveis estão em questão, e não somente o “acontecimento em si”; é preciso atentar para a sensibilidade do ferido, sua história de vida, a história de vida de seus pais, a forma como se deu seu desenvolvimento, entre outras características próprias do sujeito.

O funcionário, ilustrado no começo do texto, que foi advertido na frente dos colegas, pode ver nessa atitude do chefe o modo como seu pai autoritário o tratava quando fazia alguma coisa errada quando criança. Diferente de outro funcionário que não se incomodaria tanto com o ocorrido porque não passou por situações semelhantes na infância e não carrega a mesma história e os mesmos sentimentos.

Cyrułnik (2004), em seu livro *Os Patinhos Feios*, defende que os estudos sobre resiliência deveriam passar por três capítulos: aquisição de recursos internos, necessidade dos dois golpes para traumatizar e disposição de recursos externos. “Esse conjunto, constituído por um temperamento pessoal, um significado cultural e um apoio social, explica a surpreendente variabilidade dos traumatismos” (CYRULNIK, 2004, p. 7). É por causa desse grande número de probabilidades, com inumeráveis variáveis, que o estudo da resiliência deve ser realizado em um extenso período.

Ninguém pode saber o que acontecerá no futuro, quais atitudes serão tomadas pelo traumatizado, se e como ele reagirá, e se ele terá recursos para a superação. Cada escolha que ele fizer o jogará em novas e diferentes possibilidades, “cada encontro é uma bifurcação possível” (CYRULNIK, 2004, p. 23) difícil ou impossível de ser prevista.

Vários feridos encontram, após passar pela provação, pessoas com quem podem contar, no sentido de ouvi-los, fazer-lhes companhia ou simplesmente poderem contar com sua presença, seja na família, entre os amigos ou até mesmo no ambiente de trabalho.

A essa estruturação ao redor do ferido, Cyrułnik (2004) dá o nome de recursos externos. Na infância, o ambiente é na maioria das vezes familiar, constituído principalmente pelos pais, através da figura de um triângulo em que pai, mãe e bebê se dividem entre os três vértices. Quando um ou dois vértices do triângulo familiar falham, podem surgir outros chamados tutores de desenvolvimento, que podem ser desde outros parentes até um estranho. É o ambiente ou o tutor de

desenvolvimento que oferece bases para o bebê se desenvolver e adquirir seus recursos internos, que serão imprescindíveis para a superação do trauma.

Também na idade adulta,

o mundo íntimo do traumatizado depende também do mundo íntimo da pessoa à qual ele faz confidências e da carga afetiva que o discurso social atribui ao evento traumatizante. O que implica dizer que a maneira como todos falam do trauma participa do traumatismo, podendo curá-lo ou aprofundá-lo. (CYRULNIK, 2005, p. 46)

Após ocorrerem os dois golpes do traumatismo, o ferido fica sem norte, sem saber se e como deve reagir. Essa possibilidade de reação caracteriza-se como um pequeno invólucro, intacto, que carrega em si as últimas forças que o convidam a retornar à vida. Multiplicar essas forças e fazê-las serem superiores ao sofrimento e à estaticidade causados pelo trauma são os primeiros sinais de que retornar à vida é possível e de que a resiliência começa a acontecer.

Mas em que consiste a resiliência? Para alguns pode ser confundida com o silêncio e com o aquietamento após o sofrimento, devido a essa dificuldade de percebê-la, é importante notar as diferenças entre resiliência e mecanismos de defesa, conforme o capítulo a seguir.

### 3 RESILIÊNCIA

Ninguém está destinado a sofrer. Se sofrer, é preciso ter forças para que a situação seja superada e a vida retomada. Retornar à vida, prosseguir com o desenvolvimento, aprender e se tornar mais forte após o sofrimento é a essência da resiliência. Para ilustrar o processo de resiliência, utiliza-se a metáfora da ostra.

Ao ser constituída, a ostra não tem a finalidade de ser uma produtora de pérola. Ela existe para dar continuidade à cadeia alimentar, preencher o espaço destinado aos seres vivos como ela, cumprir com suas funções de predadora até que um dia finalmente seu ciclo de vida se encerre. Quando um parasita invade seu organismo e fica entre suas conchas, ela reage para se defender. Envolve o corpo estranho através da fabricação e liberação de uma substância que se solidifica (nácar). A esse parasita, envolto pela substância de defesa da ostra, é dado o nome de pérola, joia valorizada tanto pela dificuldade em ser encontrada naturalmente, quanto pela simbologia que carrega consigo devido sua produção acontecer no interior de um molusco, nas profundezas do mar. O fato de um organismo produzir uma joia após ser atacado e ferido pode ser uma metáfora para a definição e exemplificação do que denominamos como resiliência.

A resiliência não acontece em situações habituais, em que não há ferimento ou sofrimento. Ela precisa de uma circunstância conturbada para acontecer.

Só se pode falar de resiliência quando ocorreu um traumatismo seguido da retomada de algum tipo de desenvolvimento, a reparação de uma ruptura. Não se trata do desenvolvimento normal, na medida em que o traumatismo inscrito na memória passa a fazer parte da história do sujeito como um fantasma que o acompanha (CYRULNIK, 2005. p. 7).

A ostra, depois de produzir a pérola, não consegue liberá-la para o meio externo, tendo que viver daquele momento em diante levando consigo o parasita que a feriu, mas que já foi neutralizado. Para o traumatizado, o trauma também permanece internalizado; mas, para o resiliente, ele já foi transformado em pérola.

Quando o trauma acontece e, conseqüentemente, desestabiliza, o sujeito ferido se vê sem orientação, ou nem consegue se ver. Ele não se reconhece, não consegue estabelecer uma ligação com o que era e o que sente que se tornou.

Somente se afastar do agente causador do trauma não garante que a estabilidade retorne e que tudo passe a fazer sentido novamente. “Devemos nos descobrir e nos colocar à prova, para termos a prova de que temos o direito de viver” (CURULNIK, 2004, p. 2). Essa busca de auto-reconhecimento, muitas vezes é desgastante e acontece por meios equivocados, pois é difícil saber por qual caminho deve-se voltar à vida.

Depois da confusão causada pelo traumatismo, é preciso voltar ao equilíbrio. “Já não estamos protegidos quando nossa bolha se rompe. A ferida é, evidentemente, real, mas seu destino não é independente de nossa vontade porque é possível fazer algo com ele” (CYRULNIK, 2005, p. 16).

Para suavizar os efeitos do traumatismo, é preciso primeiro que o perigo seja afastado, que o parasita seja neutralizado, assim poderá ser feito “um lento trabalho de cicatrização” (CYRULNIK, 2004, p. 4). Esse afastamento do trauma e essa cicatrização das feridas que foram deixadas no corpo e na memória não garantem a cura do trauma. O segundo golpe, o da representação do real, exige atenção importante.

Logo em seguida ao trauma, a representação é confusa; não se sabe com certeza por que aquilo aconteceu, qual o papel de cada um dos envolvidos na situação e o que será do futuro depois daquilo. Transformar essas ideias, levando em consideração outros pontos de vista, acrescentando novas variáveis, é necessário para que a reelaboração da representação feita anteriormente aconteça de modo mais sereno e sensato. A esse processo, Cyrulnik (2005, p. 43) chama de “metamorfose da representação do ferimento”. A violência ganha sentido e, a partir daí, é possível tentar entendê-la e decidir o que deverá ser feito.

“A estratégia da resiliência consistiria em aprender a exprimir-se emocionalmente de outra forma” (CYRULNIK, 2005, p. 46). Para que a resiliência aconteça, é preciso compreender e, só então, agir. Após a representação, a compreensão e a reelaboração da representação, chega o momento da ação. Neste momento, entram em jogo os recursos internos adquiridos pelo ferido e os recursos externos disponíveis no meio.

Os recursos internos são dispostos desde antes do nascimento, através de “circuitos sensoriais e sensados” (CYRULNIK, 2004, p. 30). Essas informações passadas enquanto ainda somos fetos e bebês são nossas primeiras aprendizagens, e são elas que permitirão nos constituirmos. Quanto mais interações



forem feitas nesse princípio de vida, maior será o desenvolvimento da criança. Quanto maior o desenvolvimento, mais chances dela se tornar um adulto resiliente. Cyrulnik (2005, p. 36), em *O Murmúrio do Fantasma* exemplifica que se, durante a infância, foi passado à criança que no mundo existe sempre uma chance de recomeço, pois quando foi preciso existiu alguém para ajudá-la, ela, quando adulta passando por uma grande dificuldade, resgatará da memória o sentimento de que ainda pode lutar, pois ela já foi salva no passado, portanto a esperança é justificada.

Contudo, não é porque na infância a criança não teve à disposição o apego seguro, que na fase adulta será impossível a resiliência, pois “a aquisição desse sentimento e desse estilo relacional é uma facilitação, não uma fatalidade” (CYRULNIK, 2005, p. 36), felizmente.

Acostumar-se a uma dor não significa passar por cima dela. É preciso deixá-la para trás, entendendo o que aconteceu e buscando a volta por cima, diferenciando adaptação e resiliência.

### **3.1 ADAPTAÇÃO X RESILIÊNCIA**

Para Cyrulnik, a resiliência consiste em se afastar do passado e transformar a dor em “lembrança gloriosa ou divertida” (CYRULNIK, 2004, p. 11). O que pode mais facilmente acontecer é o ferido se adaptar ao trauma ou ao agressor, o que acaba transformando a necessidade de sobrevivência em um ideal de vida, em algo que basta. Seria como um excesso de gratidão pelo agressor ao menos deixá-lo vivo.

Aos feridos que se adaptam, basta sobreviver; aos insatisfeitos, é preciso muito mais. Cyrulnik (2005, p. 37) exemplifica essa diferença em seu livro *O Murmúrio dos Fantasmas*, ao citar os “resilientes da rua”, que seriam meninos que vivem nas ruas em más condições e apesar disso têm esperança de que o futuro pode ser melhor e esperam isso do mundo e deles mesmos, inclusive agindo para que isso aconteça. Contudo, “os que se adaptam demais a esse real aterrorizante se contentam em reagir ao presente” (CYRULNIK, 2005, p. 37), o que não significa desenvolvimento. Por se adaptarem, não procuram entender e representar o que

aconteceu e acontece; somente reagem aos estímulos recebidos sem perspectiva de melhor condição.

No mundo do trabalho essa situação poderia ser exemplificada com um caso em que um indivíduo é constantemente humilhado pelas brincadeiras dos colegas, nitidamente cruéis, mas não reage, pensando que se tomar alguma atitude pode ser taxado como mal humorado da turma, que não sabe brincar. Para poder fazer parte do grupo, ele se submete ao sofrimento, adaptando-se e tentando se convencer de que os colegas estão somente brincando, apesar de se ofender com o que ouve. Em outros casos, a vítima poderia todos os dias reagir pacificamente às agressões, dizendo que não gosta daquilo sem tomar medidas mais enérgicas, por não ter esperança de que a situação vá acabar e de que algum superior vá defendê-lo.

Anular-se e desistir da luta pela felicidade adaptando-se ao sofrimento não garante a superação do trauma. O processo de resiliência pode ser doloroso, mas é mais produtivo que se adaptar ao trauma ou a recorrer a mecanismos de defesa, como é explicado a seguir.

### **3.2 MECANISMOS DE DEFESA**

Em oposição à adaptação, os mecanismos de defesa também possibilitam um “distanciamento emocional” (CYRULNIK, 2004, p. 11) do agente traumatizante, mas favorecem a resiliência. “Podemos fugir a uma agressão externa, filtrá-la, tapá-la, mas, quando o meio é estruturado por um discurso ou por uma instituição que tornam a agressão permanente, somos obrigatoriamente levados aos mecanismos de defesa” (CYRULNIK, 2004, p. 6). Trata-se de tornar-se indiferente, construir uma fortaleza que possibilite a proteção. Cyrulnik (2004, p. 11) cita os seguintes mecanismos de defesa: negação, isolamento, fuga para a frente, intelectualização criatividade e humor.

A negação consiste em não adotar a postura de sofredor. Nega-se que o trauma foi tão desastroso quanto realmente foi, ameniza-se a descrição da dor sentida. Um exemplo para o mundo do trabalho é um indivíduo que sofre de assédio moral e nega que isso aconteça com ele, minimizando as agressões sofridas, tentando justificá-las como brincadeiras inocentes. O isolamento é afastar-se do

trauma e do sentimento que ele traz consigo. O fato é lembrado, mas a dor já não vem junto com a lembrança. Essa situação poderia ser vivida por um trabalhador que, após anos exercendo a mesma função, foi afastado de seu trabalho devido a uma lesão por esforço repetitivo, afirmando que ele sofreu bastante, mas já quase não se recorda da dor. Por sua vez, fugir para a frente é militância, fazer parte de grupos de pessoas que sofrem da mesma dor, que passaram por situações semelhantes e lutar para que isso não aconteça mais. Seria como a filiação a sindicatos de classe, para lutar pelos direitos dos que compartilham diariamente do mesmo sofrimento. Já a intelectualização é a busca por conhecimento, para tentar entender o que aconteceu, quais as causas e consequências, buscar na ciência uma explicação do sofrimento sentido. O traumatizado procura casos, esclarecimentos científicos que possam trazer um pouco de luz à situação de trevas na qual se encontra após o trauma. A criatividade é tentar expressar por meio da arte o que não pode ser dito logicamente, o indizível. É buscar na música, na poesia, literatura, um escoamento para as dores físicas e psicológicas, transformando seu sofrimento em algo bonito e digno de admiração. Finalmente, o humor se revela como uma nova representação, em que o acontecimento é o único que será doloroso; o novo sentido do ocorrido terá outra forma, inversa à dor primária que causou.

Nem sempre os mecanismos de defesa significam simplesmente fantasia. Se forem aliados à ação, tornam-se uma simulação de felicidade, pois “podemos sonhar para nos proteger ou sonhar para nos imaginar” (CYRULNIK, 2005, p. 37). Os mecanismos de defesa permitem que a essência do indivíduo permaneça firme enquanto o resto de si sai do eixo. Permanecer defendendo-se sem enfrentar o trauma não é o ideal, pois, como uma anestesia, o mecanismo de defesa “é apenas uma proteção” (CYRULNIK, 2004, p. 11), não garante reelaboração e significação do ocorrido. Se esse muro de proteção vir abaixo, o sofrimento retorna. Passando o efeito da anestesia a dor retorna. Não basta, portanto, neutralizá-la, é preciso transformar sua causa.

Nesse ponto, encontrar recursos que possibilitem a recuperação pós-traumática não é ainda suficiente.

“Eu me saí dessa”, admiram-se os resilientes, que depois de um ferimento reaprenderam a viver, mas essa passagem da sombra para a luz, a escapada do porão ou saída do túmulo implicam a

necessidade de reaprender a viver uma outra vida. (CYRULNIK, 2005, p. 37)

Com a resiliência, não é a mesma vida que volta após o trauma, mas sim uma nova vida, que deverá ser percebida, reconhecida, conhecida e também continuamente construída. Os recursos externos são dispostos ao longo da vida e, quando se trata de um traumatizado, para que a resiliência aconteça é preciso maior atenção. O ambiente precisa saber o que deve ser ofertado a esses indivíduos, quais suas necessidades, qual a dinâmica do processo de resiliência, quais os ganhos gerados. O mundo do trabalho precisa atentar para os traumatizados, dando-lhes mais que conforto, oportunidades para que a resiliência seja possível. Estruturar bem o espaço ao redor dos que sofrem grandes abalos é muito importante para que a resiliência possa acontecer e para que o ambiente de trabalho possa ser também (re)formador de indivíduos.

O mundo do trabalho precisa estar atento à sua responsabilidade quanto fornecedor de recursos à resiliência.

#### 4 RECURSOS AO DESENVOLVIMENTO

O trabalho é importante na constituição da identidade dos indivíduos, pois permite que os integrantes de determinada classe se reconheçam entre si em grupos com suas próprias características, como jargões e vestimenta, por exemplo, além de ser sinônimo de *status* em determinadas situações. Além de possibilitar o reconhecimento mútuo, o trabalho também pode ser o responsável por expor pessoas a atividades que podem oferecer riscos específicos à saúde mental do trabalhador. É por esses e outros motivos que o ambiente de trabalho deve ser considerado como possível causador de doenças, e como tal, exige atenção de ambas as partes – empresa/instituição e trabalhador. Além de doenças funcionais, o trabalho – local e atividade – pode propiciar a ocorrência de traumas ao trabalhador, e, quando isso acontece, é preciso que exista um ambiente preparado para lidar com a situação, com o traumatizado e com os colegas de trabalho, que muitas vezes não sabem qual a melhor atitude a tomar.

Boris Cyrulnik, em *Os Patinhos Feios* (2004), chama a atenção para a difícil tarefa que deve ocorrer após o trauma, que é busca por uma nova vida. Não se trata de reencontrar a vida anterior ao acontecimento traumático, mas sim de procurar uma nova, com as marcas deixadas pelo ferimento, que nunca sumirão. Para que aconteça o renascimento das cinzas às quais o trauma faz o sujeito imergir, não basta que o agente traumatizante seja isolado e neutralizado, pois “a suspensão dos maus-tratos não é o fim do problema” (CYRULNIK, 2004, p.3), é necessário um ambiente estruturado e preparado para que aconteça o correto acolhimento e a reinserção do sujeito na sociedade.

Muitas vezes a dor do trauma é neutralizada exclusivamente pelo ferido, que decide sofrer calado e superar tudo sozinho, porém, se não ocorrer uma significação do ocorrido, não ocorre a verdadeira superação, somente um abafamento; pois a ferida ainda vai latejar, lembrando, a cada pulso, o que aconteceu.

#### 4.1 TRABALHO QUE DÁ TRABALHO

Christophe Déjours, em seu livro *A loucura do trabalho: um estudo de Psicopatologia do Trabalho* (1998, p. 164), postula que o trabalho “(...) nunca é neutro em relação à saúde e favorece seja a doença, seja a saúde”. Dentro do ambiente do trabalho, conforme Wanderley Codo em seu livro *O Trabalho Enlouquece?* (2004, p. 49), vários fatores podem, sozinhos ou acompanhados, serem causadores de adoecimento e traumatismos: “ambiente e organização de trabalho, relacionamento com colegas e chefias, rotinas, prazos e tempos, metas pessoais e organizacionais”; além dos fatores externos: “família, amigos, afetos, responsabilidade, deveres e direitos, lazer”. Codo (2004, p.15) apresenta os fatores de risco para o adoecimento no trabalho, considerando que tudo o que possibilita a construção da identidade e personalidade, pode também ser decisivo no adoecimento.

O trabalho como construtor de identidade e inclusão social atua sobre o indivíduo interferindo na sua vida com um todo, inclusive na relação saúde-doença, contribuindo, em alguns casos, para o aparecimento de problemas físicos ou psíquicos. (CODO, 2004, p. 32)

É importante entender que esses fatores jamais vão interagir igualmente para duas pessoas, sendo, portanto, impossível prever reações. É possível, por exemplo, que para um sujeito que trabalhe na empresa X, as metas sejam claras, fáceis e de acordo com seus valores pessoais, mas para outro sujeito, do mesmo setor da mesma empresa X, elas sejam completamente absurdas e contra seus princípios, o que acaba por gerar desconforto e pode levar a situações pelas quais jamais passará o primeiro indivíduo.

Para perceber os sofrimentos passíveis de serem encontrados no ambiente de trabalho, ou em relação a ele, é preciso perceber o que pode ser entendido ou considerado trabalho. Culturalmente, o trabalho é uma prestação de serviço em troca de remuneração, mas abrangendo o conceito, muitas outras atividades podem ser consideradas como trabalho. Para Déjours, “o trabalho não é em primeira instância a relação salarial ou o emprego; é o ‘trabalhar’, isto é, um certo modo de

engajamento da personalidade para responder a uma tarefa delimitada por pressões (materiais e sociais)” (2004, p. 28). O “trabalhar” é colocar sua subjetividade, seu saber fazer, a serviço de regras e hierarquias, visando a um retorno (que pode ser financeiro, mas nem sempre o é exclusivamente). Atreladas à subjetividade, é possível perceber moral, ideias, opiniões e saúde do trabalhador sendo também exploradas, buscando-se geralmente do lado do empregador a padronização dos funcionários, a fim da maior produção de lucro; situação que pode gerar sofrimento no trabalhador que se vê obrigado a “sacrificar sua subjetividade em nome da rentabilidade e da competitividade” (DÉJOURS, 2004, p. 33).

Outra questão importante é o tempo despendido pelo trabalhador em atividades ou questionamentos que envolvem o seu trabalho. “O trabalho não é, como se acredita frequentemente, limitado ao tempo físico efetivamente passado na oficina ou no escritório. O trabalho ultrapassa qualquer limite dispensado ao tempo de trabalho; ele mobiliza a personalidade por completo.” (DÉJOURS, 2004, p. 30).

Se o trabalho for considerado como a atividade realizada em troca de remuneração, ele não pondera e não leva em conta o tempo gasto com ele antes e depois do registro do cartão ponto do funcionário. As empresas costumemente valorizam os funcionários que “vestem a camisa”, muitas vezes os incentivam a “vestir o pijama” e algumas até a “tatuar o nome” da empresa no peito. Cobram o cumprimento de metas inalcançáveis, que exigem tempo a mais de dedicação, e muitas vezes possuem uma política contra horas-extras, que não possibilitam a permanência dos funcionários em local de trabalho além do expediente, o que acaba por exigir a dedicação destes em locais inapropriados. Muitas vezes, além do excesso de trabalho, constantes avaliações de rendimentos cobram também, além do alcance das metas, frequência em cursos de especialização, participação em eventos sociais ofertados pela empresa, trabalhos de caráter filantrópico, etc, restando pouco tempo para o “trabalhador” tornar ao status “indivíduo”.

O trabalho é, por isso, invasivo. Empresas realizam festas de confraternização, e, nos seus convites, fazem questão de saber quais funcionários comparecerão e quais não. Aqueles que não se sentem à vontade para ir, se sentem coagidos a comparecerem, nem que seja somente para serem notados e vistos pelos supervisores hierárquicos. Trata-se de uma situação desgastante para os funcionários que não têm vontade de ir a esse tipo de evento, que acabam sendo taxados de anti-sociais e ingratos aos esforços da empresa em unir a equipe.

No artigo *Trabalhar não é Derrogar* (2011, p. 77), Déjourns analisa que “trabalhar não é somente produzir ou fabricar, não é apenas transformar o Mundo, é também transformar-se a si próprio, produzir-se a si mesmo”. Essa transformação é completamente pessoal, e não pode ser mensurada, prevista e orientada por uma organização, por mais que esta muitas vezes veja seus funcionários como marionetes sem desejos, personalidade e história de vida. Por transformação, entendemos que pode acontecer crescimento, esclarecimento, desenvolvimento ou por outro lado adoecimento e sofrimento. É claro que, conforme dito anteriormente, o sofrimento pode ser seguido pela resiliência e ser convertido em crescimento pessoal, mas é sádico pensar que uma empresa instigue o sofrimento nos funcionários visando ao seu desenvolvimento futuro.

Complementando essa ideia, Déjourns explica que “depois do trabalho ele [sujeito] não é mais o mesmo do que antes de o ter empreendido” (2011. p. 77). Comumente, as empresas / organizações não percebem o grande poder modificador que possuem nos sujeitos com quem mantêm alguma relação; preocupam-se somente com rendimentos financeiros, esquecendo-se dos rendimentos humanos e subjetivos que podem despertar. Trata-se de um universo inexplorado, que depende de vários fatores interagindo juntos, conforme explica Déjourns:

O trabalho não é apenas uma atividade; ele é, também, uma forma de relação social, o que significa que ele se desdobra em um mundo humano caracterizado por relações de desigualdade, de poder e de dominação. (DÉJOURS, 2004, p. 31)

É por essa característica de excepcionalidade que cada caso deve ser considerado unicamente, sem comparações que possam significar generalização. Várias circunstâncias diferentes podem desencadear um processo traumático no trabalho, como afastamento por doença funcional, acidentes de trabalho, situações que representem risco de vida, assédio moral, excesso de metas inalcançáveis, prazos muito curtos, etc.

Um trabalhador que passe por situações como as citadas pode se sentir compelido pela empresa a manter uma postura “profissional” (aquela que não dê nenhum tipo de incômodo e trabalho aos gestores), sem fazer queixas da situação. Nesse momento ele parecerá forte quando na verdade, em seu íntimo, sua fortaleza



está em ruínas, sem coragem para reação. Neste ponto, em vez da resiliência, pode acontecer somente a fuga dos mecanismos de defesa.

Após sofrido o trauma, o trabalhador nunca mais será o mesmo. Mesmo que o processo de resiliência seja bem sucedido, existirá sempre uma cicatriz, “uma fenda no desenvolvimento de sua personalidade, um ponto fraco que pode sempre se dilacerar sob os golpes do destino” (CYRULNIK, 2004, p.4). Além disso, o sujeito também se torna hipersensível àqueles que sofrem o que ele já superou, pois a dor agora faz parte de sua história, e se torna difícil esquecê-la e ignorá-la nos outros.

O ambiente de trabalho precisa estar atento ao fato de que para sempre as marcas do trauma caminharão com o traumatizado, sendo impossível fazer com que ele esqueça o que passou. Se não forem ofertadas ferramentas de superação e reelaboração, o passado pode inclusive voltar. Codo (2004, p. 39) sugere que seja necessária “uma escuta onde, a partir da queixa e da história do paciente, se possa definir os elementos essenciais do sofrimento”, assim como Cyrulnik também defende que deva existir a reelaboração do acontecimento traumático, a fim de dar significado e, a partir daí, iniciar a luta pela superação. Essa intervenção deve ocorrer em diferentes sentidos, atuando na cura e também na prevenção da dor, abrindo espaço para que o trabalhador sinta-se acolhido no ambiente de trabalho.

Fazer com que a empresa/instituição seja vista como parceira e auxiliadora em momentos de dor é fornecer um ambiente favorável à resiliência. O ferido se torna mais confiante e tem mais chances de superar o trauma se encontrar no ambiente de trabalho recursos que o possibilitem significar o sofrimento e expressar seus sentimentos.

No entanto, existe um problema comum no mundo do trabalho:

Um dos mais cruéis golpes que o homem sofre com o trabalho é a frustração de suas expectativas iniciais sobre o mesmo, à medida que a propaganda do mundo do trabalho promete felicidade, e satisfação pessoal e material para o trabalhador; porém, quando lá adentra, o que se tem é infelicidade e, na maioria das vezes, a insatisfação pessoal e profissional do trabalhador, desencadeando, então, o sofrimento humano nas organizações. (RODRIGUES, 2006)

O ideal é que a empresa/instituição se atente aos sinais dados pelo funcionário que está insatisfeito, ou é vítima de agressão, ou que passa por uma situação de adoecimento ou qualquer outra passível de se tornar um trauma. A partir

do reconhecimento desses possíveis traumatizados, pode ser feito um trabalho de prevenção, auxiliando os trabalhadores para que os efeitos nocivos do trauma não se concretizem ou pelo menos sejam percebidos mais cedo, possibilitando menos tempo de sofrimento.

É importante diferenciar ações que efetivamente são implementadas para facilitar aos funcionários a superação de sofrimentos de outras que servem como autopromoção, como *marketing* interno, somente para contribuir com a frustração citada por Déjours. A Psicologia do Trabalho tem muitas contribuições no cuidado com o trato com os trabalhadores. Ela nos fornece bases para a cultura de cuidado e de promoção de saúde dos trabalhadores, não visando ao lucro, enquanto evitação ou prevenção de afastamentos, mas sim com a intenção de transformar o ambiente e as relações trabalhistas em edificantes, construtoras e moldadoras de sujeitos saudáveis. Dentro dessa perspectiva, muitas atuações podem ser consideradas, como as citadas a seguir.

## 4.2 TRABALHANDO O SOFRIMENTO

Quando o trauma já se instalou, várias ações podem ser implementadas no ambiente de trabalho para que este se torne acolhedor ao funcionário ferido, e exerça seu papel de transformador na história de vida do funcionário através da oferta de recursos à resiliência. Primeiramente é necessária a conscientização geral da organização, desde os cargos mais operacionais do chamado chão de fábrica até os mais estratégicos da alta gerência. É preciso que seja criada e mantida a cultura de que todos são passíveis de adoecimento e traumas e que o ambiente é muito importante na solução desses problemas. É comum as organizações preocuparem-se exclusivamente com doenças físicas, ergonômicas, laborais, deixando de lado o cuidado com a saúde mental dos trabalhadores, que pode ser corroída através de relações que se dão no trabalho.

O traumatizado e o resiliente têm muito com o que contribuir com o desenvolvimento dos demais; e isso deve ser levado em conta pelas políticas de recursos humanos. Pode-se fazer um processo de busca de conscientização, por exemplo, através de palestras em que profissionais de áreas relacionadas

exponham e expliquem as causas dos sofrimentos vividos no mundo do trabalho e desmistifiquem termos e pensamentos preconceituosos a eles relacionados.

É comum que a sociedade julgue uma vítima de trauma como conivente do acontecido, considerando que esta tinha condições de reagir à agressão e não o fez por quaisquer motivos. Se isso acontece, a vítima em vez de se sentir confortada e fortalecida, sente-se pior e pode incorrer em um novo trauma.

O ambiente de trabalho não pode exigir força do ferido, deve, por outro lado, oferecer condições para que este se reerga no seu tempo, com o apoio do qual necessita. Nesse caso, para iniciar uma intervenção em uma organização e evitar que situações de preconceito como essa aconteçam, deve-se iniciar pela oferta de informação, para que todos possam entender, por exemplo, do que se trata o problema pelo qual o colega de trabalho foi afastado.

Ainda em se tratando de oferecer informações dentro do ambiente de trabalho, as provações dos feridos podem servir como grandes exemplos de superação, eles “podem nos ensinar a reparar os ferimentos, a evitar certas agressões e talvez até a compreender como devemos proceder para melhor desenvolver todas as crianças” (CYRULNIK, 2004, p. 14) e todos os outros adultos.

Em geral é interessante ofertar espaços/momentos em que seja possível a “expressão afetivo-emocional” (CODO, 2004, p. 47) dos funcionários (independente de fatores como ser ou não traumatizado, cargo ou posição hierárquica que ocupe), que favorecem a construção de significação dos momentos vividos e sentimentos e pensamentos experimentados. Esses momentos podem ser através da realização de dinâmicas entre os colegas, mediadas por um psicólogo, apto a lidar com possíveis conflitos que possam surgir. Grupos de discussão também podem ser úteis na exposição dos sentimentos, mas sempre levando em conta a possibilidade de re-significação, com o objetivo de não somente discutir, mas perceber coisas que não eram percebidas, aprender com o outro e ensinar ao outro.

A partir da instalação do trauma, é preciso perceber novas possibilidades, “metamorfosear a representação do ferimento” (CYRULNIK, 2004, p. 4), e isso pode ocorrer em contato com o grupo de trabalho, pois como explica Codó (2004, p. 48), “a discussão permite o redirecionamento dos sentimentos de culpa, punição e raiva, muitas vezes presentes, para sentimentos mais positivos que favorecem a conscientização e enfretamento do processo de adoecimento”.

Além de dar atenção ao indivíduo traumatizado através de grupos de escuta, a empresa precisa preparar os líderes para lidarem com as dificuldades que podem surgir a partir dessa nova vida pela qual passa seu funcionário. O gestor precisa ter a consciência de que evitar que traumas aconteçam e trabalhar para que os funcionários traumatizados possam se reestruturar significa muito mais que simplesmente evitar acidentes de trabalho, afastamentos e defasagem na equipe ou setor; é preciso um olhar mais humanizado, que não considere com exclusividade os prejuízos da empresa, mas que inclua na análise o indivíduo que está dentro da carapaça chamada funcionário.

Além disso tudo, Cyrulnik (2004, p. 37) ao analisar os diferentes tipos de famílias, explica que “cada lar encena seu próprio roteiro, em que as representações de cada um se associam e desempenham em conjunto, como no teatro, um estilo familiar”, o que pode facilmente ser transportado ao mundo do trabalho, em que cada empresa ou, mais pontualmente, cada setor, tem sua própria dinâmica, que se sustenta e se mantém como um quebra-cabeças. Até que as peças permaneçam intactas, a rotina permanece a mesma; se ocorrer um movimento fora do esperado aí sim o ambiente é passível de transformação.

Analisar as empresas como fez Cyrulnik com as famílias, reconhecendo que cada um dos integrantes do ambiente tem seu papel, permite afirmar que não existem fórmulas perfeitas que garantam o melhor ambiente propício ao acontecimento da resiliência, mas lembra-nos que cada caso deve ser analisado unicamente, sem que aconteça o erro da generalização. Os ambientes e as pessoas (neste caso atores) são diferentes, portanto as estratégias podem exigir rumos diferentes.

Para Cyrulnik (2005, p. 44), “há apenas uma solução para cuidar de uma pessoa traumatizada e acalmar os que estão à sua volta: compreender”. Primeiro compreende-se (o que exige conhecimento) só então é oferecido espaço para a narração, que possibilitará a re-significação. O homem, enquanto ser social, tece-se, constrói-se e se modifica em contato com o outro, necessitando de interações para se desenvolver, então “é preciso haver parceiros para replicar e espectadores para validar nosso esforço” (CYRULNIK, 2004, p. 85). Em síntese, para que ocorra a narração e esta permita a re-significação é preciso pessoas sensíveis ao acontecimento, e por isso preparadas, para ouvir o que é dito.

A resiliência é “uma estratégia de luta contra a infelicidade que permite obter prazer em viver, apesar do murmúrio dos fantasmas no fundo da memória” (CYRULNIK, 2005, p. 6). Preparar o ambiente de trabalho para o acolhimento e a ajuda ao traumatizado, pode significar a possibilidade de um futuro diferente ao que sofre.

Não se trata de uma fórmula que garante a felicidade, mas recursos oferecidos que possibilitem afastar a infelicidade. Os problemas, traumas, agressões não serão completamente esquecidos - nem é essa a função da resiliência – mas podem ser re-significados, fazendo parte da nova vida após a superação.

## 5 CONCLUSÃO

Conforme apresentado neste trabalho, para Boris Cyrulnik o trauma depende da existência de dois golpes – dor do ferimento e sua representação. A resiliência, por sua vez, leva em consideração a existência de dois fatores – recursos internos e externos.

Considerando a importância do trabalho e seu papel como construtor de identidade dos indivíduos, é importante destacá-lo como potencial ambiente ou agente do acontecimento de traumas e sofrimentos.

Por esse motivo, o trabalho deve também se comprometer com o desenvolvimento dos sujeitos com os quais se relaciona. Vimos que para se constituir um trauma, são necessários dois golpes. Num deles temos a dor e no seguinte sua representação que se apresenta como insuportável. Desenvolvemos a ideia de como um golpe pode se tornar evitável pelas empresas ou instituições por meio de ações que minimizem ou eliminem os riscos de traumas físicos e políticas que incentivem e propiciem relações saudáveis entre os funcionários, e que os vejam como sujeitos únicos, merecedores de cuidados e com aspirações e necessidades diferentes.

Ainda assim, é impossível extinguir todos os causadores de trauma e transformar uma instituição em um local completamente seguro desse risco; isso por ser impossível também, considerando todos os indivíduos, prever todas as prováveis variáveis que podem desencadear um processo traumático (muitas delas, como vimos, tendo suas raízes na própria história de vida dos sujeitos, como os fatores internos). Essa impossibilidade se torna ainda mais forte se for considerada a busca constante do lucro, que frequentemente deixa de lado a subjetividade dos funcionários.

Caso o primeiro golpe aconteça, dentro ou fora do ambiente de trabalho, chefia e colegas não podem se contentar com a simples adaptação do sujeito traumatizado; devem, por outro lado, manter um contínuo esforço para propiciar condições – recursos externos – para a situação ser revertida.

Quando a representação do acontecido configura o segundo golpe, é importante que o traumatizado encontre apoio e acolhimento no ambiente, pois muitas vezes a força que encontra dentro de si carece de estímulos para vir à tona e

se transformar em ação. Se o ferido ainda mantém um sopro de vida, que lhe indica que ainda é possível encontrar a superação, é essencial que ache ao seu redor, disposta de maneira natural, a ajuda de que precisa.

Vimos que vários pontos ou tópicos podem e devem ser considerados como importantes no enfrentamento de traumas. A resiliência, com suas características apresentadas nesta pesquisa, mostra-se como importante conceito a ser considerado e estudado na compreensão do que favorece a superação de dificuldades, traumas e sofrimentos no trabalho. Ela permite considerar não somente o sujeito em questão, sua história e características, mas também todo o ambiente, dando a cada um desses elementos sua parcela de influência e responsabilidade.

Esta pesquisa não representa o final do estudo do tema aqui analisado; existe muito que ser acrescentado e percebido por olhos e indivíduos diferentes que se proponham a se debruçar sobre o conceito de resiliência e sua relação com o enfrentamento de grandes dificuldades encontradas no mundo do trabalho.

## 6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CODO, Wanderley (Org.). *O Trabalho Enlouquece? Um encontro entre a clínica e o trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes, 2004.

CYRULNIK, Boris. *Os Patinhos Feios*. Tradução Monica Stahel. São Paulo: Martins Fontes, 2004.

\_\_\_\_\_. *O Murmúrio dos Fantasmas*. Tradução Sônia Sampaio. São Paulo: Martins Fontes, 2005

DÉJOURS, Christophe. *Subjetividade, trabalho e ação*. Revista Produção. Set./Dez. 2004, 14(3):27-34.

\_\_\_\_\_. <<Trabalhar>> não é <<derrogar>>. *Laboreal*. 2011, 7(1):76-80.

RODRIGUES, Patrícia Ferreira; ALVARO, Alex Leandro Teixeira; RONDINA, Regina. *Sofrimento no Trabalho na Visão de Déjours*. *Rev. Cient. Eletr. de Psic.* Nov. 2006, IV(7).