

## **O SOFRIMENTO E O ASSÉDIO MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO**

MALLMANN, Loivo José (Serviço Social/UNIBRASIL)

BALESTRIN, Nádia Luzia (Serviço Social/UNIBRASIL)

As práticas e situações de humilhação e de constrangimento no mundo do trabalho não são fenômenos novos, mas ganham na atualidade maior visibilidade e interesse. As inovações tecnológicas e as novas formas de gestão e gerenciamento têm apresentado impactos significativos nas atividades laborais e na saúde dos trabalhadores. A pesquisa objetiva analisar o sofrimento e assédio moral no trabalho a partir do relato de trabalhadores do setor bancário. Os dados coletados serão confrontados com a terminologia e conceitos que definem o assédio moral.

**Palavras-chave:** sofrimento no trabalho; assédio moral; assédio moral organizacional; setor bancário.

No atual modelo de desenvolvimento econômico prevalece o regime de acumulação flexível e a lógica financeira se sobrepõe sobre a lógica da produção (GAULEJAC, 2007). Flexibilidade, eficiência, competitividade tornam-se palavras chave nos processos de gestão de pessoas. Os novos paradigmas de gerenciamento incrementam o individualismo e favorecem o desenvolvimento de práticas de violência no universo laboral, pondo em risco a saúde psíquica e física dos trabalhadores (ALVES, 2011).

A ênfase nos resultados e o não reconhecimento do esforço dispensado nos processos produtivos tem gerado efeitos negativos sobre a saúde do trabalhador. O adoecimento é visto como fracasso, fruto da incapacidade e incompetência do sujeito de fazer frente aos desafios e exigências da lógica competitiva do mercado. A banalização do mal (DEJOURS, 1999) e a negação do sofrimento torna a pessoa refém do sistema contraditório do universo do trabalho. Uma das manifestações da violência no mundo do trabalho é o assédio moral.

Com base nos elementos expostos acima, o presente trabalho busca problematizar o sofrimento que ocorre nas relações de trabalho, principalmente sob a forma de assédio moral. A pesquisa tem como objetivo principal compreender e analisar as práticas de assédio moral, com enfoque na forma organizacional, que ocorrem nas relações de trabalho no setor bancário. A análise será realizada fazendo-se uso da conceituação das temáticas em questão de autores como Hirigoyen, Soboll, Alves e Faria. O estudo pretende ampliar a visão sobre o tema, sem a pretensão de fazer considerações conclusivas.

Como objetivos específicos estabeleceu-se: estudar o tema da violência e sofrimento no trabalho; conceituar o assédio moral no trabalho e sua tipologia; identificar as práticas de assédio moral verificadas no setor bancário. A metodologia adotada para o desenvolvimento deste estudo pautou-se pela pesquisa bibliográfica e coleta de dados empíricos por meio de pesquisa qualitativa, através de entrevista semiestruturada realizada com profissionais do setor bancário. Os dados coletados foram confrontados com os conceitos de assédio moral e sofrimento no trabalho.

Para Faria e Meneghetti (2011) podem ser identificados quatro processos de institucionalização da violência no trabalho: a banalização do mal, o controle psicológico no trabalho, a derrota da reflexão crítica e o totalitarismo.

A valorização excessiva da concepção de gerenciamento, a ênfase nos resultados e não na atividade realizada no trabalho tem efeito perverso e fundamenta a negação do sofrimento no trabalho. Desta forma, analisa Dejours (1999), o fracasso é visto como resultante da incompetência e fruto de da incapacidade ou de falhas do sujeito na execução da atividade laboral.

O conceito assediar vem do latim *adsidere* e do italiano *assediare* e significa “perseguir com insistência”, “importunar, molestar”. A palavra, no uso cotidiano, vem acompanhada de várias qualificações: assédio moral, assédio organizacional ou assédio institucionalizado (HELOANI e BARRETO, 2013). Independente da expressão utilizada, o que elas têm em comum é a violação dos direitos fundamentais e a agressão à dignidade da pessoa.

Segundo Marie-France Hirigoyen assédio moral no trabalho pode ser definido como

[...] toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho (2012, p. 17).

O termo assédio moral contempla dois subgrupos: o interpessoal e o organizacional. O primeiro caso é relativo ao conceito original difundido nas obras de Hirigoyen e “contempla situações pessoalizadas de perseguição e de armadilhas no ambiente de trabalho” (SOBOLL, 2011). O assediador tem como objetivo prejudicar, excluir e livrar-se de uma pessoa em particular (SOBOLL, 2008).

O assédio moral organizacional, por sua vez, abarca as relações entre o indivíduo e a organização, que utiliza de violência e hostilidade nas práticas gerenciais com o objetivo de aumentar a produtividade e o controle sobre o grupo de funcionários (SOBOLL, 2008; 2011; 2013). Neste caso o alvo das agressões é um grupo específico ou toda uma equipe de trabalho.

Para Soboll (2013) o assédio moral organizacional pode ser assim definido:

O assédio organizacional é uma forma de violência institucionalizada que cumpre a função de alertar todo o coletivo sobre a exigência de dedicação total e de obediência incondicional, sob ameaça de sanções, humilhações e exclusões. Por vezes o discurso gerencialista e a ética economicista buscam justificar tais práticas como necessárias, na tentativa de legitimar e naturalizar a violência, utilizada como uma política de gestão (SOBOLL, 2013).

Um caso clássico de assédio moral organizacional é o uso do ranking de comparação de resultados e desempenho. Estas exposições buscam constranger os últimos colocados e podem vir acompanhadas de violência verbal, além de apresentar ameaças de demissão (SOBOLL, 2013).

Observou-se que a prática de trabalho do setor bancário é permeada de situações que geram sofrimento e pode ser entendida como assédio moral. Deduz-se que o esforço realizado pelo trabalhador do banco para fazer mais do que é exigido, buscando ser reconhecido, pode configurar-se como uma forma de identificação com os valores e objetivos da organização em detrimento dos

seus. Diante da situação de greve dos bancários, dois trabalhadores relataram que continuaram a realizar o seu trabalho em casa com equipamentos cedidos pela instituição. Tudo isto porque o “banco não pode parar suas atividades”, segundo relato de um dos entrevistados.

Percebeu-se que a pressão por resultados é uma prática muito comum no setor bancário. Ter conseguido alcançar bons resultados por muitos anos não é garantia de nada. Conta somente o presente e isto gera pânico e muito estresse, pois as metas tendem a subir sempre chegando a níveis absurdos e imbatíveis. Em nome da política de ações abertas e transparências faz-se a comparação de desempenho dos funcionários, humilhando e desmoralizando aqueles que não atingiram as metas. Observou-se que tais práticas se repetem com frequência, exacerbando a competitividade e o individualismo, em detrimento de estratégias de cooperação.

Percebeu-se também que a ideologia da excelência é largamente difundida nas organizações financeiras. O que importa é o resultado final e não o empenho e esforço despendido para realizar a tarefa. O caso da trabalhadora que atua por 28 anos no setor bancário é emblemático. Ela relatou que sempre bateu as metas com folga e por isso tinha prestígio dentro do banco. Em uma ocasião ela deixou de cumprir uma meta por uma fração mínima. Isto foi suficiente para ser destituída de sua função e removida para outra agência, como forma de castigo por não ter mantido seu nível de eficiência.

A partir da realização da pesquisa observou-se a importância do tema do sofrimento no trabalho e a sua manifestação através de práticas de assédio moral. Infere-se também que é necessário avançar na análise dos temas, promovendo o diálogo com outras áreas do conhecimento, principalmente com a Medicina, Sociologia e Direito.

ALVES, Giovanni. **Trabalho e Subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório**. São Paulo: Boitempo, 2011.

DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 1999.

FARIA, J. H. e MENEGHETTI, F. K. Dissimulações discursivas e violência no trabalho, pp. 44-58. In: NETZ, J. A.; OLIVEIRA, P. A. B. (Org.). **Teatro das**

**sombrias: relatório da violência no trabalho e apropriação da saúde dos bancários.** Porto Alegre: SindBancários Publicações, 2011.

FREITAS, M. E., HELOANI, J. R. e BARRETO, M. **Assédio moral no trabalho.** São Paulo: Cengage Learning, 2009.

GAULEJAC, V. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social.** Aparecida, SP: Ideias & Letras, 2007.

HELOANI, R. e BARRETO, M. Assédio moral e sexual. In: VIEIRA, F. de O., MENDES, A. M., MERLO, A. R. (Org.). **Dicionário crítico de gestão e Psicodinâmica do Trabalho.** Curitiba: Juruá Editora, 2013.

HIRIGOYEN, M. F. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral.** 7 ed. Tradução de Rejane Janowitz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2012.

SOBOLL, L. A. P. **Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do Trabalho.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

\_\_\_\_\_. Assédio moral no trabalho. In: CATTANI, A. D. e HOLZMANN L.(Orgs.). **Dicionário de trabalho e tecnologia.** 2 ed. Porto Alegre: Zouk, 2011.

SOBOLL, L. A. P. e HORST, A. C. Ideologia da excelência. In: VIEIRA, F. de O., MENDES, A. M., MERLO, A. R. (Org.). **Dicionário crítico de gestão e Psicodinâmica do Trabalho.** Curitiba: Juruá Editora, 2013.