

MARGARIDA MARIA SILVEIRA BARRETO

Assédio moral: a violência sutil

Análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil

DOUTORADO EM PSICOLOGIA SOCIAL

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

2005

MARGARIDA MARIA SILVEIRA BARRETO

Assédio moral: a violência sutil

Análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil

Tese apresentada à Banca Examinadora,
como exigência parcial para qualificação ao
título de Doutor em Psicologia Social sob a
orientação da Profa. Dra. Bader Burihan
Sawaia.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
2005

Comissão julgadora

Autorização

Autorizo, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, a reprodução parcial ou total desta dissertação por processos fotocopiadores ou eletrônicos.

Assinatura: _____ Local e data _____

Primeiras letras

Eduardo Galeano.

Das toupeiras, aprendemos a cavar túneis.

Dos castores, aprendemos a fazer diques.

Dos pássaros, aprendemos a fazer casas.

Das aranhas, aprendemos a tecer.

Do tronco que rodava ladeira abaixo, aprendemos a roda.

Do tronco que flutuava à deriva, aprendemos a nau.

Do vento, aprendemos a vela.

Quem nos terá ensinado as manhas ruins?

De quem aprendemos a atormentar o próximo e a humilhar o mundo?

Dedico este trabalho, IN MEMORIAN, as duas únicas mulheres que amei incondicionalmente: Eudóxia Barreto e Carla Barreto Penna (minha mãe e filha). Mulheres que me fizeram mulher.

DEDICATÓRIA

A todos os trabalhadores e trabalhadoras que participaram desta pesquisa direta ou indiretamente. Vocês são e serão sempre, a força necessária, que me faz continuar essa caminhada.

Durante esse caminhar, foram muitas as mulheres, queridas amigas-pacientes, que compreenderam a minha ausência ou fragmentação de minha presença em suas vidas.

A minhas secretárias, em diferentes lugares: Dione Xavier e Nair Ozzetti por compreender e agüentar as minhas angustias.

A Marlene, secretaria do Departamento de Psicologia Social da PUC/SP, disposta e sempre cuidadosa, ante nossas inúmeras solicitações.

As amigas, Rejane Teixeira, Rosangela Almeida, Carla Dozzi, Rose Curi, Sonia Fonseca, Carmen Quadros e Maria Benigna Arraes, pelo apoio e compreensão de formas diversas, mesmo quando virtualmente ou a quilômetros de distância.

A Eliane Freitas pelo trabalho minucioso de correção.

AGRADECIMENTOS

À Profª Drª Bader Burihan Sawaia. Seu conhecimento, carinho, confiança e alegria, constituem os fios da realidade que nos ajuda e permite tecer pensamentos e produzir história. Sem você, querida professora, tudo seria mais difícil.

À Profª Edith Seligmann-Silva, como sempre continente, compreendeu o meu grito e não hesitou em dar como guarida, seu ombro amigo solidário.

Profº Luis Carlos Morrone, sua participação, envolvimento e interesse por um tema tão estranho ao seu dia-a-dia, será inesquecível. Perdõe-me o seqüestro das suas horas em família.

Ao Profº Roberto Heloani, sua atenção, preocupação constante e disponibilização de material, foram de inestimável valor para a reflexão.

Ao Profº Odair Sass pela acolhedora presteza e aceitação em caminhar por essas estradas.

Ao Profº Antonio da Costa Ciampa, que muito me ensinou nestes anos de PUC.

A Prof. Regina Namura, sempre atenta as nossas necessidades.

A CAPES, esta pesquisa foi possível, pelo apoio recebido.

.

RESUMO

Este trabalho apresenta os resultados de uma pesquisa sobre assédio moral, realizada em todo país. Os objetivos da pesquisa estão direcionados a necessidade de aprimorar o conceito do assédio moral e compreender as múltiplas determinações e dimensões do sentido da violência moral no Brasil. Conhecer as sutilezas e nuances, de sua manifestação nas diferentes regiões do país. Analisar seus motivos, modalidades e formas de se apresentar e afetar a vida dos trabalhadores e trabalhadoras. Como referencial teórico a psicologia sócio-histórica de Vygotsky, e as reflexões sobre exclusão/inclusão elaboradas pelo NEXIN - Núcleo de Estudos da Dialética Exclusão/Inclusão. Foi aplicado o método quali-quantitativo. No procedimento quantitativo, foi eleita a pesquisa epidemiológica, pois ela dá a abrangência do fenômeno ao mesmo tempo em que sua diversidade e complexidade de manifestação, o que permitiu avaliar o assédio moral nas diferentes regiões do Brasil. No procedimento qualitativo, foi realizada a análise do subtexto presente nos relatos dos sujeitos, visando compreender a base afetivo-volitiva das mesmas. Conclui que o assédio moral é uma modalidade sutil da violência, suscetível de ser identificada, prevenida e erradicada do mundo do trabalho, na medida em que for dada a visibilidade, intensificado os laços de solidariedade, evitando a naturalização, banalização e barbárie. Ao final foram sugeridas recomendações, a partir da vivência dos trabalhadores e trabalhadoras assediadas.

PALAVRAS CHAVES: assédio moral; saúde do trabalhador; sofrimento ético político; violência moral no trabalho; tortura psicológica; subjetividade; saúde ocupacional; mobbing.

ABSTRACT

This paper work shows the results of a research made throughout Brasil about Moral Harassment. Analysing its purposes and forms, the way it is presented and the way it affects the workers'life. The main reason of this research is to understand in a deeper level the concept of the Moral Harassment, the multiple facets of the moral violence and its aspects in Brasil. The country is huge, and so is the characteristics of this subject in different regions throughout this nation. As theoretical reference, we have the theories of: Lev Vygotsky, Bento Spinoza, and as the analytical categories built by Bader Burihan Sawaia. The first two authors allow us to think the work as full mediation of meanings and significances. They help us understand the core of passion and affection that permeate the working relations. From Spinoza, the ethical understanding of the affection and bruises from the body, as an idea of the soul. From Sawaia, ethical politics sufferings translate into the psychological category which will allow us to understand the emotions and the power mechanisms that feed the tyranny and the slavery. At the qualitative procedure, the research was based on the analysis of the worker based on their working relations with the emotions. The conclusion of this research was that Moral Harassment is very subtle mode of violence, susceptible to be recognized, prevented, and eradicated from the working world. As they give visibility, intensifying the solidarity, avoiding the banalization and barbarics. At the end it was suggested recommendations from the harassed workers experience.

KEY-WORD: Moral Harassment ; Ethical Politics Sufferings; Mental Pain; Health workers; Working World; Social exclusion/inclusion; subjectivity; mobbing; Occupational Health; Moral injury.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	I
------------	---

CAPITULO I

1. Do silêncio a fala: novos sujeitos e novas histórias que justificam o continuar	1
1.1 Novos sujeitos e novas histórias que justificam o continuar	2
1.2 Os novos modos de excluir	13

CAPITULO II

2. Ponto de partida teórico: pressupostos e tendências	20
2.1 Os pressupostos	21
2.2 Algumas concepções clássicas acerca da violência	24
2.3 Reflexões sobre violência. Significados historicamente construídos	34
2.4 A saúde dos trabalhadores em tempos neoliberais	40
2.5 Assédio Moral no trabalho: a violência sutil	49
2.5.1 Desfile de terminologias	53
2.6 Os conceitos em diferentes países	57

CAPITULO III

3.1 O escopo da pesquisa e metodologia adotada	67
3.2 A pesquisa de campo e população alvo	72
3.3 A amostra, os números e suas armadilhas	77

CAPITULO IV

4 Resultados quantitativos transversados por falas	80
4.1.Dados epidemiológicos	81
4.1.1 Sobre as regiões e suas peculiaridades	81
4.1. 2. Análise descritiva das variáveis pessoais: sexo	83
4.1.3 Variável segundo estado civil e instrução escolar	84
4.1.4. A variável segundo faixa etária e a pratica de assédio moral	85
4.1.5 Variável segundo o setor de atividade e relação de trabalho	88
4.1.6 Variável de raça e gênero: a cidadania mutilada	89
4.2.Estratégia de manipulação	98

4.2.1 Atos que atormentam e devastam a vida	102
4.2.2 Tirania e afeto: sedução imposta e indesejável	109
4.2.3 Punir a resistência atual. Quebrar o apoio futuro	113
4.2.4 As marcas da violência no tempo	117
4.3 Diferenças e convergências dos atos: Brasil x Europa	122
4.3.1 Buscar ajuda como necessidade de perseverar o ser	124

CAPITULO V

5. Experiências que revelam o sentido da vida e do viver no trabalho	126
5.1 A empresa-mãe que decepciona e castra sonhos	127
5.2 A ideologia da autonomia e a objetividade do controle	132
5. 2.1 A empresa não tem culpa	140
5.4 Tempos de agüentar. Tempos de desistir	143
5.5 Desestruturando vidas	153
5.6 O cuidar se contrapõe ao padecer	158

CAPITULO VI

6. Conclusões e recomendações	167
-------------------------------	-----

7. Referências bibliográficas

Anexos

Introdução

“Sou a insânia da dor e do pensar
Sobre o livro de horror do mundo”.
(Fernando Pessoa¹)

Envolvi-me com o tema da presente pesquisa pelo estudo da humilhação. Lembro-me que escrever sobre humilhações no trabalho, a época do mestrado, foi muito difícil. O contato teórico com o tema, desvendava um objeto pouco estudado. Não existia bibliografia nacional ou internacional tão específica. As reflexões se resumiam a alguns parágrafos ou frases em textos, ocupando um lugar secundário nas análises realizadas. Aos poucos, o desejo de conhecer esse sentimento foi mobilizando minha vontade. Queria compreender as emoções e desafetos que envolvem o universo das relações no trabalho e que patrocinam o padecer.

Era necessário sair do palco da vitimização que enfraquece e submete. Extraí forças do sofrimento que ouvia e testemunhava atentamente, desejando decompor a dor que alucina, pois o meu desejo era compreender sua gênese social, transformando-a em potência emancipadora. Numa certa tarde, um trabalhador em lágrimas confessou-me, que em seu local de trabalho vivia “uma jornada de humilhações”. Essa fala, reafirmava o que ouvia diariamente. Tema e título estavam escolhidos. Sentia que a dor do outro, de alguma forma, afetava-me

¹ Fausto. Tragédia subjetiva (fragmentos). Editora nova Fronteira, 1991: Rio de Janeiro. Reimpressão em fevereiro de 2003, São Paulo.

como um alerta que convoca a viver e continuar plantando sonhos humanos de dignidade e justiça. Concentrei esforços na construção desse saber. Foi um trabalho duro, quase solitário se não fosse a presença contínua das trabalhadoras, algumas amigas e o estímulo constante de minha orientadora. E junto aos trabalhadores, aprendi com suas aflições e perplexidades a embrenhar-me em seus gritos sufocados.

Concluí o mestrado em maio de 2000. No dia da defesa, fui presenteada com um livro, de autora por mim desconhecida. Comecei sua leitura, um mês após. Chamava-se, “Le harcèlement moral, la violence perverse au quotidien”. Foi uma leitura cativante. Apesar de vivermos em países distintos e certamente, termos experiências diferentes, escrevíamos sobre o mesmo tema e chegamos a conclusões similares. O que eu estudava como “uma jornada de humilhações”, o livro denominava de assédio moral. Foi quando conheci o conceito, através da leitura do livro de Marie-France Hirigoyen.

Em dezembro de 2000, junto a uma amiga, decidimos colocar na Internet, um resumo da dissertação. Construimos uma página que foi lançada em primeiro de maio do ano seguinte, em meio a grande expectativa. Pensávamos que a disponibilização e socialização das informações traria um impacto positivo, contribuindo para diminuir a demanda por palestras e entrevistas, que aumentavam.

Neste ínterim, soube que um vereador petista² estava elaborando um projeto de lei para combater as humilhações de servidores no âmbito municipal. Enviei-lhe uma mensagem e estabelecemos contato.

Algum tempo após a defesa, escutei de uma amiga que desconhecia o tema de meu mestrado, um desabafo sobre as relações desumanas e degradantes que transversavam seu ambiente de trabalho. Em nome da reestruturação, as demissões cresciam, preparando um terreno propício de terror sobre o qual, os desmandos e sujeições prosperavam.

Eram histórias de jornalistas, mulheres e homens, sobrecarregados e transtornados. Muitos forçados a trabalhar e ridicularizados, porque adoecidos. Outros, rebaixados de função sem quaisquer explicações. Um caso sensibilizou-me fortemente: uma jornalista, em tratamento quimioterápico, sentiu-se coagida a apresentar-se frente às câmeras, independente de estar ou sentir-me bem. Sua negativa resultou em ameaças e agravamento da saúde. Eram relatos que publicizavam³ insensibilidade e autoritarismo do seu idêntico em arte e por contingências do momento, superior hierárquico. Testemunhar esse fato causa medo e desassossego coletivo. Mas, a reação do grupo frente ao sofrimento, foi a solidariedade, que dá coragem para continuar e resistir. Refletimos e permutamos algumas idéias sobre o tema que pesquisara. Decidida, ela me pediu permissão para comentar com seus colegas de trabalho acerca do conversado.

Naquele momento, os fios dos acontecimentos foram retomados reafirmando que na vida os fatos se apresentam e reapresentam em formas

² Vereador Arselino Tatto - Partido dos Trabalhadores. Já utilizava em seu projeto o conceito de assédio moral da pesquisadora francesa.

³ Publicizavam: neologismo. Significado: tornar de conhecimento público.

distintas e em consonância com o real. Se como tragédia⁴ ou como farsa, somente as circunstâncias históricas e experiências de vida, dirão.

Alguns dias depois, ela me convencia da necessidade de dar visibilidade social ao tema. E uma pequena matéria foi veiculada numa coluna social. Não tinha idéia do que aconteceria posteriormente. Estava fora de São Paulo, quando fui surpreendida com telefonemas de várias emissoras que queriam exclusividade de entrevistas.

Nova reportagem saiu em jornal e revista de grande circulação. A partir de então, de diferentes partes do país, recebia telefonemas em que ouvia inúmeros relatos de humilhações. A identificação com o lido e comentado era grande. Todos expressavam sua vontade em ajudar no aprofundamento do tema como forma de aliviar suas dores. Desde essa época, as solicitações da mídia nacional e internacional continuam, apesar dos quatro anos passados. O tema foi capa de várias revistas, sendo objeto de inúmeras reportagens, artigos, entrevistas para radio, televisão e sala de conversas “on-line”, assim como de incontáveis seminários, encontros, tribunal popular, oficinas e SIPAT⁵s.

O ano de 2001 foi marcado por muitos eventos e novos projetos de lei por vários Estados e municípios de todo o país. Seus autores pertenciam a diferentes partidos, sendo a primeira lei aprovada em Iracemápolis, interior de São Paulo, e constituía uma adaptação do projeto original⁶. Foi criado o primeiro núcleo de estudos e combate ao assédio moral no trabalho, em Porto Alegre. E desde a

⁴ No sentido que Karl Marx lhe atribui.

⁵ SIPAT -Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho

⁶ O primeiro projeto de lei no país, foi de autoria do Vereador Arselino Tatto e quase todos os projetos posteriores foram inspirados, adaptados ou mesmo copiados do original.

criação do núcleo gaúcho, discutia a necessidade de examinar e analisar as diferenças regionais quanto às experiências e manifestações da violência moral no trabalho. Queria uma fotografia detalhada do que estava ocorrendo em todo país. As minhas viagens contínuas por todos os estados do Brasil, facilitaram o conhecimento diversificado a partir de realidades localizadas e distintas. Foi um processo enriquecedor.

Ainda em 2001, estabeleci o primeiro contato com Marie-France Hirigoyen, através de uma companheira da equipe do site. Deste encontro, nasceu o I Seminário Internacional sobre Assédio Moral, realizado em abril de 2002, no Sindicato dos Químicos de São Paulo. Houve desdobramentos em Recife e Belo Horizonte, aproveitando a vinda da pesquisadora francesa para a Bienal do livro. Fechei esse ano, com uma pesquisa no setor bancário. Era um grande banco estatal, em processo de privatização.

Iniciamos 2002, com uma vitória significativa. Nosso município teve seu projeto de lei sancionado pela prefeita Marta Suplicy e contraditoriamente um outro projeto, foi vetado no âmbito estadual. Aos poucos, foram aparecendo as jurisprudências. Inicialmente, na região sudeste, especificamente Espírito Santo e Minas Gerais. Em poucos meses, novas jurisprudências, agora no Nordeste e Sul. Neste intervalo de tempo, recebi e-mails de advogados em que me questionavam acerca das diferenças contidas nas fronteiras dos danos e assédio moral.

Em meio a muitos encontros, seminários, oficinas e relatos individuais, destaco uma reunião com o Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades – CEERT – e com o Centro de Referência Estadual em Saúde do Trabalhador – CEREST. Essa reunião aconteceu no Conselho Regional de

Psicologia de São Paulo. Desse encontro, nasceu um grupo interinstitucional de combate ao assédio moral, por iniciativa dos representantes, passamos a nos reunir nas dependências do CEREST.

O grupo tem como característica reunir trabalhadores e técnicos de diferentes instituições. Definimos como objetivo, validar instrumentos que permitissem ao núcleo recém constituído apreender a violência moral no trabalho, construindo protocolo de atendimento (modelo esse já elaborado pela equipe da página www.assediomoral.org); subsidiar políticas públicas e ser um grupo de apoio aos humilhados. O último objetivo ofuscou os outros, pois quem sofre necessita de apoio, ombro amigo, compreensão e solidariedade. No primeiro momento, não há como esquecer essa dimensão do acolhimento e durante um ano e seis meses, em toda a reunião, havia alguém que necessitava colocar suas dúvidas, angústias e desespero.

Inicialmente, o núcleo se reunia quinzenalmente, sendo composto por humilhados e equipe multidisciplinar de profissionais de variadas instituições. Posteriormente, passou a se reunir mensalmente, nas dependências do Sindicato dos Químicos. Afastei-me do grupo, no início do segundo semestre de 2004. Durante esse período de convívio, aprendemos coletivamente, a compreender nossas dificuldades e balizar nossos limites.

Quanto à página na internet, é visitado por dezenas de pessoas diariamente, de todos os continentes, tendo ultrapassado o número de cento e sessenta mil visitantes. Tem sido objeto de tradução para alguns países da América Latina e hoje, é referência internacional. Diariamente, recebo dezenas de e-mails com relatos, histórias e denúncias das condições e relações de trabalho

em empresas de grande porte e multinacionais localizadas no Brasil e outros países. Também solicitações diversas como bibliografia e ajuda para construir monografia de final de curso, dissertação de mestrado, material para elaborar ordens de ofício, cláusulas de acordos e código de ética.

Hoje, estão em andamento no país, várias teses de doutorado, monografias de conclusão de curso e mestrados, especialmente na área do direito e administração. Muitas pesquisas foram realizadas, em especial no setor bancário e outras, estão em andamento. Alguns livros foram escritos, desde então. As referências quanto ao tema humilhação tornaram-se comuns. Em Iracemápolis, foi criado o dia de combate ao assédio moral no trabalho⁷.

É necessário ressaltar que, a época do mestrado, realizei uma pesquisa detalhada em bibliotecas, livros, revistas, sites de busca e banco de dados⁸, compreendendo o período de 1991 a 1999⁹. Os poucos artigos encontrados, se referiam à humilhação e AIDS exceto um artigo da professora Edith Selligman. Quase ao final do mestrado, descobri duas dissertações da USP¹⁰, cujo tema era humilhação social¹¹.

⁷ Instituído em Iracemápolis, o dia 02 de maio como “dia de reação ao assédio moral”.

⁸ Scielo, Bibliomed, BIREME, Medline, MeSH database, AIDSLINE, CCINFO, Mental Health Net, Guide to Medical Information an Support on Internet, entre outros.

⁹ Ao procurar “humilhação e trabalho”, nada encontrei a não ser em romances, poesias e contos de guerra. Quando relacionada ao sofrimento, encontrei dois trabalhos de 1992; nenhum em 1993; quatro trabalhos 1994; três em 1995; dois em 1997 e quatro em 1998. Em 1999, somente no mês de janeiro, detectei mais quatro artigos.

¹⁰ Universidade de São Paulo – Faculdade de Psicologia - Instituto de Psicologia.

¹¹ A primeira dissertação, de autoria de José Maria Gonçalves Filho, chamada “Passagem para a Vila Joanisa - uma introdução ao problema da humilhação social”, foi defendida em 1995. A segunda, de Lia Ades, que defendeu mestrado em 1999, com o título de: “Em nome da honra: reações a uma situação de humilhação”. Ambas, foram apresentadas no Instituto de Psicologia da USP.

As entrevistas concedidas à mídia falada e escrita possibilitaram visibilidade social ao tema. Em consequência, os “sites” de busca hoje, apontam mais de 26 mil referências sobre o tema humilhação, violência moral e trinta e oito mil referências sobre o assédio moral no trabalho.

Em início de 2003, retomei a idéia, já discutida anteriormente, de realizar um seminário envolvendo trabalhadores e pesquisadores de todo país e que de alguma forma, trabalhassem com o tema. Minha intencionalidade era mapear as ações. Interessava-me saber como estavam as discussões, quais as dificuldades e avanços, já que as demandas por palestras em diferentes espaços aumentavam. Tinha lucidez de que era necessário fortalecer a região nordeste e norte do país, levando a discussão em forma de Seminário Nacional, já que nestas regiões, persiste o braço forte do coronelismo e a sujeição.

A minha ida a outros países da América Latina em 2002 e 2003 e o contato com companheiras estudiosas do tema, fortaleceu em mim, a necessidade de ampliar a discussão além Brasil, tecendo novas conexões.

Amadurecida a idéia em coletivo, realizei o contato com a Coordenação do Instituto de Estudos em Saúde do Trabalhador/INEST em Recife, propondo a realização do Seminário Nacional e Latino Americano naquele Estado. Foi uma construção difícil, cheia de esperas, silêncios e expectativas. Em dezembro de 2003, ante as incertezas, optei em coletivo, por realizar o encontro nacional em São Paulo, no primeiro semestre de 2004, e como desdobramento, propus que o encontro latino fosse em Recife, fato que foi acolhido pelo Coordenador do Programa de Saúde do Trabalhador e posteriormente apoiado por diferentes entidades locais e ministérios.

O Seminário latino fez parte de um elenco de outras atividades. O desejo exposto desde o início era construir uma rede de comunicação entre os países latino-americanos, visando intercâmbio de experiências, pesquisas conjuntas e, especialmente, pensar estratégias de combate à violência no ambiente de trabalho, construindo e fortalecendo ações conjuntas, proporcionando maior visibilidade ao sofrimento imposto por condição social¹². Deste modo, formar uma rede latino-americana de combate a todas as formas de violência em especial o assédio moral, nasceu no seminário nacional.

Iniciei 2005, assessorando uma pesquisa junto ao Sindicato dos Trabalhadores do Judiciário Federal, no Estado de São Paulo. Participei do Fórum Social Mundial, realizado em Porto Alegre no início do ano e a rede latina foi lançada e recebida com entusiasmo por todos os presentes. Penso que é possível, a partir de alguns contatos em outros continentes, fortalecer, nos próximos anos, a idéia de um Congresso Mundial Sobre Assédio Moral no Trabalho, a ser realizado no Brasil.

Quanto à dissertação, foi selecionada pela Comissão Geral de Pós-graduação da PUC¹³ São Paulo e premiada para publicação, na Coleção Hipóteses. Com o apoio da FAPESP, foi transformado em livro que foi editado pela EDUC¹⁴, três anos depois. Seu lançamento principal aconteceu no Sindicato dos trabalhadores onde a pesquisa nasceu. A iniciativa partiu da Secretária de Saúde do Sindicato e os trabalhadores, mais uma vez, compareceram “em

¹² No decorrer do trabalho, estarei compreendo o sofrimento a partir do conceito desenvolvido pela Profa Bader Burihan Sawaia do NEXIN/PUC e ao qual me filio, e que conceitua o sofrimento ético político como “imposto por condição social”.

¹³ Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

¹⁴ Editora da PUC-SP

massa”. No ano seguinte a defesa, estava decidida por novas reflexões que me ajudassem a aprofundar a compreensão do tema, já que as histórias e convocações para encontros se multiplicavam.

Nestes quase cinco anos pós-defesa, viajei por todo o território brasileiro. Nesta maratona, falei para milhares de trabalhadores e trabalhadoras. Ouvi e testemunhei incontáveis relatos de discriminações, invasão de privacidade, constrangimentos e humilhações que ocorreram e ainda acontecem em empresas de médio, grande porte e multinacionais, especialmente aquelas concentradas nas regiões sudeste e sul do país.

Foram as discussões e denúncias dos trabalhadores e trabalhadoras nestes últimos anos, que forçou e facilitou a entrada do tema assédio moral no local de trabalho, na agenda dos diferentes Sindicatos em todo o país, assim como, em outros espaços sociais.

Com este resumo dos fatos vividos nestes quatro anos, espero justificar o objetivo da minha pesquisa que é: aprimorar o conceito do assédio moral e compreender as múltiplas determinações e dimensões do sentido da violência moral no Brasil. Para isso necessito conhecer as sutilezas e nuances, como se manifesta nas diferentes regiões do país com diferentes categorias profissionais. Analisar seus motivos, sutilezas, formas de se apresentar e afetar a vida dos trabalhadores e trabalhadoras.

É um estudo que interessa a outros campos do saber, ao mesmo tempo em que só pode ser apreendido na interface das áreas de conhecimento e, como diz Vitale, o “estudo do homem em qualquer dimensão é fronteiro”.¹⁵

A presente tese é fruto deste percurso contado e, espero com ele, dar mais um passo no aprimoramento de uma categoria que possibilite novas lutas e estratégias de resistência e que apontem para mudanças nas e das relações no mundo do trabalho. Para isso, no primeiro capítulo, detalharei e justificarei a minha opção pela continuidade da análise sobre o tema, em consequência dos novos elementos que foram se incorporando e definindo os rumos que deveria destacar.

No segundo capítulo, farei uma abordagem reflexiva das questões teóricas que permitem construir a categoria assédio moral, enquanto manifestação da violência institucionalizada e cada vez mais sutil. São conceitos basilares, locais e internacionais, que marcam os diferentes olhares quanto a gênese da violência em sociedade e no mundo do trabalho. Neste capítulo, tratarei especialmente, da apresentação do referencial teórico, tendo como marco, as teorias de Lev Vygotsky, Bento de Espinosa e as categorias analíticas, construídas por Bader Burihan Sawaia.

Os dois primeiros autores permitem pensar o trabalho como mediação plena de significados e sentidos, ajudando a compreender a gênese das paixões e afetos que envolvem e transversam as relações do/no mundo do trabalho. De Espinosa, buscarei a compreensão ética dos afetos e afecções do corpo, como idéia da alma. De Sawaia, a apreensão do sofrimento ético enquanto

¹⁵ Vitale, Maria Amália (1994). Vergonha. Um estudo em três gerações. Tese de doutorado apresentada a Pontifícia Universidade Católica de São Paulo para obtenção do título de doutor em Serviço Social. In mimeo.

categoria de análise psicossocial que me permitirá compreender a “subjetividade enquanto fator histórico e confronto político” assim como, as emoções e os mecanismos de poder que sustentam a servidão e tirania.

No terceiro capítulo, detalharei o escopo da pesquisa, a metodologia, desafios e objetivos perseguidos. Cabe acrescentar que a descrição detalhada visa facilitar a compreensão do leitor quanto a opção metodológica assumida pela pesquisadora.

No quarto capítulo, serão analisados os dados quantitativos provenientes dos questionários aplicados em todas as regiões do país, tendo como recurso necessário à construção do perfil de casos de assédio moral. Partirei da compreensão que as relações de trabalho, são historicamente construídas, tendo como subproduto, o adoecer e morrer. A análise quantitativa permitirá a apreensão do perfil, das diferenças e semelhanças das práticas de violência moral, adotadas em diferentes regiões do nosso país.

No quinto capítulo, abordaremos histórias de empresas de ramos variados da produção em que as práticas de violência estão institucionalizadas, naturalizadas e são constantemente atualizadas. Com os relatos individuais, viso analisar o entrelaçamento da construção da cultura organizacional com as políticas de gestão e o incremento das práticas de assédio moral nas relações interpessoais. São histórias contadas por trabalhadores e trabalhadoras de níveis hierárquicos diferentes, em que a experiência subjetiva individual e coletiva emerge na análise do subtexto.

No sexto capítulo, apontarei minhas conclusões, dialogando especialmente com Espinosa, Vygotsky e Sawaia, propondo novas ações práticas que visem enfrentar, prevenir e combater esse risco não visível no ambiente de trabalho.

Capítulo I

Do silêncio à fala: novos sujeitos e novas histórias que justificam o
continuar.

“Do rio que tudo arrasta se diz que é violento. Mas
ninguém diz violentas as margens que o comprimem”.
Bertold Brecht

1.1 Novos sujeitos e novas histórias que justificam o continuar.

Em consequência da visibilidade social da dissertação de mestrado “uma jornada de humilhações”, a pesquisadora passou a receber inúmeros telefonemas de pessoas interessadas em contar suas histórias e de alguma forma contribuir para o aprofundamento do tema e continuidade da pesquisa. Desta maneira, chegou ao meu consultório em um final de tarde, um senhor aparentando seus 45 anos de idade, desejoso por falar comigo. Ao entrar, mostrou-me sua identidade, assinalando que vinha por três motivos: parabenizar-me pela coragem, colocar-se a disposição e contar-me sua história. Era um juiz que passara por sérios problemas relacionais com seus pares, quando concorria ao posto mais alto de trabalho em sua instituição. Sendo um dos candidatos mais jovens e entre seus iguais, passou por difamações e maledicências que atingiram sua honra e dignidade, alcançando e desagregando a família.

Senti-me absorvida por este relato. Agora, não se tratava de empresa privada, mas uma instituição pública. Eram representantes da lei, defensores dos direitos, da liberdade e da justiça que atacavam e ameaçavam seus pares, transgredindo a própria lei. Armadilhas do poder, que se revela dividido, contraditório e esvaziado de valores morais.

As histórias de executivos com alto nível de qualificação profissional não paravam de chegar quer de empresas privadas ou públicas. Logo depois, atendi uma profissional formada em duas áreas distintas e altamente qualificada. Trabalhava em multinacional, como gerente de contas. Reconhecida por sua

capacidade profissional, foi premiada por seu desempenho, considerado um dos melhores para a empresa, nos últimos vinte e cinco anos. No ano seguinte, a empresa passou por um processo de reestruturação e seu núcleo de contas foi reduzido.

Amedrontada com possível demissão, encaminhou através do computador da empresa, seu currículo para uma concorrente. Esse foi seu grande crime. Seu e-mail fora detectado. Chamada a seguir para uma reunião urgente, foi submetida a interrogatório, com gravador ligado à revelia de sua permissão. Apesar das explicações e respostas, foi isolada em uma sala, onde ficou incomunicável por oito horas.

Sem autorização para retornar à sua sala, pegar seus pertences ou mesmo retornar ao computador, pela primeira vez sentiu muito medo. Estava isolada, sem saber o que fazer ou o porquê desse isolamento. Aos poucos, sentia que estava em cárcere privado. Foi impedida de beber água e até sua ida ao toailete foi acompanhada por seguranças. Finalmente, após oito horas de confinamento, sua prisão chegaria ao fim, de uma forma que jamais imaginara, pudesse acontecer: demitida por justa causa. Sentiu-se envergonhada e especialmente constrangida, quando foi solta e escoltada até a saída da empresa, por dois seguranças. Seus colegas testemunharam a cena em silêncio.

A medida em que o tema adentrava em diferentes espaços da visibilidade social, a procura aumentava. Eram novas histórias, variadas e aparentemente divergentes em sua causalidade, como a história de cinco mulheres, duas brancas e três negras, que exerciam a função de merendeiras, em escola pública tradicional de São Paulo. Tudo começou quando, um certo dia, um professor foi

alçado a diretor. Após um mês no novo cargo, o diretor mudou a organização do trabalho: professores foram removidos, outros transferidos. Fez alterações espaciais nas classes, redistribuiu tarefas e separou três trabalhadoras negras das brancas, que realizavam a mesma atividade.

As três merendeiras passaram a conviver no dia a dia, com todo tipo de humilhações, constrangimentos e vergonha. Eram chamadas “pretas da senzala”, “negras malditas” e as insinuações sobre a vida privada de cada uma, tornaram-se constantes. Palavrões e xingamentos faziam parte da escuta cotidiana e controle constante.

O diretor as impediu de entrar em sua sala e freqüentemente comentava alto para que ouvissem: “para trabalhar aqui, negro eu não quero”. Em outras ocasiões, ironizava: “se não for loiro, pelo menos a peruca tem que comprar” ou ainda “essa escola não funciona por causa desses negros malditos!”.

Foram impedidas de circular livremente pela escola e o mesmo chegou a prender um cartaz na diretoria e secretaria, proibindo a entrada das três. A partir desta data, só entravam onde ele permitia. A cozinha passou a ser denominada de “senzala um”. Não podiam comer no refeitório ou guardar seus pertences em armários apropriados. Foram deslocadas para um local em que passava o esgoto, conferindo ao ambiente um odor insuportável. Este lugar era chamado por ele de “senzala dois”. As humilhações eram tantas, que uma delas cogitou transferência para outra escola, perto da sua casa. Como não havia outra funcionária para ficar em seu lugar, teve que se resignar e *ir tocando o barco até ver onde dava*, confessou entre lágrimas. A hostilidade aumentava a cada dia.

Entre elas, uma era responsável pela chave da despensa. Até que certo dia, tomaram as chaves de suas mãos, acusada de roubo do depósito de alimentação. Como a trabalhadora era evangélica, ouviu-o repetir para as funcionárias brancas: “ela rouba em nome de Jesus”. Ouvir essas palavras foi motivo de padecimento.

Freqüentemente eram jogadas umas contra as outras e o diretor usava como expediente, os boatos e fofocas. Em razão do excesso de tarefas que lhes era imposto e das humilhações sofridas, todas passaram a sentir medo, insegurança, tristeza, insônia e choravam freqüentemente. Todas apresentaram transtornos à saúde, aumento do peso, falta de confiança em si, cansaço e, a mais velha adquiriu hipertensão arterial.

Finalmente, encontraram a solidariedade em uma professora. Em dezembro de 2000, lavraram um boletim de ocorrência e processo-crime em março de 2001 contra o diretor desta escola, acusando-o da prática de racismo. Professores, uma ex-diretora, policiais militares que trabalhavam na escola e servidores que presenciaram os fatos, testemunharam em favor das três merendeiras. Esse fato teve ampla visibilidade social. E finalmente, o diretor foi afastado e responde processo.

A história das merendeiras é um exemplo de prática racista e discriminatória que, em nosso país, constitui um núcleo forte da violência, em qualquer de suas manifestações.

Um outro caso, chamou a atenção, pelo abuso de poder e desmandos que permeiam a ação prática dos políticos, em nosso país. Próximo às eleições, em um determinado município do Estado, a secretária da Câmara Municipal exercia

seu direito de escolha e, livremente, fazia campanha para seu candidato, quando foi proibida de prosseguir. Sua ação foi delimitada: que se retirasse da campanha ou aderisse ao candidato do presidente.

A insubordinação da secretária redundou em sua punição. No dia seguinte, estava transferida de posto de trabalho e com nova função: sentada à entrada da garagem do prédio da Câmara, deveria anotar as chapas dos carros que entravam e saíam.

Dias depois, recebemos nova denúncia envolvendo um outro prefeito da região sudeste. Neste caso, quatro mil holerites de servidores, traziam um panfleto inusitado. De forma diáfana, afirmava que o “homossexualismo” constituía um desvio de conduta, passível de tratamento. Não satisfeito com tal informação, fornecia o endereço de uma clínica psicológica para os que desejassem “corrigir” o tal desvio. Foi aberto inquérito por vereadores e entidades ligadas a homossexuais, para investigar se houve lesão ao princípio da impessoalidade¹.

Este caso nos permite pontuar aspectos que merecem ser discutidos. O primeiro, é que todo assédio moral é discriminatório, “pois ele vem ratificar a recusa de uma diferença ou uma particularidade da pessoa” (Hirigoyen, 2002:103). Em segundo lugar, esclarecer que em nosso país, a discriminação contra gays e lésbicas não é executada por colegas, como revela a experiência francesa. No caso apresentado, devemos atentar para o fato da autoria destes atos, pois quem o praticou, foi o mais alto poder público local, atingindo a todo o coletivo de trabalhadores.

¹ Favorecimento a determinada pessoa, no exercício do cargo público.

A conjuntura em que ocorreram essas histórias, nos coloca como desafio, estar atentos às teorias, evitando que as angústias e perplexidades, engessem nossas reflexões, assumindo-as mecanicamente. A intensificação da violência e até mesmos suas sutilezas seguem a mesma cadência da exploração dos trabalhadores e trabalhadoras. O que sobressai e confunde, é que exploração e violência, atingiram em sua nova configuração, um grau de eficiência historicamente novo.

Desta maneira, violência não constitui tema novo no mundo do trabalho. O convívio cotidiano com práticas que controlam, excluem e administram vidas, emoções e subjetividades, coloca-a no reino do banal e natural. Se por um lado, o discurso dominante fala em liberdade, qualidade de vida e prioriza a realização das necessidades mais supérfluas, por outro, os trabalhadores convivem com restrições, ameaças e controles constantes.

Cada vez mais solitário, com vínculos afetivos fragmentados, livre de qualquer participação social, só lhe resta a alienação, subordinação e sofrimento. Subordinação às ordens que vêm de cima, sem questionamentos, sem reflexões, sem liberdade, renunciando a seus desejos e necessidades.

Para Meda (1999) dentro de um sistema altamente competitivo e flexível, pensamento, fala e subjetividade são constantemente reordenados. Isso porque o capital necessita de respostas rápidas às demandas impostas, sem assumir possíveis riscos. É neste contexto de competitividade, flexibilidade e individualismo crescente, que o capital se apropria e maneja mentes e corações.

Nesse processo de expropriação e manipulação, vai sendo revelada a essência da violência, em qualquer de suas manifestações. E o que é novo, é sua

renovada aparência, em novas configurações dentro de um contexto de negação do sujeito em nome de sua coisificação.

São incontáveis os atos de violência que transversam o cotidiano dos trabalhadores. Variam desde a revista a saída da empresa, obrigando-os inclusive a se despir como usar polígrafo para detectar “falsas” informações. Usam ainda a prática humilhante de acusar de roubo quando querem demitir sem direitos um trabalhador, criam listas contra aqueles que entraram na justiça e denunciam os desmandos. Até mesmo a prática de tortura física, ainda está vigente em muitos ambientes de trabalho. Por exemplo, amarrar a perna das trabalhadoras à máquina até que a meta seja atingida; outras vezes, atam os braços de todas, umas as outras, tendo ao centro da “linha de braços humanos produtivos”, aquela considerada mais veloz em movimentos. E a liberdade dos corpos, fica condicionada a intensificação do ritmo e produtividade alcançada.

O cerceamento da livre ação associado ao controle rígido, muitas vezes ultrapassa o intramuros, alcançando os trabalhadores afastados, quer por doença ou acidente do trabalho. E neste sentido, o controle extrapola as fronteiras da empresa. Como exemplo, citamos as visitas de cunho “humanitário” que se tornou prática comum às grandes empresas. Através de suas assistentes sociais, a administração as encarrega de visitar os adoecidos, “preocupadas” com sua saúde.

Ao chegar, mesmo sem convite ou aviso prévio da visita, adentram à cozinha de suas casas, decididas em saber quem arruma, limpa, lava ou passa e como fazem para sobreviver. Conduta que tem sido mais ostensiva com as

mulheres, em especial as portadoras de LER/DORT². Como orientação de controle, devem comparecer à empresa, após cada perícia, avisando antecipada e detalhadamente ao ambulatório da empresa, o dia, endereço, horário e nome do perito que as atenderá.

Ainda nestas visitas, após alguns minutos de conversa, todas as mulheres afastadas por doença do trabalho, são “convidadas” a se deixar examinar, tendo que se despir, ante a sanha insistente da verduga. Mesmo em suas próprias casas, sentem que o poder de decidir escapa-lhes das mãos. Existe um vínculo empregatício impondo “obediência” à distância. Ao final da visita, ainda ouvem a “recomendação-amiga” que devem evitar ou retirar, qualquer tipo de reclamação que envolva a empregadora.

No caso relatado, o dispositivo disciplinar usado (visita domiciliar), apesar da aparência ingênua, cuidadora e humanitária, está copiosamente sustentado por força e vigor na medida em que o outro se sente invadido, solitário e impotente, ante tal visita, que invade sua casa. A força dessa nova modalidade de controle à distância é sua capacidade de reafirmar o poder disciplinar (Foucault, 1996), ou melhor, todas passam as informações exigidas, por medo de serem demitidas.

A criatividade de tais atos é tal, que são incontáveis as histórias de desmandos e desprezo pelo outro e que são testemunhadas em silêncio pelo grupo, que impotente, agüenta e até participa das “brincadeiras”, tolerando o inaceitável e banalizando essas ações, como forma defensiva de anestesiar o sofrimento (Seligmann-Silva, 1995), preservar a si e seu emprego.

² LER/DORT - Lesões por esforços repetitivos/ distúrbio osteomusculares relacionados ao trabalho.

Foi o que ocorreu durante um certo tempo, com os trabalhadores de uma empresa de bebidas em Manaus, que obrigava os trabalhadores que não atingiam a meta predeterminada, a dançar na boca de uma garrafa ao som de uma música carnavalesca de conteúdo sensual. O uso dessas “brincadeiras” resultou em pedidos de demissões “voluntárias” dos humilhados. O caso chegou aos dirigentes sindicais que, após conversar com o empresário, mudou de tática.

Agora, os trabalhadores profetizados de “incompetentes” recebiam como recompensa, um bode. Deveria levá-lo para sua residência, cuidar do animal, para não emagrecer ou morrer. Independente das circunstâncias ou conseqüências que pudessem acontecer ao bode, o trabalhador seria multado. Os colegas, amigos, vizinhos e toda a comunidade olhavam esse ato profano e de alguma forma, testemunhavam a ‘inabilidade’ do trabalhador improdutivo. Muitos passavam a ridicularizá-lo, enquanto o trabalhador, cabisbaixo e envergonhado, arrastava pelas ruas o seu descrédito, incorporado e estampado na punição em forma de prêmio imposto. Aqueles que assistiam a cena à saída da empresa, talvez não compreendessem o que acontecia ou o que sentia o humilhado, tamanha era a surpresa.

Em setembro de 2004, a mídia³ deu visibilidade a um caso inusitado. A empresa American Bank Note Company Gráfica e Serviços Ltda, obrigava aqueles que lidavam com talões de cheque e cartões de crédito, considerados pela empresa como de “valor intrínseco” a ficar nus para revista. Deviam ir e voltar por um corredor totalmente espelhado, antes de deixar a empresa. Do lado de fora, eram observados por seus colegas, encarregados da revista visual.

³ Folha Online, edição de 30/09/2004, as 14 horas e 21 minutos, setor Publicidade.

Nestes casos relatados, o que surpreende é a existência de uma espécie de câmara de horrores em nome da ordem e progresso, das fruições do consumo e da necessidade crescente das organizações, se tornarem mais poderosas e maiores que as concorrentes. O que surpreende, é a existência da crença vigente que “controles, revistas e punições” são formas de estimular o desempenho e a vontade. Esperam talvez, que o negativo não se repita. E no caso, o que não deve ser repetido é “deixar a meta cair”. Assim, ameaças, constrangimentos e coações associados à manipulação sutil dos sentimentos e emoções, são as algemas que compõem o ideário “moral e estético” do novo tempo de trabalhar e produzir.

Segundo Seligmann-Silva, “sempre que ameaças de punição estejam associadas às situações de controle, maior será a possibilidade de que seja atingida a saúde mental, tanto coletiva quanto individualmente” (1995:307). Para Kohn (1998), mesmo naquelas situações em que se espera obter uma recompensa pelo que foi realizado e se ganha uma outra coisa que não o esperado, gera-se sofrimento, pois há uma dimensão que é compreendida como punitiva e simultaneamente uma outra, que é controladora.

As empresas esperam que as premiações devam ser compreendidas e aceitas como motivação para o grupo, mantendo acesa no coletivo a idéia de que “quanto mais se produz, mais se ganha” (Kohn, 1998). Perguntamos: Quais as razões para esse uso da violência? Porque a organização necessita dessas “brincadeiras”? Como atos de violência podem recompensar e educar? Como a violência interfere positivamente na qualidade de vida dos “colaboradores”? Podemos motivar o outro, humilhando-o? São inúmeras perguntas ante tal naturalização da violência.

A motivação, os desejos e necessidades do outro, não podem ser encarcerados pelo viés dos atos que constroem e torturam psicologicamente. As punições de cunho “disciplinar” fragmentam relações, disseminam o medo, implantam insegurança no coletivo e perda de confiança entre os pares. Para Seligmann-Silva, o contexto de punição e controle, afeta a qualidade dos relacionamentos, danificando-a tanto pelo medo como pelo *congelamento da autenticidade* (1995).

Constitui prática comum no intramuros, separar os trabalhadores em grupos distintos, criando as categorias de improdutivos e produtivos; inaptos e aptos; doentes e sadios. Aos primeiros, cabe discipliná-los e enquadrá-los, dando-lhes premiações negativas e recompensas punitivas, que fazem parte do “reforço de caráter pedagógico” (Heloani, 2003). Aos últimos, as homenagens variam desde altas recompensas financeiras até as simbólicas, de variadas espécies. Como exemplo: diplomas, medalhas, certificados, viagens, carros, entre outros.

Se considerarmos a psique humana indissoluvelmente unida à ação criadora, devemos analisá-la como “função do cérebro e reflexo do mundo material e social”, em sua constante ação e atividade transformadora (González Serra, 2001). Entretanto, quando as punições e controles culminam em exclusão do quadro de trabalhadores quer seja através da política de dispensa temporária (lay-off), demissão estimulada ou por justa causa, são muitos os que desestruturam psicologicamente, perdem o rumo da própria vida e praticam suicídio.

1.2. Os novos modos de excluir.

A dispensa temporária e programas de demissão incentivada, estimulada ou voluntária⁴ têm se revelado instrumento eficaz para demitir os trabalhadores considerados inconvenientes à organização. São novas modalidades de exclusão, cuja intencionalidade está assentada na intolerância ao diferente. Discriminam em razão da cor, sexo, idade, orientação sexual, religião, adoecidos do trabalho. Dispensam os combativos e solidários, na medida em que sua ação pode contagiar o coletivo, despertando-os da alienação e coisificação. Ameaça-os por filiação partidária, sindical e participação em movimento grevista. Corta-se o mal pela raiz, antes que ele apareça e o senso de justiça alimente as ações.

Alimentada por este ideário moral, a multinacional francesa L'Oreal de Paris, da área de cosméticos, eliminou seus infortúnios. No início do novo milênio, a empresa passou por um processo de fusão, reestruturação e mudanças na política de gestão, que incluíam programas de demissões. Como em um filme de suspense, ao final da tarde de uma sexta-feira, as vésperas de um feriado nacional, final do turno e recomeço do outro, as primeiras cenas tomaram conta do chão da fábrica. Alguns trabalhadores que chegavam, não conseguiam passar seu crachá eletrônico. Após tentativas nefastas, eram levados por seguranças até o refeitório, sem qualquer informação. Em silêncio e confusos, sentiam-se envergonhados por serem tratados como bandidos e esperavam uma explicação.

O refeitório foi ficando pequeno para tantos corpos desesperados. Alguns que já estavam no refeitório mantinham a esperança de que foram escolhidos para

⁴ Lay-off: dispensa temporária e PDI, PDE, PDV.

assistir uma palestra. Esperanças e temor se misturavam aos pensamentos. Ao final daquele turno, estavam concentrados no refeitório, duzentas e dezessete trabalhadoras e trabalhadores que ouviram perplexos, uma palestra explicativa. Falaram em curso de aperfeiçoamento profissional e novas perspectivas. Ainda confusos, receberam congratulações e elogios pelo trabalho prestado. Também orientações para “gastar corretamente” o que receberiam enquanto direitos. Alguns foram compreendendo o que acontecia.

Silêncio e choro se embaralhavam, transpondo a desordem das pálpebras que teimavam em fechar. Ao final, abraços e despedidas. A pergunta sem resposta tomou conta do coletivo: por que? A réplica que esclarecia e não satisfazia: as novas tecnologias fecham postos de trabalho; reestruturar e fundir, prever cortes o que torna necessário demitir.

Na segunda feira, os demitidos chegavam ao Sindicato. Um a um, denunciavam e reviviam as cenas do macabro espetáculo. Continuavam atônitos. Entre eles, haviam grávidas, trabalhadores em estabilidade por doenças após retorno da previdência. Como decisão, todos foram examinados e seus relatos ouvidos. Ao final, tínhamos duzentos e onze trabalhadores, adoecidos. Um movimento grevista foi deflagrado pela readmissão. Neste ínterim, chegou ao Sindicato, anonimamente, uma lista elaborada pelo ambulatório da empresa. Neste documento, os nomes dos adoecidos correspondiam aos demitidos. Foi elaborado um dossiê a partir das denúncias em falas, que foi encaminhado ao Ministério Público.

Em alguns meses, fomos acumulando exemplos de novas formas de excluir pessoas: programa de demissão incentivada ou voluntária; em fins de semana ou

feriados prolongados; no primeiro dia após retorno das férias, por e-mail sob o pretexto de ocupar o tempo da produção e enviar material pornográficos aos colegas e ameaça de demissão via telegrama repetitivo a família do trabalhador, que em desespero, tentam convencer o grevista. Assim é que no primeiro semestre de 2003, fomos informados que uma multinacional do setor automobilístico, demitiu 450 trabalhadores de uma só vez. A ação era uma resposta a retração das vendas de veículos.

Antes do corte massivo, a empresa havia implementado um programa de demissão seguido de afastamento temporário ou “lay off⁵” que também é conhecido como disponibilidade remunerada. Os que acolhessem o apelo de afastamento com remuneração, seriam mantidos em casa, recebendo 80% do salário, sem garantia do emprego.

No mesmo mês, outra multinacional do mesmo setor, transferiu três mil novecentos e trinta e três trabalhadores considerados excedentes, para uma unidade da empresa, transformada em escola e denominada de “Instituto Gente”. Nesta escola, receberam orientações dos “programas de recolocação profissional”, sendo estimulados à abrir seus próprios negócios. Esse fato transformou o ambiente de trabalho em um centro de incertezas, como lembra um trabalhador: “vivemos um clima de insegurança, medo e humilhações. Não sabemos quem será o próximo”. As medidas adotadas e expressas nesses programas, certamente não asseguram a saúde do conjunto dos trabalhadores e

⁵ No dicionário The New Michaelis, vol II, a expressão “lay off” significa o período durante o qual um trabalhador é temporariamente dispensado; também pode ser entendido como estar “fora da situação, despedido, dispensado, retirado de combate”. Ou ainda usar “lay off pay” como indenização por dispensa temporária em que o trabalhador recebe uma certa quantia como compensação.

trabalhadoras. Ao contrário, causam danos a saúde, independente de haver ou não a repetição do ato que constrange.

Como exemplo do ato que machuca e deixa marcas profundas sem pressupor repetições, cito dois casos. O primeiro, é o relato de um executivo do ramo químico, que após anos trabalhando em uma grande empresa, foi demitido ao retornar de suas férias, sem qualquer explicação que o fizesse compreender as causas que determinavam o ato. Contou-nos, que ao chegar à empresa, o segurança lhe informara que se dirigisse ao departamento pessoal. Ainda sem saber o que o aguardava, foi escoltado e logo depois dispensado sem esclarecimentos. Tomaram-lhe o crachá, o note-book e as chaves do carro. Esvaziado do contato com o real, sentindo-se traído e sozinho, afastou-se envergonhado, sob o olhar interrogativo dos colegas. Foi tomado pela necessidade de fugir de si, da família e amigos. E assim, perambulou sem rumo até encontrar o primeiro ônibus que passava. Terminou em outro município, ao final da tarde.

Com as idéias confusas, entrou no primeiro botequim que avistara e após algumas horas, estava alcoolizado. Em desarmonia consigo, desentendeu-se como os presentes e terminou seu dia, numa cela, junto a outros detentos. Sentindo-se perdido, afrontou seus novos colegas de infortúnio e algumas horas depois estava sendo levado em camisa de força para um nosocômio, onde permaneceu sedado durante uma semana. Ao retornar para casa, foi convencido pelos familiares a visitar um psiquiatra. E desde então, usa antidepressivo. O novo curso de sua vida, o deixou inquieto, sem confiança em si próprio. Sentia-se em

frangalhos e envergonhado perante seus filhos e esposa. Ao nos procurar, afirmava que seu maior medo era se tornar um dependente dos medicamentos.

O sofrimento “é sempre, antes de tudo, um sofrimento do corpo, engajado no mundo e nas relações com os outros” (Dejours, 1999: 19). Nesse caso e tantos outros, o sofrimento do presente alcança o futuro com os olhos no passado, o que suscita medo e incertezas. O ato de violência que envolveu a demissão, o retirou do contato com o real. Com os pensamentos repetitivos e fixo no ocorrido, sentia que sua vida perdera todo o sentido e sua dor estava contida nos anos de entrega a empresa com a qual fundira sua vida e talvez por isso, repetia sem compreender: “O que aconteceu comigo? Não sei mais quem sou. E pensar que eu dizia sempre: minha empresa. Agora pergunto: que empresa?”.

O segundo caso, corresponde a trabalhador de uma grande empreiteira, localizada na região Sul do país, vivenciou junto a seus colegas, um clima de terror. A empresa pressionava os mestres de obra e encarregados pelo término, o mais rápido possível, da construção. Faziam ameaças constantes aos seus subordinados, acenando para demissões, especialmente, quando impunha horas extras constantes. O slogan mais repetido e vitorioso entre eles, era: “um para sair e vinte para entrar”. E todos trabalhadores, em silêncio, cumpriam o exigido. Ao relembrar, afirmava: “Tínhamos medo da sentença: produzir ou sair”.

Viveu momentos difíceis com seus colegas, para dar conta da construção, nos prazos estabelecidos. Se houvesse diminuição do ritmo, independente da causa, todos eram obrigados a extrapolar a jornada e eram severamente ameaçados e humilhados. E mesmo essa atitude, não os livrara de serem responsabilizados e culpados. Neste clima de tensão, pressão constante e fadiga

exacerbada, o mestre de obras devia improvisar, comprar equipamentos, substituir pessoas. Após um acidente, foi responsabilizado e demitido sumariamente ao tentar apontar as falhas da organização. Desde então, sem compreender o que ocorreu ou em que errou, tem idéias suicidas, refere perda de memória e grave depressão.

Nas centenas de relatos que ouvimos, não há distúrbios psiquiátricos ou comportamentos narcísicos naqueles que assediam. Ao contrário. Há racionalidade planejada e poder em ação. O que está em jogo é o lucro e as vantagens pessoais. Para Sousa Santos, no fascismo societal, estão contidas as novas formas contratuais, em que as diferenças do exercício do poder entre as partes,

“... é de tal ordem que a parte mais fraca, vulnerabilizada por não ter alternativas ao contrato, aceita as condições que lhe são impostas pela parte mais poderosa, por mais onerosa e despóticas que sejam”(1999:52).

De acordo com o exposto em todos os casos relatados, há dor, sofrimento e violação de direitos. É certo que nosso convívio cotidiano com atos de violência, muitas vezes, nos coloca impotentes ante esses atos naturalizados, o que dificulta a tomada de posição, assim como a apreensão de sua historicidade e necessidade de combate. Com isso, termina-se naturalizando e até mesmo aceitando tais práticas de demissão massivas e sem explicações. Até mesmo, utilizando-as como instrumentos disciplinares, coercitivos e educativos. Para nós, o que mudou desde os anos oitenta, não foi somente o aumento do desemprego e

miséria urbana, mas como afirma Dejours, “toda a sociedade que se transformou qualitativamente, a ponto de não ter as mesmas reações de antes” (1999:23).

Após essa rápida passagem por histórias que justificam o continuar, percebe-se que a gênese da violência, em qualquer de suas manifestações, é uma construção histórica e social (Sousa, 2001; Sawaia, 2003) e que as humilhações impostas e sofridas não estão no campo do natural e instintivo. Assim, a presente tese, é fruto deste caminhar transversado por relatos. Da escuta atenta, surgiu a necessidade de aprimorar a reflexão conceitual sobre as diversas formas de manifestação da violência, e em particular, do assédio moral, que representa a face oculta, “não visível” e sutil da violência no e do trabalho. Refletir sobre a humilhação no trabalho, já nos apontava para a dimensão do risco não visível e suas conseqüências à saúde. Aprofundar a reflexão sobre o assédio moral tem como justificativa contribuir para o fortalecimento das lutas e estratégias de resistência que apontem mudanças nas condições e relações de trabalho.

Capítulo II

Ponto de partida teórico: pressupostos e tendências.

“Só podemos nos fiar nas palavras se estamos certos de que sua função é a de revelar, e não a de esconder”
Arendt, 1994.

“Partilhei de suas dores e de seus anseios, de suas vitórias e dissabores, neste meu ofício de ouvir e tentar compreender as experiências alheias”. Garcia, 2002.

2.1 OS PRESSUPOSTOS

O que pretendemos analisar, neste capítulo, são algumas tendências e reflexões acadêmicas acerca da violência e posteriormente, aprofundar o conceito do assédio moral no local de trabalho, por constituir essa dimensão, o objeto de pesquisa. Desde esse ponto de vista inicial, compreendo que o assédio moral é conceito recente para designar uma dimensão intersubjetiva da violência nas relações de poder. Retomaremos essa análise posteriormente.

A violência no trabalho, apesar de já ser denunciada e analisada há mais de um século por Marx⁶, somente agora, nestes últimos anos, tem atraído a atenção de médicos e demais envolvidos com a área de saúde e trabalho. Isto se deve, certamente, ao aumento de casos relatados nas clínicas e consultórios, revelando uma intensificação dos atos violentos no local de trabalho.

Pesquisadores e estudiosos do tema criticam a inexistência de conceito específico, o que para eles, permitiria comparar estimativas de prevalência da violência no local de trabalho em diferentes estudos e lugares. Também apontam as dificuldades para pensar ações preventivas e intervenção apropriada, na medida em que não se conhece a natureza e tipo de violência praticada. Buscamos com esse estudo, ampliar o conhecimento do assédio moral, no mundo do trabalho.

⁶ Em O Capital Vol I Karl Marx discute exaustivamente as condições de trabalho, a partir dos relatórios elaborados por inspetores de fábricas daquela época.

No mestrado, o ponto de partida teórico foi a humilhação. Emoção que nos permitiu chegar a questões de relações de trabalho e saúde. Na presente pesquisa, emoções, sentimentos e afetos continuarão a ser os fios condutores da nossa abordagem, pois este estudo visa compreender as condições de trabalho e a realidade circundante e o sistema afetivo que sustenta a submissão e servidão.

A grande constatação teórica foi que a emoção é a base do autoritarismo, da servidão e da liberdade. Essa idéia colocada, parte das reflexões de Espinosa.

A filosofia da alegria de Bento de Espinosa⁷ tem a função de idéias orientadoras para a análise do sistema afetivo que sustenta a submissão e servidão. Espinosa é um filósofo que questionou a cisão razão/emoção e mente/corpo e a alienação.

Sua filosofia permite compreender as idéias da afecção do corpo de forma única. Para ele, as afecções do corpo são idéias da alma e dessa forma ele supera a idéia de somatização, negando a cisão corpo/mente.

Outra junção que o filósofo estabelece é entre a afetividade e a ética. Espinosa trata da natureza das paixões em relação íntima com a ética, revelando a dimensão ontológica do ser intrinsecamente associada à necessidade e liberdade, as quais são afetadas tanto pelas paixões como pela razão.

Em Espinosa, o fundamento da ética está no *conatus* que representa força, potência internalizada. Por isso, ser ético não é se submeter a leis morais, ao contrário, é ser o que é enquanto força interna de ser, agir e existir em atos, cotidianamente. O homem de Espinosa, portanto, é o homem da necessidade e liberdade. Da potência e existência. Das paixões tristes e alegres, do desejo que

⁷ Ética Relógio D'Água Editores, 1992

concretiza sua necessidade de liberdade, no e apenas, no encontro com o outro. Portanto é um homem por inteiro, que ao compreender a natureza de suas emoções, sente-se livre das supertições e age.

O homem espinosano só é livre, quando conhece as causas de seus atos e necessidades, constituindo o homem da ética. Assim sendo, a liberdade é a força do corpo que potencializa e é potencializada por outros “conatus”, favorecendo aos bons encontros (Espinosa, 1992).

São os bons encontros que nos permitem sermos livres. Advirto, contudo, que não constitui tarefa tão fácil, na medida em que podemos nos julgar livres por ignorarmos as causas de nossa vontade e desejos. E neste sentido, o filósofo alerta:

“Diz-se *livre* o que existe exclusivamente pela necessidade de sua natureza e por si só é determinado a agir; e dir-se-á *necessário*, ou mais propriamente, coagido, o que é determinado por outra coisa a existir e a operar de certa e determinada maneira «ratione»” (Ética I definições VII, 1992).

Para analisar e pesquisar emoções, elegi o psicólogo soviético Vygotsky, que trabalha subjetividade e afetos na perspectiva sócio-histórica. Os pressupostos vigotskianos permitirão refletir e analisar o subtexto, os processos psicológicos do pensamento e da fala, sabendo que devemos procurar “além do aparente, do visível, para desvelar a essência dos fenômenos psicológicos e não suas características perceptíveis apenas” (Oliveira, 1998).

Mesmo reconhecendo que é por meio das palavras, que o pensamento passa a existir, Vygotsky (1996) lembra que isto não significa que pensamento e

fala são iguais ou são reflexos um do outro. O pensamento passa por várias transformações onde “encontra sua realidade e sua forma” antes de revelar-se em fala, o que significa que o pensamento é a vida falada.

Para ele, a humanização do homem se dá pela capacidade de sinalização, desenvolvida a partir das relações com outros seres em sociedade, que lhe possibilita sua ação transformadora sobre os objetos da natureza, conformando-os e transformando-os. Essa dimensão reforça a idéia espinosana de que o corpo expõe sua essência quando em movimento, revelando assim o que é, em atos. E neste sentido, para Espinosa, a violência é incompatível com a democracia.

2.2 Algumas concepções clássicas da violência.

Filósofos e cientistas sempre se debruçaram sobre a violência, visando explicá-la, combatê-la, controlá-la e até mesmo justificá-la. Ainda hoje, encontramos uma forte tendência em associar a violência a fatores biológicos, concepções religiosas, doença mental, arbítrio dos sujeitos, questões genéticas e de hereditariedade, sendo poucos os autores que a estudam no âmbito social e, em sua processualidade histórica.

Autores brasileiros contemporâneos da área da Saúde Pública, psicólogos sociais, psicanalistas e sociólogos (Minayo, 2003; Sawaia, 2003; Costa, 2003; Camino, 2004; Almeida & Almeida, 2004; Safiotti, 2004), enfatizam a transversalidade e indissociabilidade entre o contexto social, a historicidade dos fenômenos e a subjetividade. Para eles, a violência é única, com múltiplas e

variadas faces, constituindo um fenômeno complexo. Contudo, é necessário discorrer acerca das divergências e convergências teóricas, sobre a elucidação da gênese da violência.

Como representante da linha biologicista, encontramos o médico vienense Konrad Lorenz (1979) que afirma ter a violência sua origem nos instintos, sendo por isso irracional e natural. A causalidade justificaria o ato agressivo e irrefletido, explicando assim, o morrer ou matar, indiferente ao outro que está ao meu lado. Lorenz acredita que o comportamento anti-social do homem tem sua origem na superpopulação, resgatando de alguma forma o ideário malthusiano e teorias evolucionistas. Para o pesquisador, a natureza humana é dotada de uma agressividade específica e assim, a violência, deve ser considerada uma necessidade, para a salvaguarda da espécie.

No início da década de setenta⁸, Lorenz foi reconhecido por suas descobertas e pesquisas, consideradas importantes para compreensão de alguns aspectos do campo da psiquiatria, da medicina psicossomática e outras áreas do conhecimento. Como resultado, foi agraciado com o Prêmio Nobel de Fisiologia junto a outros dois pesquisadores, pela contribuição conjunta à área da etologia⁹.

Na mesma linha de pesquisa, encontraremos o biólogo do comportamento, Irenäus Eibl Eibsfeldt (1970; 1993), que, após comparar diferentes espécies animais, concluiu que a conduta humana guarda uma íntima inter-relação com o meio ambiente, na medida em que os componentes genéticos interagem com o meio e evoluem.

⁸ Em 1973

⁹ Etologia diz respeito ao estudo do comportamento social e individual dos animais, constituindo em ciência que estuda os costumes humanos como fatos sociais.

São muitos os autores que encontram na genética, o esclarecimento de todos os males e comportamentos, correlacionando a genética humana à dos animais. Assim é que, há duas décadas, os biólogos americanos de Yale, Charles Sibley e Jon Ahlquist (1984 apud Salton, 2004) após estudar o DNA de macacos e humanos, chegaram a conclusão que, geneticamente, seres humanos e chipanzés guardavam muitas semelhanças, especialmente no que se refere a comportamento e organização em grupos. Neste caso, o inato é reforçado pelo genético, dando-lhe forma e conteúdo, o que naturaliza e banaliza de alguma forma, a violência.

Para Thomson (2002), muitos estudiosos contemporâneos relacionam a violência, não só ao comportamento, mas, a desvios de personalidade e impulsos que se auto-realizam como forma de encontrar sua identidade ante o outro. O mesmo declara Gomide (2000), em artigo sobre a influência de filmes violentos em *comportamentos agressivos* de crianças e adolescentes. Segundo a estudiosa,

“As pesquisas, na área da agressão, têm demonstrado o aumento da agressividade dos indivíduos humanos e de outras espécies animais, quando estimulações aversivas, com alto grau de violência, são apresentadas aos participantes em estudo. (...) Da mesma maneira, têm se encontrado aumento da agressividade, quando os indivíduos são criados sem afeto, isolados socialmente, negligenciados ou ainda, quando sofrem abuso, físico, sexual ou psicológico, na infância...”.

São perspectivas que reforçam as teorias do instinto de agressão tendo como necessário suporte, a teoria da evolução da espécie. Assim, a velha dúvida

do início do século passado, persiste e perpassa a ciência de hoje quando os pesquisadores se questionam: violência inata ou aprendida?

A resposta poderá nos levar a um reducionismo biológico (Minayo, 1998) na medida em que aprisionamos a compreensão das causas da violência à biologia, em detrimento de outros fatores. É uma concepção arriscada do ponto de vista ético, na medida em que o homem, passa a ser visto como um simples “suporte” para seus genes, e assim sendo (Sawaia, 2004), não pode ser responsabilizado por seus atos.

Devo ressaltar que essa linha de pesquisa é assumida especialmente pela etologia e biologia social, em que são priorizadas as questões individuais em detrimento das coletivas. Aqueles que defendem a prevalência dos instintos e comportamentos na origem da violência, não consideram as condições conjunturais e contexto socioeconômico dominante. Esses não se articulam ou entrelaçam com o todo social e assim os pesquisadores biologicistas abrem uma fenda, por onde se insinua a consciência culposa que alimenta a autculpa mantendo a sujeição. Esta, favorece a medicalização das paixões tristes e até as justificativas para o controle rígido do comportamento e condutas, consideradas fora da norma ou mesmo inadequadas.

Para o psicanalista francês Roger Dadoun (1998) a violência está em toda parte e percorre toda a história do homem. Recorre a bíblia para explicar o “homo violens”, marcado e estruturado essencialmente pela violência e assim sendo, a violência habita a própria essência do humano. Para esse estudioso, só pensamos na exterioridade da violência, o que em si, constitui uma contradição, pois os homens não têm domínio do que lhes é exterior, afirma. A violência, não nasce

exclusivamente do social, pois há uma dimensão particular, singular e inata. E assim sendo, Dadoun crê que a violência está impregnada no humano e está em todas as fases da vida, do nascer ao morrer, encontrando-se em todos os lugares.

A violência nos atinge, nos desconcerta e nos afeta por seus estrondos, nos ensurdece por seus gritos ininteligíveis e por suas pressões contínuas, afirma Dadoun, e desta maneira, ele estabelece a inter-relação do biológico com o meio ambiente. É como se existisse uma cadeia intrincada de reprodução da violência, dando origem a mais e mais violência, cristalizando e naturalizando a própria ação. Em sua repetição sistemática, à violência se responderia com mais violência. Ao final de suas pesquisas, Dadoun propõe normas rígidas de auto-regulação, o que permitiria e possibilitaria desenvolvermos eficazmente, a “autonomia moral, intelectual e afetiva”. Para Arendt (1994:55),

“... nada poderia ser teoricamente mais perigoso do que a tradição do pensamento organicista em assuntos políticos, por meio da qual poder e violência são interpretados em termos biológicos”.

Sawaia (2004:24) critica a ontologia de Dadoun, mostrando os caminhos a que ela pode conduzir, quando “acompanhada da defesa da necessidade da lei e norma” o que para a pesquisadora, poderia ser usado como desculpa e aprovação da “existência de governos autoritários”.

O biólogo Henri Laborit (1981), defende os *sistemas hipercomplexos*, em que afirma da impropriedade de continuarmos pensando as causas da violência de forma linear, como fazíamos no século passado, ligando-a necessariamente ao seu efeito. Para o estudioso, é necessário pensarmos na trama, imbricamentos e

transversalidade do que é aprendido socialmente e do que é inato, mesmo quando reconhecemos que um “ato reflexo é um ato inconsciente”.

Sem negar a possível resposta instintiva, Laborit conclui que a violência guarda sempre relação com situações experienciadas e que permanecerão gravadas na memória na medida em que a vítima tenha sido afetada por situações determinadas socialmente. Assim para Laborit, o homem frente a um ambiente hostil, pode responder de formas distintas, ou melhor, lutando, fugindo ou bloqueando a ação, o que neste caso, abre espaço para os adoecimentos.

Bloquear a ação pode significar voltar-se para dentro, por impotência, para criar alternativas de enfrentamento da situação. Voltar-se para dentro, traz sempre a idéia de solidão, medo, incertezas, desespero, insegurança, raiva e impotência. Laborit nos conforta, e afirma que o homem tem necessidade do outro. Assim, a relação com o outro, é condição fundamental para a humanização. Volto a Arendt, que esclarece:

“... a partir do instante em que se começa a falar em termos biológicos, não políticos, os glorificadores da violência podem apelar ao fato inegável de que, no seio da natureza, destruição e criação são duas faces do processo natural, de modo que a ação violenta coletiva, deixando de lado a sua atração inerente, pode parecer tão natural enquanto um pré-requisito para a vida coletiva da humanidade, quanto a luta pela sobrevivência e a morte violenta em nome da continuação da vida, no reino animal (1994:55).

A violência é humana e social e como tal, tem direção, intenção e armadilhas peculiares, que dependem dos objetivos manifestos (dominação de classe e interclasse, sujeição, manipulação e outros) ou não, e de como se

realizará. E neste sentido, reduzir a violência em qualquer de suas manifestações como resultante do comportamento, condicionamentos, instinto, personalidade e necessidades biológicas ou determinismo social, é subestimar as relações interpessoais em coletivo, assim como a processualidade histórica. Naturalizá-la, é tornar impotente e inoperante qualquer ação que vise preveni-la, combatê-la ou erradicá-la. E assim, é necessário lembrarmos que a violência é multifatorial, tem multicausalidades e plurimanifestações.

Para a Organização Mundial de Saúde (OMS), a violência tem uma dimensão que é geracional, em que uma prole aprende da anterior, reproduzindo e possibilitando sua permanência em sociedade. As ponderações de Joxel Garcia (2003) da Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS), de alguma forma, guardam certa relação com a OMS, quando afirmam que as pessoas não nascem violentas, existem razões para que se tornem violentas. Outros defendem o determinismo social, legitimando práticas autoritárias e ações repressivas, como assinala Sawaia,

“... se o homem ou a sociedade são, ontologicamente, violentos, suas leis, em decorrência, também o são, resta às pessoas submeterem-se à brutalidade e tolerar formas de violência como parte do ônus de viver em sociedade e do caráter primitivo e animal de nossa filogênese” Sawaia, 2004:25.

Para Minayo & Souza (1998:514) há estudiosos que “explicam a violência como fenômeno de causalidade apenas social, provocados quer pela dissolução da ordem, quer pela ‘vingança’ dos oprimidos, quer ainda pela fraqueza do Estado”.

Sendo um fenômeno desestabilizador e devastador da vida em sociedade, sua reprodução e permanência dependem dos “fatos políticos, econômicos e culturais, traduzidos nas relações micros e macrosociais” (Minayo, 1998). Evidencia-se assim, seu caráter humano, desvendado na intencionalidade e direcionalidade, que pressupõe um sistema de símbolos e valores.

Minayo (2003:43) ao refletir nossa realidade, em particular as regiões metropolitanas e grandes centros urbanos, observa que,

“... a violência tende a vicejar persistente e vigorosamente na sua expressão instrumental, como recurso usado por muitas pessoas e grupos para conquistar mercados de bens e de poder. De um lado, ela manifesta o sentido de defasagem entre a oferta de condições e a escassez de espaços numa sociedade cada vez mais competitiva. E também vocaliza demandas subjetivas de pessoas e grupos não contemplados na direção das novas formas de desenvolvimento”.

A violência nasce e se relaciona com o Estado (Engels, 1981), na medida em que este tem garantido o direito não somente de usá-la, mas de afiançar a ordem social, protegendo o poder econômico dominante. Por sua vez, o Estado valendo-se da legitimidade de que é detentor, assegura a vigência das normas e leis e, em nome da lei, pode extrapolar sua legitimidade ou ser omissivo, levando terror a sociedade.

Para Arendt (1994:48) a violência cresce onde o poder diminui, publicizando deste modo, a impotência do poder. E assim, a violência não está a serviço da revolução, mas da reforma, sendo por isso, instrumental. Racional e eficaz, está

localizada nas relações sociais e políticas, justificando a finalidade de sua existência.

O economista e demógrafo Jean Claude Chesnais (1995), avalia as causas da violência, afirmando que estão relacionadas a fatores variados e entre eles, os socioeconômicos, institucionais, culturais, demográficos, a globalização e papel da mídia. Para ele, a pobreza e o agravamento das desigualdades associadas à hiperinflação, se somam à crise nos vínculos familiares, à desordem moral, à densidade populacional, em especial nas grandes cidades, ao crime organizado e ao papel da mídia constituem, de alguma forma, os ingredientes que mantêm a violência.

Cabe ressaltar que, em cada época histórica, predomina uma forma de organizar e gerir o trabalho. E a violência, por sua vez, é atualizada com nova roupagem e se apresenta maquiada em nova face ao longo do processo histórico. Configurada e re-configurada, revela e legitima formas de apropriar, governar e mandar. Em cada novo modo de produção, sua manifestação é renovada e revigorada. São os atos e ações que dão novas pistas para a compreensão da gênese da violência.

Para Ribeiro (1997), no passado, a violência no trabalho era visível e explícita. Hoje, ela se mostra cada vez mais sutil. Sutileza que tem relação com o novo ciclo de desenvolvimento capitalista em que os métodos de oprimir e dominar são constantemente atualizados, a cada nova época histórica e social. Assim é, que a violência pode se esconder em uma face sedutora, “doce”, zelosa e criativa como o canto de uma sereia. Em outras ocasiões, sua face cruel

aparece justificando a “necessária” ordem e norma a serem seguidas em nome do bem comum.

Segundo Chauí (1984), a violência deve ser compreendida em sua dimensão dialética, ou seja, temos a violência quando a diferença é transformada em desigualdade, com a finalidade de submeter e dominar o outro. E aqui a violência é compreendida a partir da ação e movimento. Em outro extremo, temos o não reconhecimento do outro enquanto sujeito da ação, mas como uma coisa ou objeto, sendo por isso, coisificado em sua inércia e passividade. Assim, para Chauí (1984), impor ao outro o silêncio, é um ato de violência. E neste sentido, a violência racionalizada e internalizada, deseja sujeição e obediência. E ao consentir o sujeitamento de si ao outro, o dominado outorga sua vontade, desejos, necessidades ao dominador.

A perda da autonomia fica submersa e à mercê da vontade de outrem e sequer tem conhecimento dessa conversão. É a conversão da potencia em sujeição e aceitação do heterônimo. São reflexões que voltaremos posteriormente, quando falarmos sobre a pressão psicológica e assédio moral no local de trabalho.

2.3 Reflexões sobre violência. Significados historicamente construídos

“Mas como uma prática tão atroz e cruel, tão inútil, tão injusta, conseguiu prevalecer mesmo entre povos cultos e se manter até o dia de hoje?” Verri, 2000.

Ao tentarmos encontrar a estrutura semântica da palavra violência, constataremos que houve alterações do seu significado ao longo da história. Por outro lado, se considerarmos o verbo “violentar” (Houaiss, 2001) o seu significado está relacionado ao uso da força empregue contra alguém, através de meios violentos e ameaçadores, visando vencer-lhe a resistência.

A qualidade do que é violento se manifesta tanto como força física ou como força moral e psicológica através de intimidação e coação contra alguém. No caso da força moral, sua finalidade é submeter o outro, dobrando sua vontade e eliminando obstáculos ao exercício do poder (Scialpi, 2004). Inclui a tentativa de total controle do outro e até de suas relações pelo uso da força que também pode ser econômica ou política. A força é empregada para domar os desejos, dobrar a vontade, resolver conflitos e garantir a ordem instituída.

Qualquer que seja sua forma de manifestar-se, ela sempre coloca em xeque¹⁰ nossos direitos e desenvolvimento humano. E neste sentido, Scialpi considera a violência, como um problema de saúde pública na medida em que está disseminada socialmente e no mundo do trabalho. Para a pesquisadora, a violência é uma epidemia que ora é visível e outras, não visível. O denominador

¹⁰ Com significado de perigo ou colocar em risco.

comum são as histórias de sofrimentos e padecimentos. E por trás do tormento, existe uma organização de trabalho que ordena, controla movimentos, expropria o saber fazer, exige e demite.

Historicamente, o significado do ato de violência ou o ser violento, continha um núcleo de sentido positivo, sendo identificada como força, energia, vigor e robustez daquele que a pratica. Após o século XVII, “violentus” e “violens” na língua latina adquiriu um novo significado. Portanto, praticar atos de violência se relacionava a transgressão. Ofender o outro, equivalia a profana-lo, força-lo, coagi-lo.

Posteriormente, o núcleo positivo da palavra foi deslocado para a atividade sexual. E este novo desvio, identifica o ser violento sexualmente como uma pessoa “fogosa, arrebatada, impetuosa”; estava na ordem da posse do outro de um modo forte e ardente, fascinado em seus atos e palavras.

Com o passar dos séculos, novo significado e sentido foi dado a palavra de origem latina, “violentia”. E agora, com novo sentido, passa a ser identificada a atos de torpeza, indignidade, ferocidade, obsceno, excessivo, despótico, cruel e imoral, revelando um conteúdo moral que permeia o ato.

Nos países escandinavos, por exemplo, a castração de criminosos sexuais foi adotada como forma de inibir e erradicar a violência cometida. A mesma conduta já era adotada com animais selvagens e fogosos, como o touro e o boi, que ao serem castrados se transformam em dóceis e submissos, sendo utilizados como auxiliares da vida cotidiana no campo. Aqui, a violência era combatida com violência.

Ao analisarmos o seu núcleo etimológico “volens”, constataremos aqui uma mudança radical. Praticar atos de violência estava relacionado a aqueles que almeja o bem. Aqui, a violência é mostrada como um ato favorável e propício ao agressor. O destaque é dado a simultaneidade da relação: dócil-obediente. Ou melhor, aquele que pratica a violência, nada mais deseja, que o bem do outro. Pressupõe, deste modo, que a vítima deve obedecer docilmente, sem queixas ou lamúrias. Neste sentido, o autor da violência é compreendido como fonte de coisas agradáveis para aquele que a ele se submete, sendo por isso perdoado.

Para o sociólogo Maffesoli (1981), a violência contém um núcleo estruturante, que a torna positiva. E neste sentido, a responsabilidade do agressor é compreendida e aceita, pois as falhas e erros podem levar a mudanças, rupturas e instauração de uma nova ordem. E deste modo, é como se a violência sustentasse práticas atroz, frias e racionais, necessárias ao andamento da ordem e progresso. E como dispositivos disciplinares, como normas e leis restritivas, penetram pela via do afeto e se ramificam, oras pelo viés da influência, da autoridade e logo por cuidados com a segurança e desejos de felicidade planejada.

Se pensarmos nos dias atuais, em que testemunhamos uma guerra imposta, anunciada como possibilidade de paz e defesa da democracia, talvez possamos compreender a crise como imperativo das práticas de controle político que se instauram nos países, com o consentimento de todos. É como se todos nós, de alguma forma, aceitássemos o discurso sensacionalista do poder instituído e reverberado pela mídia, de que o violento para nós é o outro e, assim sendo,

justifica-se eliminá-lo. O núcleo destrutivo da violência neste contexto é relativizado, mesmo quando o simulacro do real explode em nossas telas.

O medo, a necessidade de segurança, a esperança que a paz retorne e a tristeza do momento vivido, dão o suporte afetivo necessário as ações iníquas e tirânicas, na medida em que se entrega ao que domina, a resolução. A valorização da crise instituída sustenta a continuidade da guerra. Não importa que o retorno da segurança perdida oculte o braço que manipula. Importa que a idéia de segurança permaneça, mesmo que em pensamento. Buscam a potência que lhes falta e os permitam viver. Por sentir-se impotente, o povo transfere sua força ao tirano redentor e salvador de um mundo que perdeu seus encantos. Ao depositar em mãos do outro o meu destino, revela-se enfeitiçado, esvaziado, impotente e submisso. Força e vigor se anulam, na medida em que “sua liberdade”, inexistente enquanto modo de ser, sentir, pensar, agir.

A violência moral vivida, testemunhada e silenciada em coletivo, assegura uma falsa coesão e simultaneamente, consenso no grupo. A partir deste olhar, podemos deduzir que a violência no local de trabalho e a biopolítica são formas atualizadas e complementares de sustentação, coesão e dominação das relações sociais na fase atual do desenvolvimento capitalista.

Quanto a relação afeto-violência que muitas vezes nos aparece como imprecisa e confusa, revela a irrefutável complementaridade entre “amizade-isolamento” e “individualismo-competitividade”, que habita a instituição. É uma relação que nega a possibilidade do agir ético ante uma política organizacional que nega ao outro a liberdade de pensar, criar, agir e existir em atos.

O desafio é elucidar e reconhecer o sistema afetivo que sustenta a violência e a servidão, a partir de suas transmutações, metamorfoses e aceitação. Isso porque, a violência moral pode se apresentar de forma nebulosa, difusa, colérica, irada, implícita e sutil do mesmo modo que tranqüila, explícita, alegre e até dissimulada em meiguice e carinho, constituindo uma trama que engendra as paixões tristes e fortalece o biopoder.

Negri (2003) identifica o biopoder com as grandes estruturas, destacando o poder do Estado, seus dispositivos sociais de controle e tecnologias que comandam a vida dos cidadãos e cidadãs. Assim sendo, a biopolítica está nos espaços onde acontecem as lutas, as relações e produção de poder.

Poder que é coercitivo e cuja base se sustentação, freqüentemente é o medo. Medo que a ordem dada seja desobedecida, sendo o medo do poder transfigurado em poder de amedrontar, ameaçar, vigiar, controlar, coagir, demitir. E neste sentido, a violência destrói o poder (Arendt, 1994) enquanto capacidade humana para agir em e com coletivo. Assim, a violência cresce onde o poder diminui, o que revela a impotência do poder. Essas duas faces da violência como afirma Saffioti (2004) são identificadas como: potência e impotência. Potência que nasce do vigor de seus atos, gerando seu oposto, o padecimento e sujeição.

Assim, a forma mais extrema de violência é quando “um, submete múltiplos” e Sawaia propõe como resistência, a afetividade ética, por considerá-la como um “meio caminho entre a subjetividade e objetividade” o que possibilita o agir ético, o afetar e ser afetado por idéias adequadas que permitem ações conjuntas.

Para finalizar este item, não podemos esquecer que as conseqüências da violência atingem a todos nós e até mesmo, aqueles que não estão envolvidos direta ou explicitamente, mas que, de alguma forma, ficam privados de saúde, (vítimas, familiares e comunidade), da qualidade de vida e bem estar social. A compreensão da violência exige uma concepção de saúde ampliada enquanto saúde ético-política, pois a violência atinge a saúde não só quando é física, mas também em sua dimensão moral. E neste sentido, a violência deve ser pensada como uma questão de saúde pública e que diz respeito a todos nós.

2.4 A saúde dos trabalhadores em tempos neoliberais.

“Sem um trabalho, toda a vida se corrompe.
Porém com um trabalho sem alma, a vida se
asfixia e morre”. Albert Camus

Instituições internacionais de saúde tem ressaltado com veemência, a necessidade de compreendermos os múltiplos fatores e causas da violência presente em políticas sociais de países democráticos, por considerarem que a violência constitui não somente um obstáculo ao desenvolvimento das nações (Scialpi, 2004), mas um problema de saúde pública, na medida em que ocasiona danos pessoais e prejuízos sociais.

As mudanças, transformações, perdas e crises, conformam novas formas de pensar, sentir, agir e se relacionar socialmente, originando novos nexos nas relações interpessoais. O abuso do poder, mentiras e cooptações, formam o cenário necessário para a manifestação da violência no local de trabalho, quer seja o trabalho manual ou intelectual, abrindo sendas para práticas arrogantes, ordens e injunções que desmoralizam e oprimem, o fertiliza novos atos de violência, não somente no ambiente de trabalho, mas, socialmente.

É assim que recentemente, a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2000) e Organização Internacional do Trabalho (OIT, 2000) revelaram que 15% das doenças do planeta têm sua causalidade em atos violentos perpetrados por políticas públicas e instituições sociais. Afirmam ainda, que 400 milhões de

pessoas no planeta, sofrem de transtornos mentais, sendo que esses transtornos afetam um em cada quatro europeus.

Pesquisadores do Fundo Europeu para Melhoria das Condições de Trabalho e de Vida (Fundo Dublin, 2000) após entrevistar 21.500 trabalhadores, afirmaram que 8% dos trabalhadores da União Européia (12 milhões) vivenciaram situações de humilhações e constrangimentos, 4% sofreram violência física e 2% assédio sexual. Revelaram ainda, que o setor mais atingido foi o público (13%) seguido dos trabalhadores do setor de serviços e vendas (11%) e finalmente os bancos (10%).

Das 47% pessoas que sofreram violência no local de trabalho, todas se referiram ao trabalho realizado, como muito estressante. E nestas circunstâncias, o absenteísmo alcançou o patamar de trinta e quatro por cento (34%) nestes países.

Na Suécia, o psicólogo do trabalho Heinz Leymann (1993, 1996) já havia constatado que o “psicoterror” ou “mobbing”, atingia 10% dos trabalhadores/as. Este pesquisador chamou a atenção para as altas taxas de suicídios (10 a 15%) registrados no país.

Na Espanha, o pesquisador Iñaki Piñuel da Universidade de Alcalá e Politécnica de Madri, registrou índices de 11,4% de violência moral entre a população trabalhadora, ou seja, um milhão e meio de trabalhadores/as, são vítimas de assédio moral no trabalho.

Já em 2000, a Organização Mundial de Saúde nos alertava que a depressão seria a segunda maior causa de morte e incapacidade no planeta, nos próximas duas décadas. O aumento da patologia está relacionado a degradação

das condições de vida, aumento da pobreza urbana, violência e vida estressante. Não é casual, o crescimento em países europeus, da aposentadoria em consequência dos danos psíquicos. Quanto aos índices de depressão, os Estados Unidos da América e Japão, dominam as estatísticas no planeta, por apresentar o maior índice de vítimas.

Para a Agência Europeia para a Saúde e a Segurança no Trabalho, a violência moral no local de trabalho aumentou nos últimos 3 – 5 anos na Áustria, Bélgica, Países Baixos, Irlanda, Espanha e Suécia. Em 2000, a Fundação Europeia para Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho, conclui o terceiro “Inquérito Europeu sobre Condições de Trabalho”.

Em abril de 2002, a OIT apresentou um extenso inventário sobre as condições de trabalho, doenças e acidentes a “Comisión Mundial sobre la Dimensión Social de la Globalización”. Neste informe, a OIT refletia a dimensão das repercussões sociais da globalização e desvendava em números, a estimativa de dois milhões de trabalhadores que anualmente, morrem no planeta, em consequência das condições de trabalho.

No mesmo ano, a Organização Mundial de Saúde reconheceu que a saúde mental é “essencial para o bem-estar das pessoas, da sociedade e dos países, e deve ser universalmente encarada sob uma nova luz”, afirmando que muitas dessas pessoas sofrem em silêncio, sendo hoje, raras as famílias que são poupadas de familiares com transtornos mentais.

As pesquisas da Organização Internacional do Trabalho (OIT), desenvolvida em cinco países da Europa e Estados Unidos, já nos alertavam para o aumento dos distúrbios psíquicos e vivências depressivas que ocorreriam nas

próximas duas décadas, relacionando-as com o mundo do trabalho. Dentro os europeus, são os trabalhadores franceses, os mais expostos a violência moral, (11,2% dos homens e 8,9% das mulheres), seguido da Argentina (6,1% homens e 11,8% mulheres), Romênia (8,7% homens e 4,1% mulheres), Canadá (3,9% homens e 5,0% mulheres), Inglaterra (3,2% homens e 6,3% mulheres) e finalmente, Estados Unidos (1,0%homens e 4,2% mulheres).

Cabe lembrarmos que na Argentina, até poucos meses, só existiam artigos concernentes a violência institucional na administração pública (Scialpi, 2004). O contato com pesquisadoras desse país e, o interesse que o tema despertou especialmente entre psicólogos e advogados trabalhistas, suscitou alguns artigos em revistas, especialmente na área de direito. Assim, a única pesquisa existente, se refere ao setor público.

Ainda em 2002, a OIT exibiu novos dados, agora relativos a trabalhadores dos serviços de saúde. Na Tailândia, os índices alcançavam os 54% de incidentes violentos no local de trabalho. A seguir vem o Líbano (47%), Portugal (60%) e África do Sul (61%). Em nosso país, muitos trabalhadores da saúde se dizem vítimas da violência intra e extra-hospitalar. É um dado que coincide com pesquisa realizada pelo Sindicato dos Médicos de São Paulo no ano 2002, em que os atos de violência foram freqüentemente executados por pessoas de fora do hospital, ou melhor, que iam procurá-los para atendimento à saúde.

Segundo dados da OIT, o mundo do trabalho é responsável por trezentos e cinquenta mil mortes que ocorrem anualmente, no planeta, provenientes de

acidentes do trabalho. Em relação ao Brasil, nos últimos 12 anos¹¹, ocorreram cinco milhões, setecentos e noventa e sete mil cento e vinte e cinco acidentes do trabalho (típico e de trajeto) e quarenta e sete mil novecentos e noventa e cinco óbitos. Isto significa, três mortes por minuto.

Existem ainda mortes que sequer são relacionadas com o trabalho, mesmo quando ocorrem nas dependências da empresa. Como exemplo, cito os casos de suicídio em consequência dos fatores estressantes e violência moral, que estão no campo do risco não visível e não quantificável. E a ocorrência, desaparece na invisibilidade do risco.

Alguns pesquisadores (Hirigoyen, 2002; Leymann, 1996; Piñuel, 2001) concordam que o suicídio em consequência da violência moral é um crime quase perfeito: não deixa marcas de sangue nos equipamentos ou no ambiente de trabalho e quem testemunha a violência, têm medo de falar por diferentes medos. Quando o suicídio ocorre nas dependências da empresa, a responsabilidade recai freqüentemente sobre o morto, que muitas vezes, é considerado como um relaxado, negligente e fraco. Portador de transtorno mental e muito estressado.

Internacionalmente, os dados da OIT e outras agências internacionais, mostram uma realidade preocupante. Dos 150 milhões de trabalhadores, 2% deles sofreram violência física no local de trabalho, sendo esses atos praticados por seus chefes e/ou colegas. Seis milhões de trabalhadores, especialmente aquelas profissões que tem contato com o público, estão sujeitos a violência externa.

¹¹ Dados colhidos da Fundacentro, correspondente ao período de 1990 a 2002
http://www.fundacentro.gov.br/CTN/acid_trabalho_doenca.asp

Nestes países, o assédio sexual é mais freqüente nos setores de hotelaria e restauração, atingindo 2% da população trabalhadora de toda a comunidade européia. Quanto ao assédio moral, 13 milhões de trabalhadores, já passaram por situações variadas de discriminação que variam desde a idade, nacionalidade, origens étnicas, deficiência, incapacidade até doenças.

Se refletirmos acerca das repetições das pesquisas em diferentes países, não é difícil constatar que a violência moral no local de trabalho vem agravando e intensificando em todo o planeta. Esse fato despertou o interesse internacional dos profissionais ligados a área do trabalho e sociologia, em uma tentativa de compreender esse paradoxo do novo contexto, que coincide com as reestruturações produtivas e as novas técnicas introduzidas no mundo do trabalho.

A terceira pesquisa realizada pela OIT ainda com o tema da violência no local de trabalho, nasceu nesse clima internacional. Foi realizada em 2003 e mais uma vez constatava que 9% dos trabalhadores da Finlândia, Reino Unido, Holanda, Bélgica, Luxemburgo, Suécia e Portugal eram vítimas de violência moral no local de trabalho.

Países como Alemanha, Estados Unidos, Itália, Austrália, Noruega, França e Suécia, já reconhecem o assédio moral no local de trabalho como um risco a saúde. Desde 1993, por exemplo, a Suécia considera a violência moral no trabalho, como delito. Na França, foi aprovado recentemente pela Assembléia de Deputados, um projeto de Lei de 'Modernização Social', no qual está previsto a penalização do assédio moral no trabalho.

Em relação a América Latina, não possuímos dados até o momento, que afirmem de forma segura sobre os índices de assédio moral no local de trabalho. O Brasil foi o primeiro país latino a realizar uma pesquisa de amplo alcance, mesmo que sendo em uma categoria específica. A criação do site e o contato com pesquisadores de outros países e a formação recente, de uma Rede latino-americana para o combate do assédio moral no local de trabalho, cuja direção colegiada, está em mãos de pesquisadoras da Argentina, Cuba, Chile, Uruguai e Brasil, permitirá novas reflexões e ações conjuntas, que ampliem o conhecimento e possibilite novas estratégias coletivas de prevenção e combate a violência.

Em nosso país, os anos noventa foram marcados por reformas que pareciam andar no compasso da Carta Magna. Alguns anos após o ajuste da economia, podemos constatar que, a abertura do país à outros mercados, não respondeu às necessidades internas. Cresceu o desemprego, a fome e a miséria urbana. Velhas doenças reapareceram dentro e fora do mundo do trabalho. Novas doenças despontaram no cenário, e entre elas, uma nova epidemia: as lesões por esforços repetitivos cuja causalidade esta ligada as mudanças na organização do trabalho.

No contexto da lógica taylorista e pos-fordista, a competitividade, flexibilidade e individualismo chegaram em trajes coloridos. As técnicas antigas foram substituídas ou agregadas as preexistentes. O tempo da tarefa foi reexaminado e o controle do trabalhador, intensificado. O sucesso do modelo japonês de gerir e organizar, submeter e manipular, foi a “porção” que faltava para o êxito da produção.

Os fundamentos da lógica pos-fordista mantêm o mesmo núcleo do modelo taylorista, apesar da roupagem nova. E é sob essa roupagem que reside o perigo e a sedução, na medida em que “o trabalhador compartilha a própria dominação” (Heloani, 2003).

Os círculos de controle de qualidade e outras metodologias de gestão de origem japonesa contêm paradoxos não explicitados, porém, muito bem disfarçados sob um manto de sedutor. Como exemplo das ambigüidades, teremos um forte discurso participacionista associado a incapacidade para resolver conflitos. A habilidade para controlar o coletivo e a fragilidade para lidar com as dificuldades cotidianas. A competência para reduzir custos e instaurar a harmonia coletiva através da quebra da resistência e neutralização das lutas. Estas ficam subsumidas nas dinâmicas de grupo e interações afetivas, mesmo que superficiais (Heloani, 2003; Enriquez, 1992). Na condição de estranho de si e cooptado, se submete às exigências, a cada dia, mais vampirescas. E até disputam a participação em grupos, mesmo sabendo que nada pode decidir, exceto não deixar a produção cair.

Terminamos a década de noventa, com os velhos problemas de saúde e acidentes do trabalho e um novo desafio a ser enfrentado: as histórias de adoecimento por transtorno mental e tentativas de suicídio. É neste contexto que nasceu a primeira pesquisa sobre humilhação no trabalho envolvendo 2072 pessoas (1311 homens e 761 mulheres) de 97 empresas da categoria dos trabalhadores Químicos e Plásticos de São Paulo.

Como resultado, constatou-se que 42% (494 mulheres e 376 homens) referiram vivências de humilhações, constrangimentos e situações vexatórias

repetitivas que os levava a adoecer especialmente de estresse, depressão, síndrome do pânico e alto percentual de tentativas de suicídio, especialmente entre os homens. Foi a partir das novas demandas após a visibilidade social da pesquisa e o contato com a terminologia do assédio moral, que resolvi aprofundar a análise sobre essa modalidade de tortura, que impera nos dias atuais.

2.5 Assédio Moral no trabalho: a violência sutil.

“Mas como uma prática tão atroz e cruel, tão inútil, tão injusta, conseguiu prevalecer mesmo entre povos cultos e se manter até o dia de hoje?” Verri, 2000.

“Por tortura não entendo uma pena atribuída a um réu condenado por sentença, mas a pretensa busca da verdade por meio dos tormentos” Verri, 2000.

Assédio moral é um conceito recente. Como disse no início, conheci esse conceito através de Marie-France Hirigoyen. O conceito hoje se impôs em nosso país, porém ainda é pouco preciso, o que dá margem ao seu emprego inadequado em toda a situação de conflito, pressão e tensão. Também tem sido usado e confundido com um outro conceito da área do direito que é o dano moral, o que por si só, justifica a necessidade de aprimorá-lo.

Assédio é uma forma sutil de violência que envolve e abrange múltiplos danos, tanto de bens materiais como moral, no âmbito das relações laborais. O que se verifica no assédio é a repetição do ato que viola intencionalmente os direitos do outro, atingindo sua integridade biológica e causando transtornos a saúde psíquica e física. Compreende um conjunto de sinais em que se estabelece um cerco ao outro sem lhe dar tréguas. Sua intencionalidade é exercer o domínio, quebrar a vontade do outro, impondo término ao conflito quer pela via da demissão ou sujeição.

É um processo, mediado por palavras, símbolos e sinais, que estabelecidos, impõem ao outro a obediência cega sem questionamentos ou explicações. Deve “aceitar” provocações, gozações, desqualificações e ridicularizações, de forma constantes e repetitivas sem reclamar ou questionar.

Mostra-se diferente do dano moral, que não pressupõe assimetria hierárquica e repetição do ato, mesmo quando reconhecemos que tanto um como o outro, atinge a identidade e dignidade, violando direitos e causando prejuízos em conseqüências de atos e ações ilícitas, impostos ao outro. O assédio moral começa sutilmente, de forma invisível para aquele que padece e testemunha, sendo muitas vezes discreto e indireto. Pode começar com um olhar que ironiza, chegando à visibilidade dos apelidos que estigmatizam e que, ao longo do tempo, vão se tornando explícitos, causando dor e tristeza. Aos poucos, os atos minam a confiança em si, desestabilizando a relação do trabalhador com o ambiente de trabalho e a organização.

A abrangência do conceito alcança situações que implicam em ‘perseguir com insistência’, reiteradamente. Com a finalidade previamente determinada, o plano se consuma em atos que transgridem, coagem, afrontam, ameaçam, constrangem e discriminam. Em sua estratégia, o uso constante e atualizado de novas técnicas de controle político¹² materializadas freqüentemente em cooptações, promessas de ascensão profissional recheadas por mentiras e imposições que causam angustias e dúvidas quanto ao destino da vítima.

¹² São instrumentos amplamente usados pelas empresas, variando desde o olhar que censura o colega ao lado, até as formas mais sofisticadas de controle como, por exemplo, o uso das políticas de afetividade que muitas vezes envolvem a família, a vigilância constante de e-mails, as câmaras no posto de trabalho, o controle e competitividade entre colegas, caracterizando táticas da “biopolítica” no sentido que lhe dá Foucault (1996) e Antonio Negri (2003).

Pode se apresentar como atos institucionalizados ou individualizados com múltiplas faces. Quer explícita, institucionalizada e coletiva quer em sua forma sutil e individualizada, o assédio moral enquanto violência intersubjetiva, constitui um modo variado e múltiplo de um mesmo fenômeno. O que estabelece e sustenta as práticas do assédio é um sistema afetivo, ancorado no medo, humilhação, vergonha, baixa estima, isolamento e solidão. São emoções que se entrelaçam fortalecendo o medo ao mesmo tempo em que garante ao outro o gerenciamento dos conflitos, das tensões e temores. São atos que penetram a vida de cada um, dando força e vigor às ações do tirano ao mesmo tempo em que suprime a liberdade individual. É como se o tirano fortalecesse e alimentasse a sua prepotência a cada novo ato despótico que impõe.

A força¹³ contida em nova configuração e nos múltiplos atos, tem uma dupla finalidade: dominar e quebrar a vontade, forçando o outro a desistir do emprego. Ao sujeitar-se, deve consentir ao dominador o poder de decidir o seu destino e sua liberdade. Dito com outras palavras, os atos da violência, em essência camaleônicos, ora se mostram dispersos, outras vezes, organizados e concentrados. Podem se ocultar ou revelar métodos cruéis, transversados de brutalidades e astúcias. E, nos dias atuais, podem adquirir uma aparência doce, sutil, cuidadora e até sedutora, o que assegura sua invisibilidade por mais tempo, confundindo o trabalhador assediado.

O assédio moral está associado a tratamentos injustos e condutas ofensivas, causadas por assimetrias e relações desiguais, em que impera uma

¹³ Uso a palavra aqui, com o sentido que lhe atribuía Marx, ou melhor: força é potência, no sentido multiplicador.

administração que lidera pelo medo e ameaças. E, nestas condições, obedecer significa sujeitar-se, aceitar passivamente e não questionar as ordens e autoritarismo. É uma obediência que embota sentimentos e, ao mesmo tempo, fascina.

Repito que o assédio moral inscreve-se nas relações assimétricas. São estratégias que se consomem por meio de um conjunto de sinais impostos ao outro, com o objetivo de confrontar a autoridade, neutralizar conflitos e dominar. As tentativas de subjugar são variadas e podem também começar com uma simples ironia, um sacudir de ombros, falas à distância, risos e maledicências que despertam novos sentimentos e emoções, àqueles que as recebem.

Neste império de emoções tristes, as punições atormentam, despertando sentimentos contrários de uns, contra os outros. E aqueles que sofrem por testemunhar a tortura psicológica, mantêm-se em silêncio, resistindo por medo de também serem ofendidos ou demitidos. Deste modo, o silêncio imposto isola a vítima, sem qualquer explicação. As redes de comunicação são quebradas, as vozes silenciadas, impedindo ao assediado questionar e falar até mesmo com seu colega mais próximo. Se ousarem questionar, têm como resposta a seus pedidos insistentes, palavras vagas, aparentemente sem sentido, mas terrivelmente eficientes em culpabilidade, forçando-os a baixar a cabeça, obedecer e intensificar o trabalho como prova de lealdade à empresa que era vista como mais importante que sua própria família.

A cultura do silêncio ante a violência, de alguma forma, transforma a todos em cúmplices da tirania e co-autores da violência mesmo quando dominados pelo medo, imposições e ameaças. O medo é impotência da alma (Espinosa, 1992)

que dominada e submetida, imagina novos medos e nutre esperanças em ultrapassá-los. Medo e esperança se nutrem no tempo que ajudará a tudo passar. E enquanto isso não acontece, trabalham cada vez com mais afinco. A esperança não concretizada, aos poucos, faz com que eles percam a confiança em si e o medo é colocado a serviço da produção. E a aparente concórdia explicitada no coletivo, surge do medo, como lembra Espinosa. Concluo esse item, reafirmando que o dano moral pressupõe um ato que causa dano efetivo enquanto o assédio moral pressupõe causalidade, intencionalidade, direcionalidade e especialmente a repetição dos atos que humilham, constrangem e ameaçam, violando direitos e colocando em risco tanto a saúde do trabalhador como a do coletivo, degradando as relações interpessoais e seu vínculo com a organização.

2.5.1 Desfile de terminologias.

A violência moral no trabalho tem recebido variadas designações em nosso país, seguindo uma tendência internacional. Deste modo, teremos tirania nas relações, psicoterror no trabalho, violência emocional, violência psicológica, tortura emocional, tortura no trabalho, violência invisível. São terminologias¹⁴ que variam de país para país. Em alguns países europeus, especialmente Alemanha, Suécia, Finlândia e Itália, por exemplo, designam o termo como *mobbing* e caracteriza uma situação em que o outro, após ver-se sitiado e cercado, passa a ser molestado de forma sistemática. Assim, o que poderia ser uma divergência, se

¹⁴ Maiores detalhes conceituais podem ser encontrados em “Mal-estar no trabalho. Redefinindo o assédio moral” de Marie-France Hirigoyen, Bertrand Brasil, 2002:76-87.

degenera, favorecendo ao aparecimento de “uma forma particularmente grave de estresse psicossocial” (Hirigoyen, 2002:77).

Na Inglaterra, o assédio moral é conhecido como *bullying*, o que significa tratar o outro de forma desumana e cruel e que segundo Hirigoyen, “pelo medo que ocasionam, esses comportamentos podem ter conseqüências trágicas sobre o futuro psicológico dos jovens”. O termo, inicialmente designava as humilhações sofridas no âmbito da escola, entre colegas. Nos Estados Unidos, é conhecido como harassment e caracteriza “atos repetitivos e voluntários de uma pessoa a outra, para atormentá-la, miná-la, enfim, provocá-la” (idem). Na Espanha, psicoterror laboral ou acoso moral; Na França, harcèlement moral e *ijime* no Japão.

Segundo Hirigoyen (2002), apesar dos termos mobbing e bullying serem usados como sinônimo, eles têm diferenças. Para a pesquisadora, “mobbing” se refere a perseguição coletiva e violência institucional, podendo evoluir para violência física; para a pesquisadora, bullying é um termo mais amplo e está dirigido contra uma pessoa. Pode começar com uma piada evoluindo para “condutas abusivas com conotações sexuais ou agressões físicas” (idem). Para a pesquisadora, o assédio moral é constituído por “agressões mais sutis e, portanto, mais difíceis de caracterizar e provar, qualquer que seja sua procedência” (2002: 85). Se difícil de provar, não significa impossível, na medida em que o consideremos como um risco não visível no ambiente de trabalho. Sua objetividade e concretude revelam-se em conseqüências e danos à saúde, no aumento do absenteísmo, diminuição do prazer e da produtividade. E neste

sentido, há responsabilidade tanto da organização quanto daquele que pratica e impõe atos ilegítimos, em nome da produtividade e políticas de metas.

Quanto à violência institucional, é uma modalidade da violência genérica, estando relacionada aos atos e às ações políticas, fortemente incrustadas e burocratizadas, tanto em empresas públicas como privadas (Scialpi,2004). Para nós, o assédio moral é uma variante da violência institucional e que se manifesta de forma individualizada. Aqui, os atos são mediados tanto por um superior hierárquico, líder, chefe, mentor, “personal coach” como por colegas. Insere-se no campo cotidiano, nas inter-relações imediatas e pontuais, revelando-as desumanas e sem ética na medida em que atingem a dignidade, privacidade e identidade dos trabalhadores/as, no contexto das relações laborais.

Quanto à violência das instituições públicas, Scialpi usa a categoria “imperialismo burocrático” para caracterizar o mando autoritário em que a figura do presidente da organização, expressa a desmesura do poder. Como exemplo, as decisões são impostas: transferem pessoas, colocam em cargos de confiança os recém chegados e pertencentes ao seu círculo de amigos e até mesmo parentes, exonera e transferem outros, como se o patrimônio público fosse de sua propriedade. Exercem o poder ancorado em atos ambíguos tanto para dentro como para fora.

Para fora, menosprezando as necessidades dos cidadãos e cidadãs, com programas sociais questionáveis, na medida em que estes não asseguram ou propiciam o bem estar propagados. Quanto à violência para dentro, Scialpi denomina de “intraburocrática”, pois é exercida contra o conjunto de funcionários e funcionárias. São, por exemplo, programas de demissão que pela via do incentivo,

demitem centenas de empregados. A justificativa de eliminação de gastos e corte de gorduras, muitas vezes atinge o cafezinho dos “de baixo” enquanto a presidência e alto escalão esbanjam prazeres, viagens e gastos. Para Scialpi, o assédio institucional se caracteriza por “práticas organizacionais sistemáticas, instituídas, consolidadas e consentidas por ação ou omissão”, sendo essas práticas, propiciadoras de cooptações e mantenedoras de corrupção, mentiras e sujeições. As pessoas servis, “tanto as que usufruem quanto as que se submetem, ligam-se por recompensas, medo ou fúria”, lembra Sawaia (2004). E a violência institucional, muitas vezes, aparece em toda sua pujança como represália aos que denunciaram a corrupção.

Os atos variam desde uma agressão verbal até ao controle de armários particulares e trocas de fechaduras. Bloqueio do uso de computadores, invasão ou proibições de recebimento de e-mails, isolamento e transferência de sala ou departamento, ocultação de informações ou repasse das mesmas de forma incompleta são indicativos de assédio institucional. É importante lembrarmos que o “terror administrativo” é praticado pelo Estado empregador (Scialpi, 2004), mesmo em governos ditos democráticos.

No assédio moral, em sua manifestação individual, quer em empresas públicas ou privadas, temos a exposição do outro a humilhações e desqualificações de forma repetitiva e prolongada, durante a jornada de trabalho. A intencionalidade não revelada é forçar este outro a desistir do emprego e pedir a sua demissão. Em empresas públicas, o processo é longo e diferente das empresas privadas. Quer em uma como em outra, as pessoas assediadas são

trituras aos poucos, sendo intenso o padecimento nas empresas públicas, na medida em que o processo se prolonga, às vezes, por anos.

Quer em empresas públicas como em privadas, o/a trabalhador/a assediado/a vai “armazenando”, ao longo do tempo, os micro-traumas psicológicos que, pela repetição, intensidade e vulnerabilidade, vão devastando a vida, degradando as relações em família, favorecendo que a violência vivida na organização seja reproduzida em outros locais, afetando a vida de outras pessoas.

O assédio moral, na maior parte das vezes, é descendente, do superior contra seu subordinado. Mas, pode ocorrer entre os pares, nas relações horizontalizadas. Raramente, ocorre de forma ascendente, pois o que impera é o medo, a vergonha e a falta de vínculos afetivos entre os pares. Para alguns estudiosos, a degradação das condições de trabalho, marcada por múltiplas exigências, tensões e controle, associada ao individualismo, favorece ao aparecimento do assédio moral em forma combinada ou mista em que as diferentes modalidades se misturam, se alternam, se fundem e, muitas vezes, cristalizam, na indiferença, passividade coletiva e sujeição.

2.6. Os conceitos em diferentes países.

Para Leymann (1996), o assédio moral expressa condutas e atitudes desrespeitosas de um(a) chefe ou líder contra um(a) subordinado(a) ou mais raramente entre os pares. Sua origem pode estar em um conflito que degenerou. A permanência do conflito transformado em crise ocorre freqüentemente sob o

olhar indiferente do alto escalão e chefias intermediárias, que muitas vezes elogiam e aplaudem os resultados produtivos alcançados pela forma como o chefe liderou a equipe.

Para o Reino Unido, o assédio moral é tido como um comportamento ofensivo, aterrorizante, malicioso ou insultuoso, em que há abuso ou uso impróprio do poder através de meios que tenham por objetivo diminuir, humilhar, desmoralizar e desqualificar um trabalhador.

Na França, as definições se complementam. Para Marie-France Hirigoyen, o assédio moral é uma “patologia da solidão” que pode iniciar pela recusa da diferença, impondo-se ao outro uma lógica que deve ser seguida e à qual deve submeter-se. Deste modo, o assédio moral constitui um processo de destruição insidioso de uma pessoa, que devasta sua vida por meio de ameaças e coações repetitivas e de longa duração, atingindo a dignidade, atentando contra a saúde física e mental dos trabalhadores. Mesmo sendo um processo sutil e invisível aos olhos do outro, é possível sua caracterização e comprovação.

No assédio moral as discriminações constituem o núcleo forte que associada a vergonha, medo, insegurança, autculpa e outras paixões tristes, despotencializam a vontade, tornando-os passivos. Sentimentos de inveja, ciúme, rivalidade, competitividade, individualismo e medo, são freqüentemente estimulados e manipulados pelas administrações, protegidos sob o manto da empatia, reconhecimento e colaboração, presente nos programas de

responsabilidade social, processo integrado de comprometimento e reconhecimento, baseados na filosofia japonesa do KAISEN¹⁵.

Para Hirigoyen, o medo é “um motor indispensável ao assédio moral”, considerando-o como instintivo e protetor na medida em que “agredimos o outro para nos autoprotegermos de um perigo” (2002:43). Segundo a lei de Modernização Social francesa, “nenhum assalariado deverá ficar sujeito a ações repetidas de assédio moral, que tenham por objetivo ou por efeito atingir a sua dignidade e criar condições de trabalho humilhantes ou degradantes”.

Para os italianos, o assédio é composto por “atos e comportamentos perpetrados por empresários ou pessoas que tenham uma posição hierárquica superior ou igual no conjunto dos trabalhadores e tem como propósito causar danos aos trabalhadores, de forma prolongada e com clara determinação de isolar”.

A Irlanda, por sua vez, define o assédio moral como um comportamento repetido e impróprio, direta ou indiretamente, verbal, físico, conduzido por uma ou mais pessoas contra outra ou outras, no local de trabalho e/ou no decurso do trabalho, que possa ser razoavelmente considerado como redutor dos direitos individuais à dignidade no trabalho. Um incidente, isolado do comportamento descrito, pode ser uma afronta à dignidade do trabalhador. Entretanto, por ser um ato isolado, não é considerado assédio moral.

Na Bélgica, a definição mais usada é do Ministro do Trabalho, que o concebe como “condutas abusivas e repetidas de qualquer origem, externa ou interna à empresa ou à instituição, que se manifestam nomeadamente por

¹⁵ Significa melhoria contínua.

comportamentos, palavras, intimidações, atos, gestos, modos de organização do trabalho e escritos unilaterais que tenham por objetivo ou sejam de natureza a atingir a personalidade, a dignidade, ou a integridade física ou psíquica de um trabalhador durante a execução do seu trabalho, a pôr em perigo o seu emprego ou a criar um ambiente intimidatório, hostil, degradante, humilhante e ofensivo”.

O Instituto para o Ambiente de Trabalho da Suécia assumiu, em 1993, o conceito em que o assédio moral é definido como “ações repetidas, repreensíveis ou claramente negativas, dirigidas contra trabalhadores individuais, de forma ofensiva, que possam ter por resultado isolar o trabalhador da comunidade do local de trabalho”.

Na Espanha, esta modalidade de violência é caracterizada como atos “agressivos em que a vítima é isolada do grupo e falam maldades acerca de sua vida particular, culpando-as de tudo até levá-las ao desespero”.

No boletim oficial “de las cortes generales Congreso de los Diputados”¹⁶ de Madri, o assédio moral é toda “conduta abusiva ou de violência psicológica que se realize de forma sistemática sobre uma pessoa, no âmbito da função pública, manifestada através de reiterados comportamentos, palavras ou atitudes que lesem a dignidade ou integridade psíquica do funcionário e ponha em risco e degrade suas condições de trabalho”.

A OIT¹⁷ em seu “Código de boas práticas” amplia o conceito e adota o nome de violência no local de trabalho, afirmando que ser,

¹⁶ <http://www.congreso.es>

¹⁷ Organização Internacional do Trabalho

“Qualquer ação, incidente ou comportamento que se distancie de uma atitude razoável e através da qual uma pessoa é atacada, ameaçada, humilhada ou lesionada por outra no exercício da sua atividade profissional ou como consequência direta da mesma, entendendo-se por “consequência direta” uma ligação clara ao exercício da atividade profissional e supondo que a referida ação, incidente ou comportamento ocorreu num período razoável após essa atividade profissional” (2004).

Para os americanos, o assédio moral é considerado como terrorismo no local de trabalho (workplace terrorism), visto como um “abuso no emprego”, dando-lhe o sentido de perseguição, de forma individualizada.

Ao analisarmos as convergências e divergências, o assédio moral comporta atos, condutas e comportamentos repetitivos que constroem o outro, humilhando, discriminando, coagindo e desfazendo sua forma de ser, viver e fazer. Não sendo considerado um fenômeno novo, essa modalidade de violência sutil vem se intensificando internacionalmente e também em nosso país.

O que aproxima conceitualmente os diferentes países, inclusive o Brasil, é a concordância de que o assédio é mais freqüentemente encontrado em relações assimétricas de poder, sendo marcado por atos repetitivos e sistemáticos de constrangimentos e coações contra os trabalhadores e trabalhadoras e, estes atos, não são isolados. Estão associados a riscos objetivos e concretos na medida em que causam danos a saúde.

Alguns pesquisadores compreendem a prática do assédio como resultante do instinto, das emoções reativas, da personalidade e como próprio de determinadas culturas, mesmo quando reconhecem que esses atos são intencionais e têm destino. Quase todos os países concordam que o assédio

moral é caracterizado pelo tempo de duração das coações e humilhações impostas. Há convergência em que a interrupção da comunicação resultante do isolamento e ameaças constantes, fortalece o medo no coletivo, ao mesmo tempo, em que degrada as condições de trabalho. O contágio favorece a internalização e reprodução dos atos de violência, acentuando por sua vez a degradação das relações interpessoais e condições de trabalho, perturbando o exercício de trabalho, violando os direitos fundamentais de todos os trabalhadores e, em particular, do assediado que tem sua saúde, honra, dignidade e integridade pessoal, atingidas.

Como estratégia, encontramos uma mesma matriz que é atualizada historicamente, segundo especificidades e singularidade de cada sociedade, cultura e relações intersubjetivas. Como ato mais comum a todos os países encontramos a prática de isolar o outro, destruindo as redes de comunicação e forçando a vítima a desistir do emprego, pedindo demissão na medida em que sente um inútil, um ninguém. As conseqüências a saúde logo se fazem notar, aparecendo choro freqüente, tristeza acentuada, pensamentos repetitivos e cristalizados, culpa, auto isolamento e baixa estima, que desembocam em transtornos mentais, podendo inclusive ocasionar a morte por suicídio.

Por que mudanças na forma de organizar e administrar o trabalho, ocasionariam a intensificação e aumento da violência no local de trabalho? Acreditamos que as mudanças serão sempre bem vindas e necessárias a toda organização, na medida em que os que ali trabalham e produzem, participem dessas transformações de forma criativa e respeitosa. E que seja visto como um ser humano que sente, reflete, tem necessidade, desejos, sendo possuidor de

direitos. Quando as transformações estão centradas na produtividade, racionalização de gastos, diminuição de recursos e de pessoas, as conseqüências não tardam aos trabalhadores, a organização e ao próprio Estado.

A OIT chama a atenção para o aumento do absenteísmo e “turnover”¹⁸, em conseqüência da prática da violência, que põe em risco o bem estar e saúde mental dos trabalhadores e trabalhadoras. Chama a atenção ainda, ao Estado que perde com os afastamentos e benefícios a serem pagos. Entretanto, nesta forma de administrar e organizar o trabalho, quem mais perde são os trabalhadores e trabalhadoras, na medida em que sofrem, adoecem e são forçados a pedir demissão.

Em alguns países da comunidade europeia às humilhações e ofensas no local de trabalho são tão freqüentes que “sequer são vistos como uma violência anormal”, como reflete Hirigoyen (2002). Cabe perguntarmos: existe violência aceitável e por isso, normal? A resposta é positiva, se compreendermos a colonização da mente como necessária, para harmonizar a produção, evitando queixas, questionamentos e companheirismo daqueles que produzem riquezas. Se pensarmos na dignidade humana, não existe violência aceitável. E neste sentido, todo e qualquer ato deve ser veementemente condenável, sem esperar sua repetição. A organização deve posicionar-se de forma cristalina e cultivar uma cultura de intolerância a violência e neste sentido deve tomar medidas preventivas que evitem a naturalização desses atos tanto na elaboração das políticas como na organização de trabalho e relações laborais, pois trabalhadores e trabalhadoras têm direito a não ser objeto de humilhações e constrangimentos.

¹⁸ Rotação de empregados

Afirmo isso, pois, os conceitos internacionais falam em assédio moral, quando e somente quando há repetitividade do ato ao longo do tempo. Por que devemos suportar um ato? Quantos atos e ações serão necessários para marcar e imprimir sofrimento ao outro? Porque quantificar esses atos? Quanto tempo podemos suportar as humilhações do outro? Por que o tempo é imprescindível para demarcar a violência? Esperar por novos atos não seria reforçar, reproduzir e banalizar a violência? São perguntas que exigem respostas, para que possamos conjuntamente com os trabalhadores e trabalhadoras, pensar estratégias de combate e enfrentamento coletivo a essa modalidade de violência sutil.

Quem humilha e discrimina, sabe o que o faz, porque faz, a mando de quem faz e a quem se dirige, mesmo que essa conduta traga conflitos internos e enfrentamentos externos. Não podemos esquecer que as contradições psicológicas e individuais que existam no líder e no coletivo são transformadas e apropriadas pela organização em seu proveito (Pagés et al, 1993). E neste sentido, a tentativa de melhor definir e compreender o assédio moral e suas ações não significa legitimar o autoritarismo e abuso de poder como “formas de violência aceitáveis e necessárias à sobrevivência” (Amaral et al, 2001:44). Em nosso entender, é responsável tanto aquele que assedia como a empresa.

Ao afirmar isso, lembramos que toda e qualquer promoção na equipe ou dentro do setor, passa pelo crivo da escolha dos líderes. A seguir, passa pela administração. Por sua vez, o escolhido deve aceitar alegremente os princípios da organização, compreendendo-os e identificando-se com os mesmos. Sua função é delimitar e estruturar “o espaço no qual são tomadas as decisões” (Pagés et al, 1993) dentro da instituição. O poder que emana de si, é um poder outorgado por

outros. E neste sentido, são mediadores que devem saber comandar e executar a política de gestão sem hesitação e inquietações. Reconheço que esses líderes e chefes igualmente são vítimas de pressões, exigências, restrições e coerções compensadas por privilégios que tanto pode lhes proporcionar prazer como angústia. Mas isso, não os livra da responsabilidade dos atos, pois o poder e mando não prescindem do respeito mútuo. A indiferença a dor do outro corrompe o caráter do chefe (Sennett, 2003) gerando exigências desnecessárias, muitas vezes inúteis que torturam psicologicamente e maculam a dignidade humana.

Por outro lado, quem sofre o assédio desestrutura não somente a sua vida, mas até mesmo da família e, muitas vezes, pode caminhar rumo a morte. A dor moral desestrutura, faz padecer e muitas vezes, um ato que humilha e constrange é suficiente para causar sofrimentos, desestabilizar emocionalmente e manter a pessoa prisioneira de pensamentos tristes, repetitivos e circulares.

Para a OIT, quando a “dor é o resultado da violência e da agressão pessoal, não se podem descurar as repercussões no bem-estar e na saúde mental”. A dor do assediado não é somente física. Ela tem uma dimensão, moral, ética e afetiva, o que nos convoca a não ficarmos indiferentes à dor do outro, mas, indignar-nos e agir.

Capítulo I I I

“Torna-se forçoso buscar refúgio em uma dupla maneira de ver: a profana, que só se apercebe do ‘que é visível a olho nu’, e a espiritual, filosófica, que se apercebe da ‘essência verdadeira’ das coisas”.

Marx, 1992:151.

3.1 O escopo da pesquisa e metodologia adotada

A presente tese é fruto, como foi dito anteriormente, da necessidade de aprofundar minha compreensão acerca do assédio moral no trabalho, pois, à época do mestrado, a humilhação constituiu o núcleo forte das desqualificações, coações e constrangimentos. A lembrança das humilhações repetitivas vivenciadas afetava-os com tal magnitude, que a tristeza dominante descambava freqüentemente, em idéias de término da própria vida, em especial entre os homens.

Nesses quase cinco anos pós-dissertação, procurei ouvir, aprender e apreender as diferentes vozes e gritos de sofrimento e, através deles, compreender a experiência das vítimas, levando em consideração diferentes regiões do país, ramos da produção, sexo, cor e relações de gênero. E assim, a pesquisa tem dimensão epidemiológica e psicossocial. E neste sentido, a minha interrogação principal é saber, como se constroem as práticas da violência institucional e do assédio moral no local de trabalho, nas diferentes regiões do Brasil e quais os mecanismos intersubjetivos que sustentam a violência institucional e assédio moral.

Para tanto, adotei procedimentos da metodologia quantitativa associada ao método qualitativo ciente das implicações teóricas e práticas que podem redundar dessa junção, ao perguntar, por exemplo, quem é esse assediado: homem ou mulher, branco ou negro e quais as determinações gerais que fazem com que ele ou ela seja como é.

Ao lançar mãos desses recursos, a intencionalidade é possibilitar uma maior compreensão do que é o assédio moral no trabalho, tanto em sua dimensão singular como universal; na sua dimensão cotidiana quanto histórica. No procedimento quantitativo, foi eleita a pesquisa epidemiológica, pois ela dá a abrangência do fenômeno, a sua diversidade e complexidade de manifestação, o que permitirá avaliar o assédio moral nas diferentes regiões do Brasil.

Já a análise qualitativa, permitirá ir além do panorama numérico e aprofundar a reflexão das relações, emoções e intersubjetividades. Portanto, a análise qualitativa permitirá conhecer as singularidades que constituem a intersubjetividade no assédio, pois é no cotidiano do trabalho e nas relações construídas socialmente, que vamos encontrar, segundo Lukács, “um momento efetivo da realidade material”.

Foram adotadas duas formas de coleta de dados: um questionário de inspiração epidemiológica e a conversa clínica prolongada com trabalhadores de diferentes níveis hierárquicos e de distintas regiões do país que nos procurava para contar suas histórias e se prontificavam a participar de nossa investigação, dando-nos seu testemunho, mostrando-se interessados pela continuidade da pesquisa.

Os questionários eram destinados a pessoas que são ou foram vítimas de assédio moral no trabalho. Foram aplicados em todas as regiões do país, em uma ampla pesquisa, abrangendo a todos aqueles que participavam das atividades na

qual a pesquisadora se encontrava ou alguém da equipe do site. No próprio questionário, constava uma breve explicação de nossa intencionalidade¹⁹.

Adotamos o questionário baseado em modelo desenvolvido por Marie-France Hirigoyen e no qual realizamos algumas modificações, adaptando-o à nossa realidade. Está constituído por cinco grandes blocos: características sócio-demográficas, história profissional, condições de trabalho (organização e relação de trabalho, política de gestão e meio ambiente, atividade²⁰), fatores psicossociais e saúde, abrangendo todos os trabalhadores(as) envolvidos nas diferentes atividades e funções, estando composto por perguntas abertas e fechadas.

Acrescentamos ao questionário original, com as devidas adaptações do linguajar, quarenta e cinco perguntas fechadas, constituintes de um inventário idealizado pelo psicólogo alemão, Heinz Leymann relativo a vivência/experiência de assédio moral.

Este questionário é conhecido internacionalmente com o nome de LIPT²¹, sendo dividido em cinco blocos, incluindo ações que visam:

¹⁹ Explicações que constam na primeira folha, antes das perguntas: “Este questionário tem por finalidade entender e identificar as condições que permitem o surgimento do assédio moral para examinar as possibilidades de reduzi-lo ou preveni-lo nas empresas. É destinado às vítimas do assédio moral. Considera-se que a pessoa vítima de assédio moral foi exposta a atitudes hostis (tais como práticas vexatórias, isolamento, humilhações) de uma ou várias pessoas, com frequência e por um período longo, numa relação de força desfavorável que torna qualquer tipo de defesa difícil. Por isto a experiência das vítimas é muito importante e é por isto que o questionário é destinado a elas. Não se pode falar em assédio moral quando adversários de força igual entram em conflito ou quando o conflito é de curta duração. As perguntas sobre a empresa são relativas a empresa onde o assédio teve lugar. Não é necessário se identificar”.

²⁰ Considerei quatro componentes da atividade: trabalhador/a tarefa realizada, material e meio de trabalho.

²¹ “Leymann Inventory of Psychological Terrorization”.

1. Reduzir as possibilidades de comunicação adequada, impedindo a vítima de se exprimir.
2. Impedir a manutenção de contatos sociais, isolando a vítima.
3. Desmoralizar a reputação pessoal ou profissional ante seus colegas.
4. Desqualificar e desacreditar a vítima em seu trabalho profissional.
5. Impor atividades que afetem a saúde física ou psíquica da vítima.

Quanto à conversa clínica prolongada, sua finalidade é dar a voz ao silêncio. E nesse sentido, envolve um contínuo desdobrar de informações, fornecidas de forma espontânea e escutadas com poucas interpelações ou observações, característica fundamental da conversa clínica prolongada, em que o tempo é e pertence ao outro.

Na conversa clínica prolongada, não existe roteiro pré-estabelecido, apesar do tema estar previamente definido. O enfoque central é o sujeito de carne, osso e emoções, revelando seus valores e conceitos, suas normas e relações, suas crenças, incertezas e convicções historicamente construídas e estabelecidas, que desvendam o dinamismo da sua vida em sociedade.

A conversa clínica prolongada prioriza o diálogo, que, portanto, constitui a “forma clássica da comunicação verbal” (Bakhtin, 1997). Está centrado na clareza e simplicidade, no respeito mútuo, na escuta atenta. É uma comunicação verbal em que se estabelece um interesse mútuo entre pesquisado e pesquisador.

Desde o primeiro momento da conversa clínica, eram fornecidas explicações da intencionalidade da pesquisadora. E com a prévia autorização do

trabalhador/a, firmada com um “termo de consentimento informado”²², passávamos a ouvir suas histórias.

Em todo o percurso, buscamos procedimentos que permitissem olhar para além da terapêutica medicamentosa, tida como solução para muitos “males” sociais. Quanto à experiência singular, analisaremos a partir das histórias confidenciais por todos os trabalhadores e trabalhadoras.

Queríamos por último, deixar registrado que recebemos diariamente via correio eletrônico e cartas, mensagens e relatos diversificados de homens e mulheres que se sentem vítimas de assédio moral. Durante o período da coleta de dados, foram encaminhados três mil cento e oitenta e dois relatos, mensagens e cartas de pessoas de diferentes regiões do país, o que corresponde a uma média de três relatos por dia.

O que mais chamou a nossa atenção é que setenta e cinco por cento dessas pessoas que se sentiam assediadas e nos encaminhavam suas histórias, pertenciam ao sexo masculino. A segurança da privacidade e não identificação certamente foi um fator que favoreceu a comunicação, mas que não os impediu ou inibiu de identificar-se e identificar a empresa em que trabalhavam.

A leitura cuidadosa dessas mensagens nos mostra que mais de cinquenta por cento destes relatos, são denúncias das condições de trabalho em empresas

²² Modelo do termo de consentimento informado: “Eu... fui informado/a de que o objetivo desta pesquisa é fazer um estudo sobre Violência Moral no Trabalho com trabalhadores e trabalhadoras dos diversos setores da economia, por todo o País, em um contexto de reestruturação produtiva”. “Recebi informações específicas sobre os procedimentos nos quais estarei envolvido/a e estou ciente de que não corro riscos. Os dados pessoais serão mantidos em sigilo e apenas os resultados globais serão divulgados. Todas as minhas dúvidas foram respondidas com clareza e sei que terei liberdade de retirar meu ‘consentimento de participação na pesquisa’ se assim o desejar”.

publicas e privadas. Envolvem políticas de administração, modos de reger o trabalho e relações interpessoais, que mesmo não sendo caracterizados como assédio moral no trabalho, nos revelam um ambiente transversado por conflitos, imposições, pressão e opressão em que predominam relações desrespeitosas, mentiras, disputas e abuso de poder. Resolvemos não usá-los nesta pesquisa, apesar da riqueza das informações contidas.

3.2 A pesquisa de campo e população alvo.

“A pesquisa social trabalha com gente, com atores sociais em relação, com grupos específicos”. Minayo, 1998:105.

A pesquisa de campo iniciou na primeira semana de janeiro de 2001 e teve a duração de trinta e seis meses, indo até final de dezembro de 2003. Nossa intencionalidade era levantar dados epidemiológicos e psicossociais acerca do assédio moral em todo o país. E para isso, aplicamos questionários específicos assim como estabelecemos conversas clínicas e leitura de relatos contidos nos questionários acerca das relações hierárquicas no mundo do trabalho.

A população que esteve presente aos eventos é formada por um grande contingente de trabalhadores e trabalhadoras oriundos de variadas categorias, profissões e níveis hierárquicos. Para facilitar a análise, dividimos a população

presente aos eventos, em cinco categorias: trabalhadores sem nível universitário, que constituiu o maior contingente, seguido de grupos organizados, servidores públicos e instituições ligadas ao governo.

Excluimos dessa população todos os encontros em que existiam menos de cinquenta pessoas assim como aqueles em que não tínhamos qualquer documento comprobatório de sua realização. A tabela 1 ilustra os eventos e população participante nesses eventos.

Tabela 1 - Número de eventos e de participantes nos eventos em que foram aplicados os questionários para pesquisa de assédio moral no trabalho, distribuído por grupos de trabalhadores atingidos.

Grupos de trabalhadores atingidos	Eventos	Participantes	% (1)
Trabalhadores sem nível universitário	100	22470	35,5
Grupos organizados	89	15870	25,0
Trabalhadores com nível universitário	27	15730	24,8
Servidores públicos	30	6369	10,1
Instituições ligadas a Governos	19	2920	4,6
Total	215	63359	100,0

Fonte: Pesquisa nacional sobre assédio moral no trabalho.

Tese de doutorado. PUC/2005

(1) as porcentagens se referem ao total da coluna.

Em todos os encontros, havia pessoas tanto do setor da produção como setor administrativo. Eram ajudantes, operadores de máquinas, bancários, professores, gerentes, assistentes sociais, profissionais liberais e tantos outros, compondo uma rede populacional heterogênea.

Para melhor compreender a heterogeneidade da população presente aos eventos daremos como exemplo, uma atividade em que a pesquisadora foi convidada para falar em um congresso de servidores públicos de todos os município do Estado. Ao chegar, comunicou-se a mudança de local. Constava,

que deveria falar para 200 pessoas que estavam inscritas. Os organizadores pediram desculpas, pois deveriam mudar de sala, já que foram surpreendidos com a demanda de diferentes instituições públicas.

O encontro foi realizado no grande auditório do Anhembi. Para surpresa, existiam mais de três mil e quinhentas pessoas, acotoveladas umas às outras, preenchendo galerias e compondo um amplo leque de profissionais alocados em diferentes funções, ávidos por ouvir e falar. Contaram suas histórias desde agentes de saúde, pessoal de limpeza a professores e profissionais liberais. A atividade, que deveria terminar em duas horas, foi prorrogada por cinco horas. Essa particularidade do perfil populacional tão variado, encontrado em todos os auditórios, nos permitiu considerá-los como representativo da população geral, de trabalhadores e trabalhadoras.

Há um aspecto importante a ser considerado na população que participou nos eventos: a presença de profissionais com nível superior, como é o caso dos intelectuais e profissionais liberais. Este fato guarda relação com uma característica comum a todos os eventos que, mesmo sendo patrocinados por Sindicatos ou associações de trabalhadores, quase todos foram abertos a população. E também ressaltamos que o evento normalmente era precedido de ampla propaganda social, o que justifica a presença de pessoas de várias profissões e diferentes hierarquias, interessados no tema. A tabela abaixo corresponde ao número de participantes nos eventos, segundo região e ano em que os mesmos aconteceram.

Tabela 2- Número de participantes nos eventos em que foram aplicados os questionários para pesquisa de assédio moral no trabalho, distribuído por região e por ano em que o questionário foi preenchido.

Região	2001	2002	2003	2004	2005	Total	% (1)
Sudeste	7860	18010	8399	12860	1000	48129	76,0
Sul		2280	1300	800	3200	7580	12,0
Centro-Oeste		1000	950	1620	500	4070	6,4
Nordeste	250	700	750	1330		3030	4,8
Norte		400	150			550	0,9
Total	8110	22390	11549	16610	4700	63359	100,0

Fonte: Pesquisa nacional sobre assédio moral no trabalho.

Tese de doutorado. PUC/SP - 2005

(1) as porcentagens se referem ao total da coluna.

Da amostra que realizamos, foram excluídos:

- a) Os questionários respondidos por participantes dos eventos que ocorreram nos anos de 2004 e 2005.
- b) Os questionários oriundos de eventos em que existiam menos de 50 pessoas no público presente.
- c) Os questionários que recebemos ou aplicamos após a data determinada previamente no cronograma.
- d) Todos os eventos dos quais não possuíamos qualquer documento comprobatório de sua realização.
- e) Os eventos dos quais só possuíamos convites via e-mails.

Durante alguns meses, após a data que fora estipulado para aplicação dos questionários que fariam parte da pesquisa²³, continuávamos recebendo novas respostas, fruto do encaminhamento e envolvimento dos movimentos sociais

²³ Refere-se ao último dia de dezembro de 2003.

organizados. Optamos por não incluí-los neste estudo, pois a sobrecarga de material para ser analisado e o tempo disponível para avaliá-los, tornava qualquer tentativa de novos acréscimos, inexecutável e irrealizável. Ressaltamos que até hoje, muitos sindicatos continuam encaminhando questionários respondidos.

A população de participantes nos eventos e que respondeu aos questionários para a pesquisa após as observações e justificativas dadas, ficou constituída por um número de quarenta e dois mil e quarenta e nove pessoas. Destes, dez mil e seiscentas pessoas responderam ao questionário, o que corresponde a 25,2% da população de participantes aos eventos. Somente dois trabalhadores migrantes, originários de países da América Latina, aparecem entre os estrangeiros que responderam aos questionários.

Destacamos o apoio inestimável da equipe a qual pertencemos, quanto à aplicação dos questionários. Mesmo em atividades nas quais a pesquisadora não estava presente, elas especialmente se prontificaram em levar os questionários e aplicá-los, seguindo os critérios anteriormente estabelecidos de espontaneidade. Este fato contribuiu certamente, para o êxito e adesão à pesquisa.

Por último, destaco a contribuição dos Sindicatos e em especial das dirigentes mulheres, que foi de extrema importância para o êxito da pesquisa. Em muitos locais, as pessoas entregavam-no posteriormente ao Sindicato, que os reencaminhava para a pesquisadora. Houve até mesmo o caso de um Sindicato²⁴ que reproduziu o questionário nas páginas finais de uma cartilha elaborada por eles sobre o tema assédio moral.

²⁴ Sind-Justiça (Sindicato dos Servidores do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro), elaborou a cartilha "Assédio Moral. O que você deve saber", estando o questionário, as páginas 29-40.

3.3 A amostra, os números e suas armadilhas.

A amostra é resultante do sorteio aleatório de 23,4% dos questionários respondidos espontaneamente pelos participantes dos encontros. Desde o primeiro momento, pensamos em garantir a representatividade percentual de todos os Estados. E assim, para evitar erros, separamos os questionários por Estado em que as pessoas trabalhavam no momento em que responderam ao questionário. Após essa etapa, realizamos uma amostra de 23,4% dos questionários, utilizando o sorteio aleatório por Estado.

Reafirmamos que a população de participantes nos eventos e que respondeu aos questionários para a pesquisa foi de dez mil e seiscentas pessoas o que corresponde a 25,20% do universo de participantes nos eventos. É deste todo que realizamos nossa amostra aleatória, respeitando os critérios estabelecidos e ditos anteriormente. Ao final, nossa amostra ficou constituída por duas mil quatrocentas e oitenta pessoas.

Quanto aos cem trabalhadores e trabalhadoras que nos procuraram espontaneamente em consultório e que pertenciam a níveis hierárquicos variados, realizamos uma amostra por sorteio, de 20% dos casos atendidos e referidos acima. Ficamos com vinte trabalhadores, sendo 14 homens e seis mulheres, todos com idade inferior a 45 anos.

Uma vez concluída a coleta de dados, elaboramos dois planos de análise: um para o questionário e outro para as histórias contadas no consultório. O questionário possibilita informações específicas que nos fornecem pistas acerca

das estratégias e táticas usadas quanto aos comportamentos e atos que ameaçam à saúde e violam direitos.

A análise qualitativa, será realizada a partir dos fatos revelados na conversa clínica prolongada. E neste sentido, lançaremos mão de mais um recurso inspirado em Vygotsky, que é a análise do subtexto. Este, nos permitirá o aprofundamento das questões intersubjetivas, a busca do que não foi explicitado formalmente, mas apreendido pela análise do sentido que vai ao âmago dos afetos, dos motivos da ação e da fala. Também a compreensão da realidade material apresentada pelas histórias contadas em diálogo estabelecido entre pesquisador, trabalhadores e trabalhadoras, permitirá compreender as emoções e sentimentos contidos no subtexto dos relatos.

Quanto ao método de exposição dos dados, será garantido o ir-e-vir entre a singularidade e o universal, o individual e coletivo. Assim, a opção por quantificar os dados dos questionários, visou apreender o fenômeno neste movimento. Os dados contidos nos questionários foram gerenciados a partir da construção de um programa de banco de dados²⁵, utilizando-se o EPI Info, versão 6.04b, 1997. A digitação de todos os questionários foi realizada por uma empresa contratada que iniciou o processo de digitação em junho de 2004 com término em novembro de 2004.

Quanto à exposição da análise do subtexto, ele permitirá conhecer as singularidades que constituem a intersubjetividade do assediado, pois é no

²⁵ O programa para o banco de dados foi construído pela empresa Doublebit, cujo site é: www.doublebit.com.br

cotidiano do trabalho e nas relações construídas socialmente, que vamos encontrar a realidade material.

Destacamos mais uma vez, que ao analisar as histórias e questionários aplicados, privilegiaremos as relações do poder, pois é aí que se inscreve a contradição e condição objetiva para a luta diária pela defesa dos direitos humanos e combate as discriminações, através do exercício constante da ação ética enquanto capacidade de mudar e possibilidade de construir a sociabilidade humana e, conseqüentemente, conquistar espaços de liberdade²⁶.

Deste modo, dar visibilidade e expressão ao cotidiano do trabalho de homens e mulheres trará, certamente, implicações positivas à prática sindical assim como socialmente, na medida em que o agir e reagir como afirma Santos, é “uma construção que, ao mesmo tempo, é social, emocional e intelectual” (2002:160).

²⁶ Termo usado como capacidade de refletir, atuar e transformar, a despeito das coerções externas.

CAPÍTULO IV

4. Resultados quantitativos transversados por falas.

“Os traumatismos provocam uma distorção no tempo: a memória fica centrada no acontecimento traumático como hipermnésia, e o presente se torna irreal, provocando esquecimento ou distanciamento das coisas cotidianas”. Hirigoyen, 2002: 167.

4.1 Dados epidemiológicos.

“Prepare o seu coração... pras coisas que eu vou contar”. Disparada, Geraldo Vandré.

4.1.1 Sobre as regiões e suas peculiaridades.

No capítulo anterior apresentamos a população de participantes nos eventos representada por quarenta e dois mil e quarenta e nove pessoas. Destes, dez mil e seiscentas pessoas responderam ao questionário, o que corresponde a 25,20% da população de participantes aos eventos. Mostramos a composição de nossa amostra por sorteio aleatório e que corresponde a 23,4% de todos os questionários respondidos, obedecendo à seleção e sorteio aleatório por unidade federativa.

Quanto a composição da amostra, os dados que apresentamos na tabela três, demonstram que houve predomínio de participação da região Sudeste (63,8%), sobressaindo o Estado de São Paulo (48,7%) com o maior índice de adesão, seguido do Rio de Janeiro (7,8%), Minas Gerais (6,7%), revelando alto percentual de pessoas que se sentem assediadas moralmente. A seguir, aparece

a região Sul (15,7%), estando na liderança, o estado do Rio Grande do Sul (7%), seguido de Paraná (5,6%) em especial Curitiba.

Tabela 3 – Composição da amostra pesquisada segundo unidades da Federação e Regiões

Unidades da Federação (Regiões)	Respostas Quest. Nº absoluto 10. 600		Composição da Amostra N= 2.480		Pessoas Unidades da Federação	
	ST	% (1)	Homem	Mulher	ST	% (2)
Região Norte	269	2,5%	34	29	63	2,5%
Rondônia	56		8	5	13	
Acre	25		3	3	6	
Amazonas	65		10	5	15	
Roraima	10		2		2	
Pará	96		15	8	23	
Amapá	10		1	1	2	
Tocantins	7		1	1	2	
Nordeste	1.315	12,4%	114	193	307	12,4%
Maranhão	13		1	2	3	
Piauí	39		2	7	9	
Ceará	36		5	3	8	
Rio Grande do Norte	26		4	2	6	
Paraíba	86		6	14	20	
Pernambuco	182		20	23	43	
Alagoas	62		5	10	15	
Sergipe	13		1	2	3	
Bahia	858		70	130	200	
Sudeste	6.761	63,8%	533	1.049	1.582	63,8%
Minas Gerais	710		36	130	166	
Espírito Santo	60		5	9	14	
Rio de Janeiro	830		44	150	194	
São Paulo	5161		448	760	1208	
Sul	1.666	15,7	164	226	390	15,7%
Paraná	555		84	46	130	
Santa Catarina	296		24	45	69	
Rio Grande do Sul	815		56	135	191	
Região Centro-oeste	589	5,5%	54	84	138	5,5%
Mato Grosso do Sul	69		13	3	16	
Mato Grosso	26		2	4	6	
Goiás	74		7	10	17	
Distrito Federal	420		32	67	99	
TOTAL	10.600	100,0	899	1.581	2.480	100,0

Fonte: Pesquisa nacional sobre assédio moral no trabalho.

Tese de doutorado. PUC/SP – 2005

(1), (2) as porcentagens se referem ao total das regiões.

A região nordeste (12,4%), apesar de ocupar o terceiro lugar no cômputo geral, o Estado da Bahia é o líder da região e assume o segundo lugar no país (8%), acumulando o maior número de pessoas assediadas. Na região centroeste (5,6%), Brasília especialmente, encontra-se no ápice do ranking²⁷, especialmente no tocante a instituições públicas. Na região norte (2,5%), o Estado de Pará seguido pelo Estado do Amazonas e Rondônia foram os que apresentaram maior índice de participação a pesquisa.

4.1.2 Análise descritiva das variáveis pessoais: sexo

Em nossa amostra, encontramos prevalência do sexo feminino (63,7%) o que nos permite deduzir que as mulheres são mais discriminadas e coagidas no ambiente de trabalho que os homens.

TABELA 4: Distribuição da população que compõe a amostra estudada segundo regiões e por sexo.

SEXO	CENTROESTE 5,6%	NORDESTE 12,4%	NORTE 2,5%	SUDESTE 63,8%	SUL 15,7%	TOTAL	%
FEMININO	84	193	29	1049	226	1581	63,7
MASCULINO	54	114	34	533	164	899	36,3
TOTAL	138	307	63	1582	390	2480	100,0

Fonte: Pesquisa nacional sobre assédio moral no trabalho.

Tese de doutorado. PUC/SP - 2005

São dados que coincidem com resultados de outros pesquisadores internacionais (Hirigoyen, 2002; Soares, 2002), explicitando que as mulheres são mais discriminadas e molestadas moralmente que os homens, sendo vítimas de constrangimentos, abusos e desqualificações no ambiente de trabalho.

²⁷ Classificação, categorização.

Encontramos convergência com os dados da pesquisa a época do mestrado, quando analisamos a humilhação no trabalho (Barreto, 2000).

Hirigoyen chama a atenção para os dados estatísticos apresentados por Leymann, na Suécia, ou por Einarsen & Skogstad, na Noruega, que apresentam resultados “estatisticamente não significativos” na medida em que as diferenças percentuais entre sexos, se aproximam²⁸.

Para Hirigoyen, a quase inexistência de diferença percentual entre os sexos deve-se, provavelmente, à política existente nos países escandinavos, que apresentam maior preocupação com a igualdade de oportunidades entre os dois sexos (2002). Se analisarmos sob essa perspectiva, em nosso país, apesar das conquistas alcançadas, persistem lacunas e muitos obstáculos para serem vencidos, que impedem a prática da igualdade de direitos entre os sexos, especialmente no mundo do trabalho. E este fato por si contribui para a prevalência da humilhação contra as mulheres.

4.1.3 Variável segundo estado civil e instrução escolar

Quanto ao estado civil há um leve predomínio de pessoas casadas (35,6%) em relação às solteiras (34,6%). No que se refere à escolaridade da amostra, podemos inferir, a partir da área de atividade e profissões relacionadas, que há maior contingente de trabalhadores com segundo e terceiro grau de escolaridade.

²⁸ Heinz Leymann encontrou 55% de Mulheres contra 45% de homens. Einarsen & Skogstad refere 55,6% contra 43,9% de homens.

- 25% terceiro grau completo
- 10% pós-graduação (mestrado e doutorado);
- 15% terceiro grau incompleto
- 40% segundo grau completo
- 10% segundo grau incompleto

Não encontramos em nossa amostra, pessoas analfabetas mesmo quando os dados do IBGE em 2003, mostram que “as taxas de analfabetismo no Brasil das pessoas de cor preta e parda correspondiam a 16,7% e 17,3%, respectivamente, enquanto a das pessoas de cor branca equivalia a 7,5%” (Apud DIEESE, 2004).

4.1.4 A variável segundo faixa etária e a prática de assédio moral

Em relação à idade, encontramos em nossa amostra, um percentual elevado de pessoas abaixo dos 30 anos de idade (31,2%) e poucos acima de 50 anos de idade (8,7%).

TABELA 5

Distribuição absoluta da amostra da população pesquisada, segundo faixa etária e região.

FAIXA ETÁRIA	TOTAL DE CASOS POR REGIÃO						%
	CENTROESTE	NORDESTE	NORTE	SUDESTE	SUL	Total	
< 20	3	12	2	38	17	72	3,0
20-30	32	80	13	436	139	700	28,2
31-40	55	113	23	542	126	859	34,6
41-50	42	84	20	410	85	641	25,8
51-60	4	18	5	127	21	174	7,0
> 60	2	-	-	29	2	34	1,4
TOTAL	138	307	63	1582	390	2480	100,0

Fonte: Pesquisa nacional sobre assédio moral no trabalho.
Tese de doutorado. PUC/SP – 2005

Nossos dados diferem dos resultados da pesquisadora francesa que encontrou um percentual de 8% na faixa etária entre 26 a 35 anos de idade, nenhum caso em pessoas com idade inferior a 25 anos, sendo a maior concentração em sua pesquisa, pessoas com idade entre os 45 a 55 anos (45%).

Destacamos que em pesquisa realizada com três mil banespianos (Barreto, 2000) as práticas discriminatórias eram mais vivenciadas por homens (55%) maiores de 45 anos de idade. Os motivos que sustentavam esses atos estavam relacionados à deficiência física, orientação sexual, idade (os mais velhos), a religião (em especial os evangélicos), raça (os negros) e ainda àqueles que pertenciam às comissões de prevenção de acidentes (CIPA) ou por ser militante sindical.

Muitas empresas, ávidas por oxigenar²⁹ o ambiente de trabalho e diminuir os gastos, usam como estratégia de exclusão do local de trabalho, o estímulo contínuo a adesão dos mais velhos aos programas de demissão (PDI e PDV³⁰), independente da qualificação profissional e pujança intelectual. Oferecem um pacote de vantagens com múltiplas escolhas. O trabalhador, por medo da demissão sem direitos, conclui que o melhor é sua “adesão” ao programa. Essa prática vem se tornando comum, especialmente na categoria dos bancários e metalúrgicos (setor automobilístico). Ao processo de demissão segue-se a estimulação para criar cooperativas com a promessa de posterior re-contratação do trabalhador como “cooperado”.

²⁹ O termo oxigenar, muito em voga nas empresas, se relaciona a modernizar e colocar jovens empreendedores em substituição aos mais velhos de casa, idade e que recebem o maior salário.

³⁰ PDV – programa de demissão voluntária. PDI – programa de demissão incentivada.

Deste modo, uma pessoa acima de 35 anos de idade, é considerada velha para um mercado abundante em mão de obra sem emprego e com muitos jovens ansiosos pelo primeiro emprego. Trabalhadores (as) mais velhos (as), mesmo quando possuem alta escolaridade e formação profissional, dificilmente retornarão ao mercado formal. Enquanto aguardam o retorno, as empresas contratam jovens na condição de estagiário, ganhando baixos salários e sobrecarregando-os de tarefas. Estes, são depreciados e chamados por seus líderes de “escravinhos”.

“Tenho 22 anos e já não tenho nenhuma motivação para fazer minhas atividades. Não tenho mais amigos. Quando eles me procuram, estou cansada. Há quatro anos que estou na empresa e já me sinto acabada. É assim que me vejo hoje: sem auto-estima, nervosa e desestabilizada emocionalmente, lutando para provar a mim mesma que não sou incompetente e repito até a exaustão, que sou uma pessoa capaz de ser útil à sociedade por meio de meu trabalho” (mulher, branca, empresa privada, região sul).

Para os jovens, a porta de entrada ao primeiro emprego, começa pela via do estágio e “training”, com salário um terço menor que seus antecessores e com sobrecarga de tarefas, o que leva ao aparecimento de danos à saúde, mais precocemente, ou seja, com menos tempo de serviço. São freqüentemente envolvidos pela lógica da “dupla mensagem”: sedução e exploração. Devem manter o humor “full time³¹” e em alta, durante toda a jornada de trabalho. Seu tempo deve estar disponível para as necessidades da empresa.

³¹ Durante todo o tempo de trabalho. Quando convocado aos finais de semana ou fora do horário a comparecer ou permanecer no trabalho, deve aceitar prontamente e alegremente. Deve flexibilizar suas emoções, deixando-as a disposição da empresa.

Cada vez mais, os jovens entram conformados e formatados ante uma lógica organizacional que exige competências e agressividade para agir e produzir ao mesmo tempo em que absorve e transforma as contradições, antes que surjam crises e conflitos.

É de ressaltar que em nosso país, o processo seletivo para admitir pessoas, constitui indicador de exclusão oculta e recusa (Barreto, 2000) mesmo daquelas pessoas que são jovens. São critérios variados e injustificáveis, que podem variar da orientação sexual, religião, aparência, timbre de voz e tantos outros como o uso de detectores de mentiras (polígrafo) e perguntas que invadem a privacidade e intimidade, chegando a questionar as preferências ou tendências políticas.

Na França, segundo Hirigoyen (2002), as práticas do assédio moral são mais freqüentes com pessoas acima de 50 anos de idade, por serem “julgadas menos produtivas e não suficientemente adaptáveis”, constituindo uma estratégia de excluir os indesejáveis. Em nossa amostra, 85% das pessoas acima dos 50 anos de idade que dizem ter sofrido o assédio moral, pertencem a empresas públicas.

4.1.5 Variável segundo o setor de atividade e relação de trabalho

Nossos dados mostram concentração das mulheres na área de comércio e por ordem decrescente em áreas de comunicação, educação, saúde, recursos humanos, produção, informática e marketing. Em relação aos homens, estão na produção, comércio, informática, finanças, distribuição, recursos humanos,

comércio, direito, saúde. Quanto à população negra, concentra-se na produção e serviços e esta inserção, mostra-se desfavorável e prejudicial à saúde, quando comparada a população branca e amarela.

É importante destacarmos a coerência dos resultados em todas as regiões do país, quanto à condição e relação de trabalho, ou melhor: 90,7% das pessoas assediadas, possuíam registro em carteira. A população restante (9,3%), é composta por temporários e contratados por tempo de serviço (5,4%) e estagiários que perfazem 3,9%. Esta característica nos leva a pensar que as empresas, de alguma forma, fazem suas próprias leis de redução de gastos a partir da alteração unilateral do contrato de trabalho via demissão do empregados formais. As ferramentas mais utilizadas são: programas de demissão voluntária e/ou incentivada (PDV/PDI).

4.1.6 Variável de raça e gênero: a cidadania mutilada.

As pesquisas sobre o mundo do trabalho estão estruturadas no reconhecimento que a divisão sexual do trabalho (homens e mulheres) guarda estreita relação com a divisão social e relações sociais (Souza-Lobo, 1991; Oliveira, 1999; Hirata, 2002). Mesmo não sendo o tema fundamental de nossa pesquisa, não podemos nos furtar em tecer alguns comentários, na medida em que são as mulheres, em especial as negras, as que são mais assediadas moralmente em seu local de trabalho.

Para o DIEESE, apesar da segregação racial estar presente em todo país, “é no mercado de trabalho que se expressa com clareza a eficiência dos mecanismos discriminatórios” o que coloca os negros em desvantagem em relação aos não-negros (2004), revelando que o critério cor discrimina mais que sexo, freqüentemente superando-o.

Convivemos com práticas discriminatórias apoiadas nas diferenças sexuais e de raça, sendo ainda forte a presença da “ideologia de gênero” (Saffioti, 2004) em que as diferenças biológicas são convocadas para justificar as desigualdades que permanecem nas relações entre sexos. Mesmo com a presença cada vez maior das mulheres no mercado, persiste a divisão sexual do trabalho, baseada em atributos femininos e valores masculinos.

TABELA 6: Distribuição da população estudada por regiões, segundo cor/raça.

RAÇA	CENTROESTE	NORDESTE	NORTE	SUDESTE	SUL	TOTAL	%
BRANCA	92	180	39	1023	314	1648	66,4
NEGRA	42	120	22	527	73	784	31,6
AMARELA	4	7	2	32	3	48	2,0
TOTAL	138	307	63	1582	390	2480	100,0

Fonte: Pesquisa nacional sobre assédio moral no trabalho.

Tese de doutorado. PUC/SP - 2005

Em nossa amostra, encontramos a predominância de trabalhadores (as) da raça branca (66,4%) seguida da raça negra³² (31,6%). A presença da raça amarela foi diminuta (2%), característica que se manteve em todas as regiões. O resultado desse item contradiz o encontrado na pesquisa de humilhação no trabalho (Barreto, 2000), em que o maior contingente de humilhados pertencia à raça negra. Apesar dos resultados, seria incorreto afirmar, a partir da amostra, que

³² Somatória de pretos e pardos.

a raça branca em nosso país está mais exposta ao assédio moral que as outras. Essa inversão de dados, em relação à pesquisa da humilhação no trabalho (Barreto, 2000), pode ser explicada pela maior participação nos eventos de pessoas das regiões sudeste e sul, onde há maior concentração de brancos³³.

São as mulheres da raça negra, as mais atingidas pelas desigualdades e igualmente, discriminações de cunho racista. Os relatos revelam as dificuldades enfrentadas já no primeiro emprego.

“Para entrar na empresa, foi muito difícil. Fiz várias entrevistas. Pediram exames que não sei para que eram. Mas, tudo bem. Consegui o emprego. Acho que foi mais difícil para mim. Mas mesmo assim, no início não tive problemas. Só depois, que fui mudada a chefia e veio uma mulher, comecei a ser discriminada, primeiro com apelidos: preta pintada, pantera incapaz, burrinha. Sofri várias ameaças de ser demitida. As minhas colegas evitavam falar comigo. Se eu tentava me aproximar delas, sentia que não adiantava. Elas tinham medo de ser vistas comigo. Há dois meses entrou uma menina branca. Minha chefe usa essa menina pra mim humilhar. É indireta e ironia a toda hora. Todo mundo tem medo, porque ela disse que se alguém se aproximar de mim, será demitida. Agora sou motivo de comentários. Sou mãe solteira e ela diz alto: “essas mulheres que já tem filhos, os homens só querem para aproveitar”. Não agüento, mas, preciso do emprego pra sustentar minha filha” (mulher, parda, empresa privada, região nordeste).

Para Costa “o racismo tende a banir da vida psíquica do negro todo o prazer de pensar e todo pensamento de prazer” (2003:145). Ainda são poucas as mulheres negras que alçam postos executivos, mesmo quando as pesquisas

³³Verificar em anexo, a tabela explicativa em que se demonstra o número de eventos e de participantes nos eventos em que foram aplicados os questionários para pesquisa de assédio moral no trabalho, distribuído por grupos de trabalhadores atingidos.

(Hirata, 2002) constatam a existência da “bipolaridade” salarial entre algumas profissões, em que de um lado estão os altos salários de algumas profissionais e, do outro, um grande contingente de trabalhadoras da produção e trabalho informal, sendo as negras as que vivem com os mais baixos salários, estando em situações vulneráveis, quando comparadas às mulheres não negras (DIEESE, 2004).

“Trabalhei na empresa por quatro anos. Durante dois anos eu sofri muito nas mãos de uma encarregada, que me tratava com gritos e fazia ameaças constantes. Me chamava de “mole, nariz de batata, preta fedida”. Nunca fui promovida, elas foram. Eram brancas, acho que foi por isso. Meu salário era menor e trabalhava mais que as outras. Um dia comentei o que percebia e uma semana depois, fui chamada para uma reunião. Foi o decreto de minha morte” (mulher, preta, empresa privada, região sul).

Elas continuam ausentes dos postos executivos³⁴, o que nos permite afirmar que sofrem maior segregação ocupacional. É freqüente em seus relatos, referências em que são preteridas para treinamentos e cursos de formação técnica e as “promoções” são continuamente postergadas para o futuro, como contam:

“Há dez meses sou humilhada e desmoralizada. Eles me chamam ironicamente de “popular”, “proletária”, “rude” e muitos outros apelidos. Eles tratam mal a todos que não fazem parte da panela, pois impera o despotismo deslavado e inconcebível. Tudo está centralizado nas mãos de um pequeno grupo. O resto não merece confiança. Tem que agradar os dirigentes e fazer o que eles querem, se quiser ser promovido” (mulher, preta, sindicato, região centroeste).

³⁴ Vê nos estudos do DIEESE o artigo: “Trabalho e renda da mulher na família”. Ano I – Nº 6 – Março de 2005

“Ingressei como secretaria. Estou cursando o último ano de faculdade de administração. Surgiu uma vaga no RH³⁵ e me candidatei, porque tenho condições e conhecimento. Fui falar com o meu gerente e ele disse que eu teria de trabalhar mais horas na empresa. Expliquei da minha impossibilidade, pois estava no fim do curso, o que ele respondeu: «ou a faculdade ou o emprego». E a partir desse dia, ele me isolou. É como se eu não existisse. Dois meses depois, a vaga foi para uma garota branca, recém admitida e que sequer tinha faculdade. Ele começou a dizer para meus colegas, que o meu trabalho não tem qualidade. Que tudo que faço não está certo. Estou no final do curso e minha cabeça está a mil. Estou sendo fritada por esse chefe, só porque sugeri minha promoção. Ele está forçando a minha demissão e estou desesperada” (mulher, preta, empresa privada, região sudeste).

Em relação aos homens, o rendimento salarial do negro é menor que das mulheres brancas. Em Recife, por exemplo, “61% dos negros recebem no máximo 2 salários mínimos contra 46% dos brancos e apenas 4% dos negros têm rendimentos superiores a 10 salários mínimos, quase 3 vezes menos que a proporção de brancos (11%)”, persistindo a política de ganhos desiguais em função da cor e sexo (DIEESE, 2004, Fonseca, 2003). Foram os homens negros, os que mais sofreram queda real em seus rendimentos.

Para Milton Santos (2002), o negro ainda é olhado de forma enviesada e o lugar que lhe é destinado socialmente está assinalado na mais baixa hierarquia. Além das desigualdades salariais, as mulheres estão concentradas em atividades consideradas de pouca complexidade e não qualificada, mesmo quando possuem nível educacional mais elevado que os homens.

Quando da raça negra, as desigualdades se mostram mais evidentes, as discriminações e rebaixamentos são freqüentes, a segregação ocupacional não

³⁵ Recursos Humanos

pode ser contestada na medida em que estão concentradas na produção, em posto de trabalho considerados mais vulneráveis (DIEESE, 2004; Fonseca, 2003; Sanches & Gerbin, 2003). Podemos concluir, a partir de nossa amostra, que os homens e mulheres da raça negra, em especial, são mais humilhados(as), controlado(as) e punidos(as) no mundo do trabalho.

Se o assédio ocorre com trabalhadores(as) da raça negra, algumas vezes, os atos são explícitos e as censuras são públicas. A violência assume características explícitas e direta. O assediado é freqüentemente culpabilizado, estigmatizado, discriminado e punido com premiações negativas, como relatam.

“A minha historia começou há 3 anos. E foi piorando ao longo do tempo. Sou humilhada constantemente, sob alegação de que eu não realizo um bom trabalho para a empresa. Há dois meses, eles queriam que eu assinasse um pedido de demissão. Alegaram que eu estava roubando. Até agora, não sei o que roubei. As ameaças passaram a ser constantes e ele dizia que bastava dar um telefonema para eu sair algemada do escritório. Resolvi entrar com uma ação. Ele agora, afirma que eu inventei toda a história e que não sabe de nada. Que estou louca” (mulher, parda, empresa privada, região nordeste)

“Minha gerente me humilhava publicamente. Um dia ela me cobrou anuidades em atraso da classe a qual eu fazia parte, na vista de todos os colegas e gerente. Me senti humilhada, pois tive meus problemas financeiros expostos para todos os servidores do setor” (Mulher, preta, filantrópica, região nordeste).

“Trabalho há anos em uma renomada empresa. Tenho cargo administrativo. Como a empresa abriu um processo seletivo, me candidatei e passei. Apesar disso, a minha supervisora, impediu. No meu lugar foi colocada uma pessoa que estava no banco de vagas. Ao pedir esclarecimentos, tive uma resposta

fria. E meu inferno começou. Choro e tenho um sentimento de indignação e revolta muito grande” (homem, pardo, empresa privada, região norte).

“Fiz três cirurgias no joelho. Quando retornei comecei a sofrer todo tipo de humilhação. Meu chefe e colegas espalhavam que tudo não passara de «armação» de minha parte. Só não fui demitido porque estava realmente em tratamento. Fui chamado de negro (de forma pejorativa), quibe, apagão, escuridão e outras coisas, sempre na presença de quem estivesse. Se eu errasse nas minhas atividades, por menor que fosse, era chamado atenção em público e até divulgavam por correio eletrônico da empresa. Só os erros são divulgados. É uma tortura viver nesse ambiente” (homem, preto, multinacional, região sudeste).

“Sofri várias ameaças. E tudo isso, porque estava ajudando a outra equipe para não ser prejudicada. O meu chefe não gostou e passou a me hostilizar. Espalhou pela empresa, que eu queria conhecer todo o processo porque estava espionando. Procurei o gerente para falar do que estava acontecendo e ele, ao saber do fato, me ameaçou. Resultado: fui ameaçada de ser denunciada a polícia” (mulher, parda, empresa privada, região centro-oeste).

Quase ao final da pesquisa, atendemos um trabalhador que sofrera quatro discriminações e encontrava-se arrasado. Era da raça negra, dizia-se “pai-de-santo”, gay e adquirira lesões por esforços repetitivos (LER/DORT) em função do trabalho. Constantemente ouvia alusões pejorativas a seu comportamento sexual. Quando apareceram os primeiros sintomas da doença do trabalho, foi punido com a demissão. Sentia-se culpado e com medo de reclamar seus direitos.

Assim, o assédio moral ocorre em função da cor, orientação sexual e religiosa, com portadores de necessidades especiais, ser soro positivo, sindicalista

ou dirigente combativo, ter doença/acidente do trabalho e até mesmo por ser solidário e ajudar ao outro.

Em todos estes casos, o divisor de águas é a produtividade e a voz que questiona as normas e do outro lado, as políticas instituídas que submetem, controlam, sujeitam e corrompem. Em qualquer situação, há um forte conteúdo discriminatório. Para Hirigoyen, todo assédio é discriminatório na medida em que ele ratifica “a recusa de uma diferença ou uma particularidade da pessoa” (2002:103). Abaixo, alguns relatos de trabalhadores de grandes empresas.

“Trabalho em uma empresa pública com mais de quinhentos trabalhadores. Minha chefe grita comigo e chama a atenção na frente dos clientes. Estou grávida e quando contei que estava grávida, ela me falou que odeia mulheres grávidas, que tem aversão. E a partir dessa data, minha vida se transformou em um inferno. Sou humilhada, ela não me passa tarefas, estou encostada e me sentindo uma inútil. Tenho pânico de vir para o trabalho, não agüento mais. Sou agredida e humilhada verbalmente na frente de todos” (mulher, preta, empresa pública, região sudeste).

“Eu entrei como auditor de qualidade numa multinacional do ramo automobilístico. Após três meses de trabalho, meu chefe, na hora do almoço, me perguntou se eu era gay. Eu confirmei. Ele me disse que na empresa, ninguém gostava de gay. Perguntei-lhe o que tinha a ver minha função e minha orientação sexual. A resposta foi que «para uma multinacional não é bom ter uma bicha em seu quadro de funcionário». A partir desse dia, começou meu martírio. Sofri durante três meses. Passei por perseguições, era motivo de piadinhas, ele me sobrecarregava de tarefas. Depois ele me transferiu e me deixou sozinho em um setor que funciona com três pessoas. A pressão era tanta que precisei de auxílio psicológico, e um dia, me chamaram no RH. Me demitiram sem justa causa. Eles alegaram que eu estava com baixo rendimento, apesar de possuir um desempenho compatível com o de outras fábricas” (homem, preto, empresa privada, região sul).

“Minha chefe forçou a todos a vir trabalhar no sábado para compensar os dias que ficou em casa no carnaval, senão seríamos descontados. Questionei, e ela disse que o ano passado foi assim e que eu estava desmemoriado. A partir desse dia, começou minha tortura. Ela bate a porta em minha cara, passou a me chamar de burro e grita muito comigo. Reclama de coisas que poderiam ser resolvidas com um pouco de paciência e diálogo. Ela grita, ameaça e muitas vezes diz: «pare de ser retardado». É insuportável o ambiente de trabalho, pois os colegas têm medo dela e baixam a cabeça. Eu também me sinto muito mal, porque preciso do emprego” (homem, preto, empresa privada, região nordeste).

“Fui muito humilhada. Tive depressão sem saber o que era. Perdi o ânimo para trabalhar. Fui isolada das pessoas, em horários menos solicitados. Fiquei com minhas idéias castradas. Não conseguia pensar ou criar. Ela ameaçava constantemente, para ver se eu desistia e pedia demissão. Foi um horror. Fiquei péssima não gosto de lembrar, me senti um lixo. Como eu era uma pessoa de personalidade forte, leal e decidida isto irritava ela e complicava as coisas, ela tentava de deixar no chão com ameaças e indiretas. De repente, ela começou a insinuar que meu trabalho não estava dando rendimento. Que eu estava desinteressada. Havia momentos em que achava que estava sendo torturada psicologicamente, por que ela repetia e repetia as ameaças e eu resistindo a todas as humilhações” (mulher, preta, empresa privada, região sudeste).

As atitudes racistas são comuns nas relações hierárquicas e intersubjetivas no ambiente de trabalho, em todas as regiões do país. Frequentemente, são atos diretos e sem qualquer mediação. Aqueles que testemunham as atitudes de cunho racista, de alguma forma mantêm o silêncio e consentem: por medo de perder o emprego ou talvez, por medo de explicitar seu próprio racismo.

Em relação à raça amarela sua presença em nossa amostra foi diminuta, especialmente na região sudeste e sul, onde há maior concentração de pessoas

da raça amarela. Talvez corresponda a uma característica cultural específica, em que evita queixar-se ou dar visibilidade ao sofrimento quer por valores morais fortemente internalizados em família ou por seguir as regras formais. Predomina ainda, o sentimento de vergonha e culpa que os impede de expor e denunciar as humilhações sofridas.

4.2 Estratégia de manipulação.

É da organização da produção estabelecer metas e exigir produção. Sua realização, depende da mediação que se estabelece entre as condições objetivas de produção por um lado e as relações sociais instituídas, por outro. São essas condições que “escondem” o mundo das relações do capital (Marx, 1985). E são essas condições que adoecem, enlouquecem e deixam marcas não visíveis no corpo, para sempre.

A estratégia para alcançar as metas envolve todo o coletivo, que de alguma forma permanece tenso, alienado na vontade de fazer, produzir e mostrar o melhor de si. Entregam seus sonhos e destino aos desígnios da empresa, buscando segurança nos braços daquela que, sutilmente, os escravizam. Essa contradição não é percebida ou sequer sentida, pois é anulada cotidianamente, por uma forte, exaustiva e sutil política de dominação, cooptação, adesão e sujeição dos trabalhadores e trabalhadoras.

Dominar é conter, sobrepor, refrear, abafar, vencer e domar. Fato que somente é possível com instrumentos reguladores que decomponham gestos e

atos, submetendo-os ao tempo, enquanto flexibilidade do 'saber' (Sennett, 1999). A dominação exige constância na aparência e comportamento público de seus trabalhadores. Esta, varia desde uma 'voz que sorri'³⁶ e repete centenas de vezes frases que não correspondem ao vivido, mas ao desejado pela empresa, permutando a rotina em desenvoltura e adestramento dos trabalhadores(as).

Em nossos resultados, 69% dos trabalhadores/as afirmaram que sua empresa passou nos últimos dois anos por um processo de reestruturação e reconheciam que a hierarquia oprime e o líder (98%) mostra-se indiferente aos problemas dos seus subordinados. Somente 2% dos/as chefes demonstram cuidado e preocupação com o coletivo, discutindo e querendo ouvir as experiências e dificuldades de cada um durante o processo produtivo. Todos responderam que o excesso de tarefas, o controle intenso, as punições e recompensas negativas associado à intensificação do trabalho não permitem que exista tempo suficiente para reconhecer o que o outro faz e se auto-reconhecer naquilo que produz quando ser reconhecido pelos colegas e chefes, estimula o fazer e fortalece a segurança em si e no outro. É essa retroinformação contínua, que fortalece as amizades, o respeito pelo outro e por si mesmo, sendo por isso, necessário e fundamental às relações sociais (Seligmann-Silva, 1995:307).

Dos pesquisados, 53% dos trabalhadores desconhecem a causa das humilhações sofridas, mesmo quando a maioria (76%) admite que o controle é permanente, a pressão para produzir atinge a todos e a competitividade não deixa margem para florescer amizades ou mesmo conversar e ajudar-se mutuamente.

³⁶ Quem trabalha em "call center e telemarketing" devem manter o humor e repetir o script sem mostrar cansaço ou mau humor: 'o senhor tem razão', 'a empresa agradece' mesmo quando do outro lado, houve discursos que desagradam e provocam.

Para muitos (70%), trabalhar é obedecer às ordens e não cabe tomar decisões, refletir e criar, pois é o chefe quem convoca, ordena e decide.

Sentindo-se sobrecarregados e cansados, não têm tempo para refletir as causas que favorecem o controle e vigilância. Muitos não sabem o porque das coações e constrangimentos. A tabela abaixo, mostra a freqüência dos atos de violência, ao longo do tempo.

TABELA 7 - Distribuição percentual da população pesquisada, segundo freqüência do assédio moral contra o trabalhador, por região.

Freqüência de comportamento	TOTAL DE CASOS POR REGIÃO						Total (1) Amostra	%
	CENTRO ESTE %	NORDESTE %	NORTE %	SUDESTE %	SUL %			
Raramente	13,0	11,0	9,0	9,0	9,0	233	9,0	
1 x por mes	15,0	14,0	5,0	13,0	18,0	340	14,0	
1 x por semana	22,0	30,0	16,0	29,0	23,0	681	27,0	
Várias x p/ semana	50,0	45,0	70,0	49,0	50,0	1226	50,0	
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	2.480	100,0	

Fonte: Pesquisa nacional sobre assédio moral no trabalho.

Tese de doutorado. PUC/SP – 2005

(1) Número absoluto

Os dados demonstram que 77% dos casos sofreram humilhações repetitivas, variando de uma a várias vezes por semana. Em 14% dos pesquisados, as coerções e impedimentos à realização do trabalho acontecem pelo menos, uma vez por mês. Mesmo quando 9% dos trabalhadores(as) sofreram humilhações esporádicas, este fato já sinaliza para a necessidade de intervenção no ambiente de trabalho.

Em relação ao sexo, 48,4% dos trabalhadores(as) foram assediados por homens. Em 27,0% dos casos, foram mulheres e 24,6% homens e mulheres, em parceria. Na região centroeste, as mulheres aparecem liderando as coações e

humilhações, especialmente no setor público. Na região norte, 49% dos casos o assédio é praticado por mais de duas pessoas.

Em todas as regiões o assédio é majoritariamente praticado por uma pessoa que ocupa a função de superior hierárquico. Os líderes em associação podem estimular o coletivo a práticas e condutas hostis contra um trabalhador indesejável à empresa. Por medo do que lhe possa ocorrer, assediam o colega e o ambiente de trabalho é degradado deliberadamente.

TABELA 8 - Distribuição percentual da população pesquisada, segundo número de pessoas que praticaram o assédio moral contra o trabalhador, por região.

Quantidade de pessoas	TOTAL DE CASOS POR REGIÃO						
	CENTROESTE %	NORDESTE	NORTE	SUDESTE	SUL	Total (1) amostra	%
Uma pessoa	65,0	70,0	51,0	70,0	67,0	1.707	69,0
2 a 4 pessoas	30,0	25,0	35,0	25,0	30,0	654	26,0
+ de 4 pessoas	5,0	5,0	14,0	5,0	3,0	121	5,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	2.480	100

Fonte: Pesquisa nacional sobre assédio moral no trabalho.

Tese de doutorado. PUC/SP – 2005

(1) número absoluto

Hirigoyen chama a atenção para os casos em que o assédio moral resulta da ação de várias pessoas, sendo “necessário identificar o agressor principal, que é o iniciador do processo, dos que são conduzidos pelas circunstâncias a ter comportamentos hostis” (2002:112). Entretanto, reconhecer o responsável, não isenta a co-responsabilidade da empresa, quer pública ou privada, pois cabe ao empregador assegurar um ambiente saudável e condições de trabalho adequadas que não exponham os trabalhadores e trabalhadoras a riscos durante a jornada de trabalho.

4.2.1 Atos que atormentam e devastam a vida.

“Um regime desumano difunde e estende sua desumanidade em todas as direções, inclusive e especialmente para baixo; salvo resistências e têmperas especiais, também corrompe suas vitimas e seus opositores” (Levi, 1990:67)

Seria temerário avaliar a todos os assediadores como prepotentes, autoritários e narcísicos. E os assediados como fracos e sensíveis. São julgamentos em que sobressaem as características pessoais e de personalidade em detrimento da organização do trabalho e políticas de gestão.

Todas as vítimas relatam espontaneamente fatos relacionados a produção. Como exemplo, cito uma empresa de consórcio da região sudeste, em que o gerente impunha as mulheres sair com os clientes como forma de aumentar as vendas e ultrapassar as metas de produção. Uma outra empresa do setor de calçados esportivos, estimulava a ultrapassagem da meta com premiação de cestas básicas diferenciadas. O ultimo caso, na aparência, parece inofensivo: idealizaram cinco tipos de cestas; cada uma divergia da outra, pela quantidade, qualidade e diversidade dos produtos. Cada equipe se empenhava desesperadamente para obter a melhor cesta. Um colega que se ausentasse por doença, comprometia a equipe, forçava-os a intensificar o ritmo para compensar o ausente e manter a produção em alta como possível recompensa. Quando o

adoecido retornava à equipe e ainda apresentava indícios de limitações produtivas, todos passavam a hostilizá-lo, sendo encarado como estorvo.

Quanto as situações vivenciadas, constatamos que todos são pressionados para produzir. As mulheres são mais coagidas com ameaças verbais e instruções confusas, enquanto os homens têm bloqueado o curso do seu trabalho, sendo-lhes atribuído com frequência erros imaginários como podemos observar na tabela nove.

Tabela 9 Situações vivenciadas pela população que compõe a amostra estudada segundo sexo

Situações vivenciadas	Homem % (899)	Mulher % (1581)
Pressão intensa para produzir e prolongar a jornada.	90,0	95
Manipulação da comunicação e informação	85,0	80,0
Apelidos variados	70,0	85,0
Bloqueia o andamento do seu trabalho	63,0	61,0
Atribui a você erros imaginários	62,0	60,0
Dar instruções confusas e imprecisas	60,0	64,0
Ameaças verbais constantes	60,0	70,0
Comentários ferinos que atinge sua dignidade e identidade	60,0	70,0
Gritos frequentes e empurrões	60,0	60,0
Ignora sua presença na frente dos outros	55,0	59,0
Calúnias, difamações, injúrias e discriminações.	49,0	65,0
Fala mal de você em público	48,0	48,0
Pedi trabalhos urgentes, sem nenhuma necessidade.	47,0	48,5
Não cumprimenta ou fala com você.	45,0	45,0
Manda você executar tarefas sem interesse	43,0	44,0
Faz circular maldades sobre você	40,0	43,0
Sobrecarrega você de trabalho	37,0	40,0
Passas as instruções através de terceiros	40,0	60,0
Força você a pedir demissão	35,0	40,0
Rebaixa de função – (despromoção)	35,0	38,0
Impõe horários injustificados	32,5	34,5
Circula boatos que você está com problemas mental ou familiar	29,0	34,0
Transfere você do setor para lhe isolar	27,0	34,0
Não lhe dá qualquer ocupação; não lhe passa as tarefas.	26,5	30,0
Agride e insulta você somente quando estão a sós	24,0	29,0
Retira instrumentos necessários: telefone, fax, computador.	22,0	22,0
Fica de castigo isolado, observando os colegas trabalhar.	18,0	25,0
Proibi os colegas de falar ou almoçar com você	15,0	18,0
Controla você durante toda jornada, incluindo as idas ao toailete.	15,0	40,0
Manda carta de advertência protocolada	14,0	13,0

Fonte: Pesquisa nacional sobre assédio moral no trabalho.

Tese de doutorado. PUC/SP – 2005

São situações que nos fazem questionar sobre quem seria o responsável ou responsáveis, por tal reação do coletivo. Entretanto, a reação da equipe é uma resposta frente ao colega improdutivo, que coloca em risco uma possível recompensa ou mesmo promoção em equipe. Resulta da lógica que impera nas instituições que não permite imperfeições, adocimentos e sentimentalismos.

Quando consideramos as diferenças regionais, aparecem desacordos sutis. Na região nordeste, por exemplo, predominam as atitudes que atentam contra a dignidade como, por exemplo, as fofocas, boatos, rumores e zombarias sobre a masculinidade e competência do trabalhador. O isolamento imposto funciona como castigo a “prova de infidelidade” com o ideário e compromissos da empresa, forçando a quebra da comunicação entre os pares e superiores. Com as mulheres, sobressai a indiferença e recusa a qualquer explicação ou contato mesmo quando solicita explicações. São ignoradas e sequer são cumprimentadas em público e muitas vezes as informações que recebem para realização do trabalho, são confusas e contraditórias. Impõem-lhes horas extras e constantemente, lhes solicitam trabalhos urgentes mesmo quando inexistem. É comum antecipar reuniões que foram previamente marcadas, sem qualquer aviso da alteração realizada.

É preciso considerar que nesta região, persistem as práticas do coronelismo (Aguiar, 2003) que se manifestam algumas vezes pela via do afeto e outras, pelas “mãos” insensíveis e cruéis dos coronéis da modernidade, que preservam os modos antigos de mando. Os compromissos e troca de favores (Leal: 1997:40)³⁷ que permeiam e determinam as relações, submetem e sujeitam

³⁷ Leal, Víctor Nunes (1997). Coronelismo, enxada e voto: o município e o regime representativo no Brasil. 3ª ed., Editora Nova Fronteira: Rio de Janeiro.

os trabalhadores aos interesses desses “coronéis da modernidade”, em uma relação que permanece próxima a servidão.

A política dos grandes proprietários de terra nas regiões nordeste e norte do país, continua baseada na “oferta” de emprego, pequenos favores, cooptações e baixos salários em troca da eterna gratidão e fidelidade de seus trabalhadores, que muitas vezes, defendem com suas vidas a vida desses senhores. Mais por temor e sujeição que por respeito. Se desobedecerem e saírem da norma, conhecerão a “força” do afeto que repudia a ingratidão.

O novo coronelismo estendeu suas teias as regiões metropolitanas tecendo novas alianças com empreiteiras, imobiliárias e tendo sob seu comando estratégico, o setor das comunicações (Bressan, 2001). Talvez por isso, encontramos nestas regiões, um maior contingente de trabalhadores do setor comunicação que sofrem assédio moral.

Na região sul, a tática mais usada é sobrecarregar de trabalho ou bloquear o seu andamento, dando-lhes instruções confusas e até mesmo, retirando todo o instrumental necessário à realização da tarefa, o que deteriora as condições e relações de trabalho. Com as mulheres predomina as instruções confusas, desqualificações, maledicências e fofocas e atribuições de tarefas superiores a seu conhecimento, como forma de desqualificá-las. São controladas durante toda a jornada de trabalho até mesmo, em suas necessidades fisiológicas.

Em relação à região centro-oeste, os homens sofrem maior imposição para participar de atividades fora da jornada. Muitas empresas marcam reuniões que começam duas horas antes da jornada, sobressaindo o discurso das dificuldades e as ameaças ao desemprego. Estas, evoluem para gritos, empurrões, gestos de

desprezo e até mesmo, telefonema a família do trabalhador para denunciar seu comportamento infiel.

Quanto à região sudeste, a tática mais usada é bloquear o trabalho, ignorar e dá instruções confusas, retirando ferramentas necessárias a realização da tarefa. São criticados e forçados a refazer, desnecessariamente o trabalho já realizado. Vale ressaltar que os trabalhadores da região sudeste são conhecidos nacionalmente, como pessoas que “vivem para trabalhar”. Talvez por isso, privá-los do trabalho ou desmoralizar e desqualificar o que fazem, esteja relacionada a maior frequência desses atos.

E finalmente, na região norte é freqüente não passar tarefa, dificultar a realização do trabalho ante a alegação que cometem erros freqüentes. Muitas vezes são isolados do grupo e convívio coletivo, passando a ser olhado como “um irresponsável” e folgado, o que dificulta a aproximação dos colegas e impede uma possível promoção. As intrigas são freqüentes e mesmo quando pedem explicações pelo vivido, suas reclamações e observações sequer são levadas em consideração.

No setor privado é freqüentemente o envio de cartas de advertências, e-mails, telegramas e telefonemas para os familiares dos trabalhadores, colocando inquieta toda a família. Nas instituições públicas os deslocamentos de setores, rearranjos de função, as tentativas de cooptação e o impedimento para realizar as tarefas, são freqüentes. Em qualquer situação, quem sofre o assédio sente-se rebaixado e inferiorizado, sendo freqüente a sensação de que estão enlouquecendo.

Há uma característica que ressalta aos nossos olhos: a tática usada contra os homens na maior parte das vezes é indireta, na medida em que culturalmente, se espera que o homem reaja às ameaças. Com essa tática, evita-se respostas físicas na medida em que os assediadores presumem os sentimentos que despertam no outro: raiva, ódio e vontade de vingar-se.

Com as mulheres, os atos são sutis e com o tempo tornam-se explícitos e muitas vezes testemunhados por todos, reforçando a lógica de que as mulheres são incapazes, confusas e medrosas. São comuns os comentários sobre sua aparência física, o modo de trajar-se, a forma de falar, sua origem regional, vida particular e crenças políticas. Algumas vezes sofrem agressões físicas que podem ir desde o empurrão, beliscão, apertos do punho até o fechamento abrupto de uma porta, não permitindo que entrem no recinto. Em outras situações, são humilhadas às portas fechadas.

Homens e mulheres sentem e vivem os mesmos sentimentos e emoções, porém os exterioriza de formas diferentes. A expressão das emoções favorece o vínculo social, podendo nos afetar, aproximar e nos tornar mais iguais que qualquer declaração de princípio (Braconnier, 2000:11). E aqui, reside um campo pouco estudado e ainda ocultado e mistificado: freqüentemente, as mulheres que assediam têm seus atos camuflados em amizade, cuidados e zelos pelo outro. Freqüentemente, são atos verbais, fofocas e maledicências que atingem no alvo, as outras mulheres, suas subordinadas, despertando nestas, a vontade de vingar e revidar.

Na lista de “atitudes hostis” idealizada por Hirigoyen (2002) as condutas são categorizadas em quatro grandes blocos: a) deterioração proposital das condições

de trabalho; b) isolamento e recusa de comunicação; c) atentado contra a dignidade; d) violência verbal, física e sexual.

Os atentados contra as condições de trabalho em nossa pesquisa, estão relacionados a retirada de autonomia, negar o acesso às informações necessárias ao desempenho do trabalho, sendo suas opiniões e projetos constantemente criticados. É freqüente ser despromovidos e colocados em tarefas inferiores a que realizava anteriormente. Outras vezes, a promoção pode significar a perda do contato com os colegas e os clientes, ficando isolado e sem apoio de tal forma que cometa erros e seja publicamente desqualificado, justificando sua demissão ou transferência.

Quanto às atitudes que isolam, as mais comuns que em nosso país são: interromper o outro sem qualquer explicação e tratá-lo como inexistente no grupo, com indiferença ou mesmo ignorando sua existência. Esta atitude fortalece o isolamento entre colegas que evitam contato com o assediado, especialmente em lugares onde possam ser vistos, como por exemplo: restaurante, corredores, banheiro, estacionamento e portaria da empresa.

Quanto aos atentados à dignidade, poderíamos citar o desprezo, as desqualificações e desvalorizações, a falta de reconhecimento pelo que o outro faz, não aceitando suas sugestões, mesmo que posteriormente, as assuma como de sua propriedade. Os comentários maldosos, as discriminações de cunho religioso, orientação sexual, por doença do trabalho, vírus HIV, tuberculose, câncer e doenças do trabalho são freqüentes. Sofrem perseguições por militância sindical ou por exercitar crenças políticas diferentes ao do líder e são disseminados comentários iníquos para todo o ambiente de trabalho, em que a

imagem do profissional é sistematicamente desqualificada e desmoralizada. Muitas vezes, são insultos com o uso de palavras obscenas em frente a seus pares e, inclusive, clientes, desprezando e depreciando publicamente seus atos.

Em nossos resultados, 75% dos trabalhadores responderam que, em algum momento, sofreram as conseqüências do ambiente degradado por fofocas e humilhações enquanto 70% foram vítimas de algum tipo de isolamento. Quanto ao atentado a dignidade, 85% diz ter sido objeto de invasão de privacidade e intimidade enquanto 40% sofreram ameaças verbais.

São manifestações malévolas que se manifestam outras vezes em risinhos, suspiros, olhares enviesados e apelidos pejorativos visando expor o outro ao ridículo. São comuns as vistorias ao entrar ou sair da empresa. Podem ser acusados de roubo e monitorizados durante toda a jornada de trabalho por câmaras de vídeo, de tal forma que qualquer gesto realizado é controlado a distância, sendo por isso repreendido. Quanto à violência verbal é comum dirigir-se ao outro de forma grosseira, gritando e usando palavrões, com desprezo e arrogância.

4.2.2 Tirania e afeto: a sedução imposta e indesejável

O assédio sexual constitui uma porta de entrada para o assédio moral. Aqueles que resistem, são desviados/as de função e, muitas vezes, colocados(as) para executar tarefas inferiores as suas capacidades ou forçados(as) a permanecer na empresa, além da jornada, sobrecarregados de trabalho.

Quanto à exposição à prática de assédio sexual, encontramos um percentual de 12,5% na amostra pesquisada, correspondendo a cinquenta e dois homens e duzentos e cinquenta e oito mulheres. Essa forma de violência mostrou-se mais comum na região sudeste e sul. Foram casos que evoluíram para o assédio moral, na medida em que essa prática não fora aceita e, sim, repudiada.

O assédio sexual é cometido por homens e mulheres em situação de poder. O assediador utiliza-se de seu papel de mando para intimidar, impor, ameaçar ou fazer promessas de ascensão profissional ao subordinado(a). Caracteriza um comportamento de caráter sexual e não desejado. E nesta circunstância, se converte em condição de trabalho, favorecendo ao surgimento de um ambiente degradado, hostil e de intimidação. Pode se manifestar através de contatos, insinuações, comentários, piadas de conteúdo sexual, e-mails com material pornográfico, revistas que são abertas e exibidas quando o outro está presente.

São comentários algumas vezes jocosos, sem sentido e indesejados associados a gestos intencionais. Gera um ambiente de terror, imperando o medo que paralisa ante a possibilidade de perder ao emprego. O assédio sexual apresenta uma matriz comum com o assédio moral, que em resumo seria: relação hierárquica assimétrica, atos repetitivos e tempo prolongado; isolamento, degradação das condições de trabalho e transtornos a saúde mental.

Muitas vezes a empresa resolve o assédio sexual demitindo o assediado(a). Essa atitude, favorece o silêncio coletivo e individual e ao impedir as denúncias dos assediados/as sexualmente ou moralmente, estes, são forçados a optar pela demissão. Os relatos abaixo mostram a transição do assédio sexual para o moral.

“Fui vítima de discriminação, maus tratos, assédio sexual e abuso de poder público. No início da minha contratação, passei por sessões de assédio sexual, por parte do irmão do diretor da empresa pública. O irmão desse diretor continuava insistentemente o assédio, chegando muitas vezes a perturbar o andamento das minhas atividades, pois no setor em que eu trabalhava, muitas vezes eu ficava sozinha. Resolvi denunciá-lo. Fui chamada pelo diretor que me disse: «Tomarei duas atitudes, se você não parar de espalhar isso: transfiro você para outra localidade ou lhe exonero. Escolha pois você está ameaçando a imagem da empresa»” (mulher, negra, empresa pública, região sudeste).

“Fui assediada sim. É bem humilhante. Eu já sofri... eu já sofri muito. Tive que sair da empresa por causa disso! Eu ia progredir lá dentro, se eu aceitasse o assédio. Ele vivia fazendo promessas, dizendo que ia me promover. Lá, todos eram homens. Não tinha encarregada e líder, era só homem!... Quando eles viam isso, nenhum me defendia. Minha vida por isso oh... ficou assim (faz movimentos com as mãos uma sobre a outra, querendo dizer que sua vida ficou confusa). Ele tentou vê o meu ponto de vista. Mas quando eu percebi que não tinha jeito mesmo... denunciei” (mulher, branca, empresa privada, região sudeste).

Demitir o assediado, reforça o medo e silêncio, na medida em que é punida a voz que denuncia. Ao ser forçada ao silêncio ou a demissão, o(a) trabalhador(a) sofre nova violência, que contribuiu para aprofundar marcas que permanecerão por longo tempo na alma, ferindo sua dignidade. Toda e qualquer ação que impõe um sentimento de tristeza “opõe-se à justiça, à equidade, à honestidade, à piedade e à religião” como afirma Espinosa.

E quando o assédio acontece com o homem? Esse é um tema tabu, pouco debatido e esquecido, como se não merecesse compreender. As vítimas muitas vezes, sentem desconforto até mesmo para falar sobre o que ocorreu ou como

vivenciou a experiência. A ausência dessa discussão, não permite a compreensão do que ocorre na intersubjetividade, talvez porque socialmente, a mulher é tida como aquela que deve ser capturada para a cópula.

Se o homem é assediado por uma mulher, espera-se dele que responda “a altura”, sem deixar dúvidas quanto a sua masculinidade. Quando não se submete, freqüentemente justifica sua ação ante os colegas, com zombarias a falta de atrativos físicos ou mesmo a idade da assediadora, escondendo assim sua possível fragilidade e angústia.

Se perseguido por outro homem, espera-se que responda com veemência, revelando cristalinamente suas preferências. Sentindo-se encurralado, evita comentar o acontecido até mesmo com seus colegas mais próximos, que fazem parte do seu círculo afetivo.

O caminho escolhido, pode ser causa de zombarias e até piadas grotescas, pois a identidade masculina foi construída e demarcada historicamente, por um “imaginário” de vencedor e provedor da família. E assim, quando os “destemidos guerreiros” vivem relações de subalternidade, exposto a situações conflitivas e humilhantes, sentem-se impotentes e debilitados para agir e reagir segundo o prescrito e aprendido socialmente, revelando que a “potencia humana é muito limitada e é infinitamente ultrapassada pela potência das causas externas” (Espinosa, 1992:493).

4.2.3 Punir a resistência atual. Quebrar o apoio futuro.

Ao esmiuçarmos os dados, 90% dos casos de assédio em nosso país, são executados pelo superior hierárquico, constituindo uma ação descendente, assimétrica e verticalizada.

1. Descendente - superior hierárquico 90%
2. Horizontal – entre os pares: 2,5%
3. Misto (colegas e chefes): 6%
4. Ascendente (colegas contra o superior hierárquico): 1,5%

Para Hirigoyen, o assédio praticado por um superior hierárquico tem conseqüências mais graves à saúde dos assediados que aquele exercido por colegas. Em nosso país, 90% dos casos de assédio moral são executados por um superior hierárquico, sendo uma ação descendente e verticalizada. É freqüente o líder exigir, pressionar, gritar e ameaçar. Talvez por isso, estas atitudes aos olhos de muitos e, em especial o humilhado, ainda é vista e compreendida como natural.

Do chefe, os trabalhadores(as) esperam reconhecimento. Mas, quando são constrangidos, apesar da dor de ser humilhado, o comportamento daquele, não lhes causam surpresas. Entretanto, não esperam ser humilhados pelos pares. E quando isto ocorre, predomina o sentimento de traição e mágoas. Algumas falas ilustram a vivência de dor, desconfiança e solidão. O modo de ser comunicativo, afetivo e alegre com seu companheiro e o fato de ser humilhado por ele, os faz

duvidar de si, questionar o possível erro, fazendo-os hesitar em compor nova rede de amizade e confiar.

Muitos dizem: “eu confiava nele, jamais pensei que um dia ele fosse me trair”; outros, afirmam: “senti uma dor muito forte quando descobri que logo ele, que eu confiava tanto, me traiu. Não sei mais em quem confiar”. A constatação dos atos, os isola em pensamentos tristes e repetitivos. E os microtraumas psíquicos “provocam uma distorção no tempo: a memória fica centrada no acontecimento traumático...” (Hirigoyen, 2002:167).

Freqüentemente, tornam-se rígidos e inflexíveis consigo e com os outros, chegando a reproduzir a violência em outros espaços sociais. Quem sofre ou testemunha a violência a internaliza e reproduz em outros espaços. A recusa da fala muitas vezes aparece como mecanismo de defesa a dor sentida. Quanto aos colegas que se afastam do assediado, não têm consciência que o silêncio revela impotência e cumplicidade, o que os transformam em continuadores e perpetuadores da ação violenta e sujeição ao outro.

Para muitos trabalhadores e trabalhadoras (30%) o chefe não tem consciência do que está fazendo enquanto 70% presumem que eles têm consciência do ato. Afirmam que ao procurá-lo para conversar, a atitude do mesmo é de fuga (70%). Evitam discutir a questão ou não dão a devida importância à denúncia, exceto se esses atos atrapalham a produção.

Entre os colegas, se existem disputas por uma promoção ou cargo, os campos de ação estão firmados e antecipadamente definidos como o espaço da “não-amizade”. E ambos, passam a se olhar de modo diferente, desconfiado e cauteloso, pois os vínculos afetivos foram fragmentados. Este fato atinge a saúde

mental e qualidade dos relacionamentos, favorecendo o trânsito da confiança e respeito para a insegurança, temores e precariedade das relações.

Muitas vezes o assédio que iniciou como descendente (do superior para seu subordinado) degrada de tal forma as relações interpessoais e o ambiente de trabalho, que outros se associam, (chefes de outros setores e colegas de trabalho). O assediado passa a ser encarado como um estorvo à produção e que deve ser expurgado. Todos, de alguma forma, tornam-se cúmplices do chefe perseguidor, construindo um forte elo de co-autores da violência, o que representa 6% dos casos pesquisados.

Quando o opressor é um colega de equipe ou do setor, a proporcionalidade desse acontecimento em nossa amostra foi de 2,5% dos casos. Isso acontece freqüentemente em consequência das disputas por promoção, busca de novas metas ou mesmo intolerância e sentimentos de magoa em relação ao outro. É uma prática horizontal, pois o tirano está entre os pares.

Pode existir também a prática ascendente. Em nossa amostra, encontramos a percentagem de 1,5% dos casos. Sua ocorrência depende da cumplicidade de todos. Aliados, desconsideram as ordens dadas e o chefe passa a ser hostilizado e visto como “persona non grata” e da qual, todos querem se livrar.

Há um ano atrás, ocorreu um caso de assédio ascendente em uma empresa do ramo plástico, de médio porte, em que a equipe passou a boicotar as ordens do líder. O desfecho foi destrutivo para todos. O chefe sofreu um infarto fulminante nas dependências da empresa. E todos da equipe, passaram a se culpar.

Quem humilha e constrange, sabe por que o faz: por metas, por cumprir ordens e manter a harmonia produtiva, para excluir os inconvenientes e inúteis. Para controlar as resistências atuais e quebrar as resistências do passado. Chefes ou líderes são minuciosamente escolhidos pela empresa. E quando humilham, sabem o que quer. Têm objetivos e finalidades. A violência não é gratuita, inútil. Tem direção até mesmo quando na aparência, mostra-se confusa e difusa. Ser chefe é sinônimo de confiança e identificação com os princípios da empresa, o que os transformam em zeladores da ordem que vem da alta hierarquia.

O chefe deve educar, respeitar, ajudar e orientar o coletivo. Ao ignorar o outro como um ser que sente, reflete, tem necessidades e produz mostra-se identificado como o *homem da organização frio e lógico* e como tal “não passam de servidores e intérpretes, eles próprios submetidos como todos a divindade” (Pagès et al, 1993:37). Daí, traços de personalidade perversa ou narcísea, são fruto do aprendido e apreendido, desenvolvido e vivenciado, internalizado e fundido, transformando os valores da cultura organizacional em valores pessoais, dando o status ao chefe que fala por mandato.

Para Hirigoyen (2002:257) “alguns chefes apenas fazem repercutir nos subordinados a pressão que lhes é imposta. Estão de tal maneira angustiados pela multiplicidade de tarefas para terminar, que entram em pânico e atormentam os outros”. Se o chefe é produto desse maio, o empregador por sua vez, deve ser responsabilizado solidariamente, pois cabe a empresa e ao empregador, garantir condições dignas e trabalho decente para todos os seus trabalhadores.

Resumindo este item, as práticas de assédio moral podem ser descendentes, horizontais, ascendentes e mistas. Mesmo reconhecendo a

submissão do líder ou chefe às regras impostas pela instituição, ele não deve ser eximido da responsabilidade. Ao contrário, pois ele é quem executa, medeia ou mostra-se impotente ante a violência que sofre, reproduzindo-a com seus subordinados. Se a política de gestão e organização do trabalho são causas do autoritarismo reinante, cabe ao chefe pensar sua ação neste contexto.

4.2.4 As marcas da violência no tempo.

Quanto ao tempo necessário para assegurarmos que o outro está sendo assediado, não há concordância entre os pesquisadores internacionais. Para estudiosos como Leymann (1996) seriam necessários seis meses de ações, para considerar que alguém está sendo vítima de assédio moral. Em nossa amostra, o tempo de duração da prática de assédio, variou de três meses a mais de três anos, como mostra a tabela abaixo.

Tabela 10. Tempo de duração da prática de assédio, segundo tipo de empresa.

Tempo (meses)	Privada %	Pública %	Filantrópicas %	Ongs %
3 m	1,0	-	3,0	10,0
3 m –6 m	15,0%	2,0	5,0	20,0
6m –12 m	80,0	3,0	20,0	50,0
12 m – 36 m	4,0	35,0	40,0	20,0
Acima 37 m	-	60,0	32,0	-
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Pesquisa nacional sobre assédio moral no trabalho.

Tese de doutorado. PUC/SP – 2005

Hirigoyen encontrou percentual de 45% em tempo de duração, entre um a três anos. A divergência com nossos dados, talvez esteja relacionado ao critério

que adotamos, pois respondiam ao questionário, somente aqueles que se sentiam, estavam ou foram assediados moralmente, pois encontramos um percentual de 20% nesta faixa de tempo. Os resultados mostram que o maior tempo de duração esteve entre seis meses a doze meses chegando ao índice de 50%. Se aumentarmos o espaço de tempo linearmente, até um ano, o nosso percentual vai para 80% dos casos.

Ouvimos vários relatos de trabalhadores de empresas públicas em que referem assédio há mais de oito anos. E nestes casos, a tática mais comum é transferir ou forçar a transferência do servidor de um lado para outro ou para outra região, independente do desejo e possibilidades do mesmo. Quando não são transferidos, sofrem estigmatizações e freqüentemente são colocados em funções aquém de sua capacidade. Ser “jogado” de um lugar para o outro causa sérios transtornos à família e ao servidor que se sente esmagado e torturado aos poucos, perdendo a sua referência em relação aos amigos.

São comuns as transferências para outro município ou Estado, a revelia do trabalhador. Se a duração do assédio é longa, o processo é destrutivo. A empresa privada, em menos de um ano resolve 80% dos casos de assédio moral quer pela via da demissão “a pedido” ou acordos. Se o trabalhador, apesar de indesejável resiste as humilhações, a empresa o demite por justa causa ou causa injusta, quando é acusado de roubo ou desacato a autoridade.

“Quando cheguei na empresa o meu crachá estava bloqueado. Fiquei abalada emocionalmente. O segurança disse que ia me acompanhar. Não aceitei e ele disse que eu não podia entrar sozinha. E me acompanhou. Me senti como uma ladra. Não conseguir dormir a noite toda. No dia seguinte, estava no

Pronto Socorro. Outra surpresa. Meu cartão do Convênio já estava bloqueado. Em menos de 48 horas, eles destruíram minha dignidade. Me senti o ser humano mais humilhado do planeta” (mulher, branca, empresa privada, região sudeste).

“O que mais me chateou foi a forma como fui demitido: por e-mail. Afinal fui dedicado e leal a empresa durante quinze anos. Fui transferido para outro Estado. Larguei minha vida para trás na cidade que eu morava. É muita humilhação e constrangimento sair da empresa que você deu o sangue, como se fosse uma pessoa que não tivesse valor. Que não merecesse respeito” (homem, preto, empresa privada, região nordeste).

“Acabo de ser demitida de uma empresa multinacional. Aconteceu ontem, mas sinto no corpo a dor da demissão. Demitir funcionários para eles é o de menos. Tratam a gente com muito descaso. Em muitos casos, não somos avisados. Só ficamos sabendo quando chegamos a empresa e nosso crachá é barrado. O segurança fica nos olhando, impedindo inclusive de irmos buscar nossas coisas. Foi assim que aconteceu comigo. Muitos colegas foram demitidos por recado ou telefone. E pela primeira vez, sinto uma mistura de medo e raiva. Sei que vou ser escoltada por um guarda. E isso dói. Antes, entrava e saía com tranquilidade. Ontem, pela primeira vez, não conseguir dormir a noite toda, ainda amanheci com febre, dor de garganta e ouvido, tudo resultado do meu estado emocional. É humilhante e constrangedor sair assim, dessa forma, como se não fôssemos dignos de respeito e dignidade” (mulher, branca, empresa privada, região sul)

“Trabalho em empresa multinacional. Tive um problema de saúde e fui ao médico fora da empresa, duas vezes. Eles não aceitaram e questionaram. E a parti daí, minha vida ficou insuportável. Fui colocado para fora do meu departamento, abriram a força meu armário. Passei a ser agredido verbalmente. Colocaram uma câmara encima do meu posto de trabalho. Dois meses depois fui transferido para outro departamento. Na equipe, não me passavam informações, não tinha tarefas, ouvia comentários demagógicos de um colega contra o outro. Vivi um ambiente do maior terrorismo psicológico. Durou 9 meses. Há três meses me acusaram de roubo. Me demitiram e me

destruíram. Entrei em depressão, estou afastado e só penso em acabar com tudo isso” (homem, branco, empresa privada, região sudeste).

O tempo de duração das humilhações traz conseqüências a vida, como mostra a tabela abaixo.

Tabela 11 - Conseqüência do sofrimento à saúde dos assediados, segundo sexo

Sentido e significado das palavras	Homem % (899)	Mulher % (1581)
O assédio moral teve início após o assédio sexual	2,0	10,4
Idéias suicidas	70,0	30,0
Perda do ânimo para trabalhar	85,0	80,0
Sentimento de injustiça	80,0	80,0
Sinto-me moralmente destruído	80,0	80,0
Perda de memória, pensamentos repetitivos e cristalizados.	75,0	90,0
Sentimento de impotência e desmotivação	70,0	80,0
Quebra de confiança nos pares	70,0	75,0
Sensação de estar enlouquecendo	70,0	80,0
Sente-me prisioneiro das ameaças da empresa	70,0	50,0
Sentimento de que foi traído	70,0	50,0
Baixa estima e sentimento de inferioridade	60,0	75,0
Sentimento de culpa e insegurança	60,0	80,0
Raiva	60,0	40,0
Vontade de cometer uma loucura e “chutar o balde”	50,0	40,0
Tristeza intensa	40,0	30,0
Medo	60,0	60,0
Não agüenta a pressão	40,0	30,0
Sentimento de abandono e solidão	30,0	50,0
Mágoas	30,0	40,0
Sente-me mal quando passa em frente a empresa	30,0	50,0
Depressão	70,0	50,0
Estresse	40,0	40,0
Hipertensão arterial	40,0	30,0
Crises constantes de dor de cabeça	40,0	40,0
Aumento de peso	20,0	30,0

Fonte: Pesquisa nacional sobre assédio moral no trabalho.
Tese de doutorado. PUC/SP – 2005

Hirigoyen (2002), observa que o assédio nas empresas públicas pode durar anos enquanto na empresa privada, o assédio *raramente dura mais que um ano*. Temos convergência com a pesquisadora que talvez guarde relação com o critério

que adotamos, na medida em que responderam ao questionário, somente aqueles que se sentiam, estavam ou foram assediados moralmente.

Quanto maior for o tempo de exposição às humilhações, mais degradado se torna o ambiente de trabalho, as relações interpessoais, a saúde individual e do coletivo. Os pensamentos transtornados e confusos dão novos significados a vida e o viver perde o sentido, na medida em que o processo se prolonga. Deste modo, o “tempo” encontrado e demarcado internacionalmente como definidor da existência ou inexistência do assédio moral não pode constituir um “gessamento” às ações preventivas. Não há porque esperar vários meses (seis, segundo Leymann, 1996) associados repetição sistemática dos atos de violência, para tomarmos o identificarmos e tomarmos medidas.

A ligação entre tempo e constrangimentos não pode ser visto como um definidor da violência sofrida. As humilhações uma vez constatadas e testemunhadas devem ser imediatamente barradas e não toleradas. Em caso contrário, os danos serão ampliados: a saúde dos trabalhadores, a produtividade da organização, a previdência e família dos trabalhadores.

Quem sofre, não pode ficar a mercê de uma conduta ou comportamento estipulado culturalmente. Determinar qual o tempo necessário para identificar o sofrimento é de alguma forma legalizar a violação de direitos. Deixar o outro acorrentado em uma câmara de tortura por um tempo determinado de seis meses ou mais, como se nada fosse lhe afetar, é naturalizar e reforçar a violência. Se a palavra que ameaça ou ridiculariza o outro revela o processo de violência existente, há que procurar as causas da violência.

A dor da humilhação mortifica e quem a sofre, sente suas conseqüências na alma. A violação de direitos não pressupõe repetição. Se um simples “bater de asas de borboleta” é o suficiente para desencadear mágoas ou recrudescer uma dor passada (Hirigoyen, 2002), Desqualificações, constrangimentos e coações falam da realidade vivida e das condições de trabalho. Sua repetição provoca microtraumas que devasta o significado da vida, sendo causa de depressão, síndrome do pânico, estresse, burn-out, sofrimento e idéias suicidas. É um processo desumano e cruel de tortura.

4.3. Diferenças e convergências dos atos: Brasil x Europa

Os trabalhos internacionais relatam maior ocorrência no setor da saúde (enfermeiras), educação (professores), serviços (telemarketing), comunicação e comércio. Nossos dados mostram maior distribuição dos assediados em setores da saúde (médicos, enfermeiras, técnicos, agentes de saúde e auxiliares), educação (todos os níveis), bancos (especialmente trabalhadores do call center e telemarketing, informática); comunicação (televisão e jornal).

Nos países da comunidade européia, o assédio moral ocorre mais freqüentemente nas pequenas e médias empresas, sendo de curta permanência, devido à impossibilidade para essas empresas suportar “o encargo de uma pessoa improdutivo” (Hirigoyen: 145) por muito tempo. No Brasil, os resultados de nossa amostra apontam as grandes e médias empresas, mostrando-se diverso quando comparados à comunidade européia.

Na comunidade europeia, a prática do assédio moral é mais comum com executivos e profissionais altamente qualificados como, por exemplo: engenheiros, pesquisadores e médicos. Em nosso país a prática é mista, ou melhor, ocorre tanto na produção como na alta hierarquia, sendo predominante na produção.

Na Europa o assédio é mais freqüente entre aqueles que têm contrato indefinido enquanto em nosso país, é mais comum entre aqueles que têm carteira assinada (90,7%), como já analisamos anteriormente.

Em geral, os países da comunidade europeia privilegiam traços de personalidade e paixões tristes, como, por exemplo, a inveja, agressividade, rivalidade, ódio e insegurança como causadores da violência. Reconhecemos esses aspectos como importantes, mas não como determinantes do assédio moral no local de trabalho, como vimos discutindo ao longo desse trabalho. Em outras palavras, as humilhações e constrangimentos têm se revelado uma ferramenta importante para a estratégia da demissão sem direitos, especialmente para trabalhadores que ficaram afastados por doença do trabalho e após alta da previdência, gozam de estabilidade legal por um ano. Esses trabalhadores são considerados improdutivos e onerosos à empresa.

4.3.1 Buscar ajuda como necessidade de perseverar o ser.

Em relação à busca de ajuda em consequência das práticas autoritárias, somente 6% dos assediados/as procurou o setor de Recursos Humanos (RH) e expôs a situação, sem, entretanto encontrar o suporte que buscavam. Quando procuram a hierarquia mais alta ou mesmo um líder de outro setor para lhes contar e pedir proteção e ajuda, a atitude dominante é de fuga (70%) ante os relatos, subestimando a importância dos acontecimentos. Evitam se envolver ou tomar partido e muitas vezes acreditam que o relatado não é sério o suficiente que mereça imiscuir-se no problema.

Sua intervenção só ocorre, quando a rede de comunicação entre os colegas está de tal forma degradada que traz consequências à produção de forma negativa. Caso contrário, permanece o silêncio e alguns líderes, inclusive, estimulam a agressividade através da competitividade e competências, considerando-as formas inteligentes de conseguir resultados e ultrapassar o estabelecido. E deste modo, nenhuma medida que possa impedir a tirania e abuso de poder acontece. A família continua sendo o espaço de confiança preferencial. É o espaço onde vão buscar apoio para seus tormentos. Em resumo, temos:

- Família 38,0%
- Amigos do bairro 21,5%
- Outras pessoas da empresa 19,0%
- Sindicato 6,0%
- RH 6,0%
- Médico do trabalho da empresa 3,5%
- Não procurou ajuda 6,0 %

Muitos evitam sobrecarregar a família e procuram amigos em que possam confiar e desabafar (21,5%). Apesar da excessiva sobrecarga de tarefas, da competitividade entre os colegas, muitos ainda encontram no espaço da fábrica com o seu par o apoio necessário para manter a vontade acesa e agüentar. Apesar do individualismo crescente, os laços de amizade e solidariedade ainda existem e são necessários para suportar e superar a dor do não reconhecimento, da dignidade perdida e identidade atingida.

É no sindicato da categoria que 6% dos casos buscam ajuda, apoio e esclarecimentos que lhes permitam resistir. Como última opção para desabafar, procuram ajuda com o médico do trabalho da empresa. O fato deste item constituir a última escolha, pode ser revelador da precariedade da relação médico-paciente, em que faltam diálogo e confiança neste espaço que deveria ser de compreensão e alívio para seus padecimentos.

Ao final deste capítulo, reafirmo que o “tempo prolongado e humilhações repetitivas” não podem constituir o alicerce conceitual que define a existência da prática do assédio moral, justificando a partir daí, ações saneadoras. Humilhações, constrangimentos e discriminações não devem ser toleradas. Após esse panorama de freqüência dos dados e relatos contidos nos questionários, passaremos a análise mais particularizada do sentido das práticas de assédio, a partir das histórias contadas em especial por executivos de variadas empresas.

CAPÍTULO V

5. Experiências que revelam o sentido da vida e do viver no trabalho.

“... as algemas não foram rompidas, mas foram apenas enfeitadas e embelezadas” Maffesoli, 1981.

5.1. A empresa-mãe que decepçiona e castra sonhos.

Neste capítulo, a análise estará voltada para a conversa clínica prolongada em que procurei extrair as unidades de sentido que se repetem e contradizem, buscando o que é comum a todas as falas. Assim, ouvimos constantemente dos trabalhadores(as) a afirmação que seu mundo está na empresa e no trabalho que ali realiza. O mundo da fábrica é também o universo das relações sociais entre diferentes pessoas, dos discursos e promessas, que muitas vezes não se concretizam. Independente deste aspecto, a relação com a empresa é transversada por sentimento de identificação cada vez mais forte e sutil. A adesão toma características de fusão afetiva e, como se estivessem enfeitiçados (Schirato, 2000), vêm as empresas como a boa família, a mãe que os acolheu e a quem deve favores e obediência.

Assim, a empresa é elevada ao “status” de empresa-mãe³⁸, hospitaleira e aconchegante. Essa idéia de tal forma se cristaliza em sentidos e pensamentos, que sua vida pessoal e sonhos se confundem com a vida produtiva da empresa³⁹ como diz a trabalhadora:

³⁸ Ressalto que o sentido da empresa-mãe, não é uma construção lingüística. Na presente tese, como apresentado na reflexão teórica, o sentido passa pela “experiência do homem com o mundo e das relações dos homens entre si” (Marx, 1978). Com este espírito, não se pode desligar o pensamento da realidade, fazendo-a fruto do nosso pensamento, pois o sentido tem suas raízes na experiência.

³⁹ Para Hegel (1974), o processo de constituição da consciência humana, passa por um confronto do mundo. Assim, temos uma consciência ingênua, ao afirmarmos que a realidade, o real é o que vejo, o que sinto, o que toco. Para Espinosa a realidade é imanente. E a idéia da empresa-mãe, seria fruto da realidade que idealizamos, sendo por isso, uma idéia inadequada e confusa que mantém a sujeição.

“É meu estilo. Quando visto a camisa de algum projeto, quero vê-lo funcionando bem. Muitas vezes, abandonei ou relaxei com minha vida particular e minha família em função da empresa” (mulher, branca, empresa privada, região sul).

A face de “empresa-mãe” zelosa e sedutora que exhibe civilidade, só desaparece quando o trabalhador adocece, envelhece, reivindica melhores condições de trabalho, questiona as opressões, a jornada de trabalho prolongada ou até mesmo quando se nega a participar de práticas ilícitas e opta por seguir com rigor, o código de conduta estabelecido pela própria instituição.

Se a nova economia e empresas hipermodernas praticam menos assédio moral na Europa (Hirigoyen, 2002), isso não corresponde aos padrões e formas de organizar o trabalho em nosso país. Aqui, as mudanças que as “novas economias” ostentam e praticam, correspondem a “obsessão pela redução dos custos em vez da busca de melhores receitas e resultados” (Heloani, 1997: 148).

A busca da lucratividade conduz a mescla de modelos variados. Destarte, podemos encontrar reestruturações sendo planejadas ao lado dos círculos de controle de qualidade, modelos de gestão japonesa, taylorismo, fordismo entre outros. De alguma forma todos tem embutido a mensagem do produzir mais com menos custos. Destarte, podemos encontrar reestruturações sendo planejadas ao lado dos círculos de controle de qualidade, modelos de gestão japonesa, taylorismo, fordismo e pós fordismo. De alguma forma, todos têm embutida a mensagem do produzir mais com menos custo e otimizando a lucratividade. O crescimento da produtividade realiza-se por vias inversas: intensificação do trabalho e diminuição de trabalhadores, como relatam:

“Cobrança. Essa é a palavra que mais ouvimos. Todo dia, passamos por uma sessão de humilhações, rebaixamentos e coações. Produzir é mais importante que tudo. Se não produz, é rua. É isso que nos espera” (mulher, branca, empresa pública, região sul).

“A minha vida na empresa passou a uma rotina de exigências. Não importa se no dia anterior, você deu produção. Tem que produzir mais e mais. Fui reclamar. Conheci o inferno desde então. Passei a sofrer ameaças. Diziam que se eu não trabalhasse direito, saísse da empresa e desse o lugar para outro. Ouvia gritos, xingamentos, repetitivos e constantes. Um dia me demitiram dizendo que eu não mostrava mais entusiasmo pelo que fazia. Que eu estava desanimado. Eles decidiram por mim o que eu sentia” (homem, branco, empresa privada, região sudeste).

“Fui rotulado publicamente como incompetente por não alcançar os padrões de velocidade e precisão. Então decidi pedir demissão ainda no período de experiência, por conhecer o padrão comportamental do meu superior” (homem, branco, empresa privada, região nordeste).

“Trabalho em um dos maiores centros de pesquisa do Brasil. Sou deficiente auditivo. Sou discriminado e aqui eles discriminam não só a deficiência física, mas a questão social e econômica da pessoa. Faço a parte de catalogação de livros e agora, eles dizem que a minha produção é baixa e que eu não sirvo para o cargo. Descobriram isso, depois de dois anos e me ameaçam constantemente com a demissão” (homem branco, empresa pública, região sul).

Estas narrativas apresentam estratégias do assédio moral que acirram disputas, geram conflitos interpessoais e indiferença à dor do outro, mesmo quando essas empresas têm como lema o “comprometimento”. Quem não se submete, não é tolerado. Na prática, ser comprometido significa colocar a empresa em primeiro lugar e aceitar alegremente qualquer convocação de retorno

aos finais de semana e fazer hora extra, independente dos problemas particulares ou acertos familiares que possam existir. Pôr-se contra o imposto, é colocar em risco o seu emprego, como relatam:

“Na empresa, não podíamos ter problemas. Se precisassem de mim, mesmo depois do horário trabalhado, a qualquer hora, estivesse fazendo o que quer que fosse, devia retornar. Era convocado para fazer hora extra e não podia negar. Se isso acontecesse, seria penalizado com a mudança de horário ou mesmo ameaças de demissão. Se havia algum impedimento familiar, a supervisora dizia que era problema meu. Não podia fazer nada. Tinha que ser comprometido com os desejos da empresa. E minhas necessidades não existiam. Eram secundárias“(homem, branco, empresa privada, região sudeste).

“Fui chamada pelo gerente administrativo e adjunto para uma conversa a portas fechadas, em uma salinha que é usada como refeitório. Exigiram que eu colaborasse mais com a empresa. Disseram que eu não fazia o que devia: dar maior produção. Me ameaçaram de transferência de cidade. Disseram que eu podia ser demitida a qualquer momento, se continuasse improdutiva. Me senti torturada emocionalmente, pois normalmente eu fico na empresa duas a três horas além do meu horário” (mulher, parda, empresa privada, região nordeste).

“Trabalho numa empresa que exporta para vários países. Somos pouco, ganho pouco, não tenho vale refeição, vale transporte ou assistência médica. Entro todo dia antes das sete da manhã. As vezes nem dá para almoçar. A palavra é produzir e produzir. Meu inferno começou porque um dia, contestei uma irregularidade. Passei a ser chamada de merdinha, ignorante, linguaruda, nojenta, ralé. Agora estou me segurando, pra não ficar nervosa e não deixar que isso influencie dentro de casa. Estou levando a vida e fingindo que não está acontecendo nada. A dor está comigo mesmo, por que tenho que me sujeitar a tudo isso. Aceitar sem reclamar” (mulher, branca, empresa privada, região sudeste).

A empresa investe nas pessoas de maneiras diversificadas, e assim, “em todos os níveis, a organização produz o indivíduo e incita-o a reproduzi-la a seu modo” (Pagès et al,1993:38) como relatam:

“Sempre ouvia do meu diretor, os mesmos conselhos, que pareciam ameaças: «para você manter o seu emprego e ficar nesta nova área, você terá que ser excepcional. Produza o máximo. Só assim você será bem visto»” (homem, branco, empresa privada, região norte).

No “desatino” da identificação, fusão e adesão com princípios da “empresa-mãe”, aos poucos, o trabalhador desenvolve por ela uma grande afeição e somente em algumas circunstâncias muito específica como, por exemplo, romper com a harmonia do corpo e adoecer ou questionar as regras impostas, é que se sente invadido por grande angústia e sofrimento ao descobrir que seu “amor” não era correspondido. É como se a dominação fosse mediada pela própria dominação, em um encadeamento necessário para conservá-la e, simultaneamente, sustentar a identificação e adesão, tão necessárias ao processo produtivo.

“Somente depois de demissão é que vim compreender o que era a empresa. O que era a relação entre os colegas. As pessoas não eram o que eu imaginava. Havia fofocas, boatos, um querendo puxar o tapete do outro. Muita competição. Cada um pensava em si. O negócio era produzir... produzir... e vê quem era o melhor. E eu não conseguia ver essas coisas acontecendo tão perto de mim. Só agora vejo que o depois... o que lhe aguarda, é a demissão” (homem, pardo, empresa pública, região nordeste).

A ideologia proposta vai sendo entranhada e entranhando-se, conformando a dependência psicológica dos trabalhadores. Nesta metamorfose, há fusão da vida de cada um aos ideais e desejos da empresa. Ao mesmo tempo em que a empresa produz e incute valores, ela estimula todos a reproduzi-la. É essa capacidade de colonizar a mente do trabalhador, que o faz aderir à filosofia da empresa, reproduzindo princípios, valores e práticas, como se fossem seus e fortalecesse seu sentimento de autonomia. É o que passaremos a discutir.

5. 2. A ideologia da autonomia e a objetividade do controle.

“Nas sociedades altamente industrializadas, o local de trabalho é o único campo de batalha que resta onde a gente pode matar a outro sem correr o risco de enfrentar os tribunais”. Heinz Leyman, 1993.

O trabalho é atividade humana por excelência, sendo por meio dele, que o homem transforma a natureza, se constrói e humaniza. Nas sociedades modernas, apesar do crescente desemprego, é no trabalho que passamos grande parte de nossas vidas e dele dependem a sobrevivência e dignidade de cada um. Ele contém em si a nossa subjetividade e a do outro. Constitui necessidade e atividade, sendo a mediação entre o homem e seu mundo (Hegel, 1974). E neste sentido, o trabalho contém uma grande importância na constituição da subjetividade.

Gerador de identificação, realização e reconhecimento, o trabalho também alberga uma parte de esforço e sofrimento, vinculado à sobrecarga, intensificação do ritmo, aumento da produtividade, flexibilidade e competitividade que acontecem sobre o “pano de fundo” de mudanças, reestruturações e novas políticas de gestão.

As mudanças que chegavam, exigiam otimizar a produção e diminuir gastos com os olhos voltados para o aumento da lucratividade, fato que requeria transformações radicais. E elas chegaram, tanto pelo braço do Estado como pela “cabeça pensante” da administração. Estado e empresas se irmanaram, no mesmo ato: enxugaram gastos, eliminaram funções consideradas desnecessárias e abraçaram as reformas. E desta maneira, implementaram novas políticas, remanejaram pessoas, ampliaram mercados, descentralizaram as tomadas de decisões, aprimoraram tecnologias de controle tanto da população como no intramuros. Neste cenário “pan-óptico”, o trabalhador agora chamado de colaborador e/ou associado do Estado ou da Empresa, foi convocado a ser o grande parceiro da própria dominação (Heloani, 2003).

Dominação que atinge as redes de comunicação e informações que são continuamente, feitas e desfeitas, segundo as necessidades da classe que os reprime. A possível resistência desaparece nas malhas da competitividade, individualismo e controle rígido que impõe um pensamento único a todo coletivo, “moldando a subjetividade dos operários aos objetivos da organização, restando aos trabalhadores apenas a sensação (falsa percepção) de que estão influenciando ou de que têm, de fato, algum poder de decisão” (Heloani, 2003a: 136).

Para que autonomia e controle constituam uma mesma unidade dialética que se auto-reforcem e potencializem, são necessárias “técnicas de controle” denominadas regras, normas e regulamentos, que atinjam ao grupo ou equipe, alcancem o indivíduo e sua família, forçando-os a aderir e encontrar um novo realinhamento dos afetos, que integre vida privada com o mundo da fábrica.

O novo discurso antecipa, como necessário, um trabalhador afetado e envolvido com os desejos da empresa, livre das ordens e imposições da hierarquia assimétrica. A eficácia do sistema se concretizará na passagem da ordem e proibições à autonomia e regulamentos, o que somente é possível com a aplicação e formação de células e equipes, unidas no mesmo ideal, obedecendo as mesmas regras e aderidos aos objetivos da empresa. Adesão que passa pela identificação e reconhecimento dos sonhos da empresa como se fossem seus próprios sonhos. Como um jogo, pode perder ou perder-se, o que para Pagès (1993:59), constitui a “consciência angustiada da alienação”.

Entretanto, a necessidade de controlar e disciplinar as pessoas, cotidianamente, fora e intramuros, revela de alguma forma, impotência do poder. Mas, não podemos esquecer que são esses atos que proliferam e possibilitam a vitória do mais poderoso instrumentalmente (Engels, 1975) e é nesse lugar das relações e lutas pelo poder, que a biopolítica se revela em toda sua pujança, como podemos constatar por seus relatos.

“Um dia fui chamado numa sala em particular junto com o meu diretor e ele disse: você não pode desrespeitar o «controler» da empresa, porque você pode ser mandado embora. Aqui tem um gerente que foi mandado embora por ter discutido com ele. Assim, obedeça e fique calado. Afinal, você precisa ou

não precisa desse emprego? É melhor para você e todos aqui. Fique de boca fechada” (homem, branco, empresa privada, região sudeste).

“Questionei a jornada prolongada e ai começou meu inferno. Passei a ouvir com frequência: «você tem que trabalhar e dar conta do serviço. Não reclame e agradeça a Deus por ter um trabalho». Em minhas férias, a empresa ligou e disse que as minhas férias tinham sido canceladas e que eu retornasse imediatamente para a empresa” (mulher, branca, empresa privada, região sudeste).

Por trás das humilhações, há uma organização que exige, que pressiona por metas, impõe múltiplas tarefas, manipula emoções e subjetividades, sonega direitos e omite doenças. Há também um homem que trabalha por múltiplos outros, dá conta de várias tarefas que não as suas, dedica seu tempo à empresa e reduz o convívio com a família, por medo de perder o emprego.

A ideologia proposta vai sendo entranhada e entranhando-se, conformando a dependência psicológica enquanto a organização exige, pressiona, manipula, coloniza sentimentos (Pagès et al, 1993). A decepção e descobertas vêm no tempo, como relembram os sujeitos da presente pesquisa:

“Trabalhei em uma multinacional por cinco anos. O diretor da área vivia dizendo que eu não estava me dedicando a empresa como antes. Na época, acreditei que o rendimento de meu trabalho havia caído devido a minha instabilidade emocional e imunológica. Somente depois da demissão é que comecei a repensar e compreender o que havia acontecido. A queda de minha produção foi por ser humilhada muitas vezes. Fiquei desmotivada e achei que o melhor era pedir demissão. Hoje sei que minha instabilidade emocional foi de tanta humilhação que sofri” (mulher, branca, empresa privada, região centro-oeste).

“O meu superior vivia repetindo que eu não servia para a empresa por estar sempre dispersiva. Dizia várias vezes que a empresa precisava de pessoas comprometidas. Para ele, eu não era uma boa colaboradora. Não fazia horas extras. Ele vivia repetindo que não era obrigatório fazer hora extra, mas avisava que isso contava pontos em qualquer currículo” (mulher, branca, empresa pública, região sudeste).

“Eles sempre me diziam: «se quiser ficar aqui, não reclame. Se a empresa precisar de você, inclusive sábado e domingo, venha. Venha trabalhar neste fim de semana, porque é isso que vai garantir a sua sobrevivência. É isso que vai possibilitar sua ascensão aqui dentro. É isso que vai garantir sua promoção. Essa empresa é uma das melhores no ramo e para subir, só depende do seu empenho. De sua dedicação; e por isso, nunca reclame»” (homem, branco, empresa privada, região sul).

“Devo cumprir metas como qualquer outro trabalhador que está dentro da empresa. Gostava muito da empresa. Para mim, era como uma mãe. Aos poucos fui percebendo que a mãe estava se transformando em madrasta. O que fez a diferença é que nos últimos anos, a meta é exorbitante, pois foram ampliadas a cada mês. A pressão é constante e indescritível. As cobranças se transformam em ameaças. Quem não atinge a meta, será desligado” (homem, branco, empresa privada, região nordeste).

Sujeitados aos princípios e ideologia da empresa, não percebem muitas vezes, que por trás do discurso benevolente e prestativo, do ambiente florido e limpo, das pessoas bem vestidas e sorridentes, dos programas corporativos e assistência médica extensiva a toda sua família, existem interesses concretos e unilaterais bem estabelecidos e, que muitas vezes, conflitam com os seus, mobilizando sentimentos de indignação e revolta, como conta esta trabalhadora:

“O que mais revolta é a falta de humanidade e de respeito no tratamento que tínhamos por parte das supervisoras. Parecia um quartel-general. Como trabalhava no setor de atendimento a clientes, 90% das ligações eram de reclamação sobre a fatura. Ouvíamos reclamações e agressões verbais de clientes na maioria seguidas de palavras de baixo calão e devíamos ter diplomacia, educação e autocontrole. Enquanto fazíamos o estabelecido, a empresa nos controlava. Nosso tempo de conversação era cronometrado. Tínhamos dois minutos por cliente. E nesse tempo, nossa argumentação era avaliada, segundo os itens de controle de qualidade. Nossa conversa era monitorada e gravada. Éramos constantemente pressionadas. Apenas coação e ilusão. Eu precisava do emprego e acho que por isso me iludi por tanto tempo” (mulher, branca, empresa privada, região nordeste).

Neste processo de colonização dos sentidos e significados, os conflitos vividos desfazem sonhos na rotina das pressões, opressões, disputas, humilhações, adoecimentos e demissões indesejadas. Um dos momentos de maior desilusão é justamente quando estão mais carentes e vulneráveis: quando adoecem.

O que foi sonho dominado e identificação de desejos gera frustrações, decepções e inquietudes, que desembocam muitas vezes em conflitos psicológicos e posterior denúncia ao Ministério Público, Delegacia Regional do Trabalho e pedidos de ajuda ao Sindicato. É como se no limite, fosse aberta uma fresta e passassem a ver, através do melancólico.

“Adoeci, de tanto trabalhar. Fui afastado, e depois de três meses em tratamento ainda me sentia culpado por ter adoecido. Pedi alta para o meu médico. Quando voltei, me senti um estranho. Não existia mais minha função. Fiquei encostado, sentado no corredor, sem sala, sem nenhuma tarefa para fazer. Só olhando quem passava e eles, rindo e fazendo piadas. Hoje, estou

aqui: sem emprego, sem convênio, doente e me sentindo um incapaz” (homem, branco, empresa filantrópica, região sul).

“Quando retornei do INSS, a empresa não quis me aceitar em sua dependência. Disse que não tinha trabalho para mim. Que minha função já não existia. Passei a ser ameaçado de demissão diariamente, sem qualquer direito. Ficava o dia todo lá, andando de lá pra cá, sem nada para fazer. Por ultimo, fui proibido de ficar andando pelos corredores. Ai, eu chegava, trocava a roupa e ficava no vestiário sentado, o dia todo. Me sentia muito mal” (homem, branco, empresa privada, região sul).

O pouco tempo para cuidar de si é devorado por exigências da organização. Na condição de ser “cabeça” econômica da família, ter um bom salário, filhos pequenos associado ao medo de perder o emprego e as conseqüências que isso traria a si e familiares, suportam o que é insuportável: as discriminações, coações e sofrimento imposto. E a cada nova humilhação, sentem recrudescer a dor e sofrimento, fazendo-os recordar toda a cena desde o início.

“Tudo começou com uma «brincadeirinha» do chefe. Depois começaram a surgir comentários a meu respeito e até os colegas fofocavam e diziam piadinhas. Diziam que eu não gostava de trabalhar. Se eu cometesse um erro, por menor que fosse, era hiper-dimensionado. Procurava trabalhar da melhor forma possível, mas não adiantava. Eles não me perdoavam, porque adoeci” (mulher, branca, empresa privada, região norte).

“Cansei de ficar calada. Foi a pior coisa que podia ter feito. Dali em diante, me mutilaram psiquicamente. Fiquei quase dois meses sem fazer nada, encostada. Eu chegava no serviço, assinava o ponto e ficava esperando a hora passar. Fui proibida de atender telefone, de auxiliar colegas nas dúvidas, enfim fui proibida de exercer minhas tarefas cotidianas normais. E aos pouco, os colegas também foram se afastando de mim” (mulher, parda, empresa privada, região nordeste).

Neste contexto do trabalho a violência moral é exercida contra os trabalhadores, quando não podem usar a violência em sua forma explícita, a física. Igualmente, o ato de violência dirigido contra um trabalhador, atinge a todo o coletivo, degradando o ambiente de trabalho.

5.3. A empresa não tem culpa.

De um modo geral, os trabalhadores/as demoram em aceitar a idéia de que foram traídos pela empresa-mãe. No primeiro momento todos procuram dar o melhor de si, trabalham mesmo adoecidos, vão a médicos após a jornada ou ao final de semana, evitando que a empresa-mãe tenha prejuízos com sua ausência. Quando não conseguem produzir o imposto ou reclamam do excesso de tarefas, passam a ser olhados de forma diferente. São coagidos e discriminados e as disputas incentivadas entre colegas, são facilmente transformadas, em culpas disseminadas enquanto a empresa é inocentada.

“Trabalhei por 20 anos na empresa e nunca reclamei porque para mim, a empresa estava em primeiro lugar. Eu tinha orgulho de trabalhar lá dentro. Dava produção acima do estipulado. Eu achava que de lá, só ia sair aposentado. Ela era boa. Não tinha culpa do que acontecia na produção. Mas, não foi bem assim. Um dia reclamei do excesso de trabalho e disse que faltava gente para ajudar. Esse foi o mal. Deste dia em diante, passei a ser visto como perturbador da ordem. E sempre era uma piada, um comentário. Um dia o supervisor sugeriu que eu devia pedir demissão pois a empresa não confiava mais em mim. Ele passou a dizer que eu já não servia para a empresa. Que eu um parasita da empresa. Os colegas evitavam falar comigo. O ambiente ficou insuportável. Depois de um mês, eles tiraram minha função. Eu ia para a empresa e me sentia um inútil. Ficava andando de lá pra cá, sem fazer nada o dia todo. Quando pedia alguma coisa pra fazer, ele dizia que era melhor eu ficar quieto, pois a empresa não me queria mais lá dentro. Fiquei desesperado e pensei em desaparecer. Agüentei por seis meses. Foi terrível. Eles me destruíram. O pior é que eu me sentia culpado, por ter falado e por tudo que aconteceu e achava que a empresa não tinha culpa” (homem, branco, empresa privada, região sudeste).

Uma trabalhadora de processamento de dados de uma empresa privada da região sudeste, ao contar sua história, frisava constantemente: “Quero deixar bem claro que uma empresa como a «M» não tem culpa de ter pessoas na chefia como esse chefe”. Para ela, seu chefe conseguia deixar o ambiente de trabalho pesado, supercarregado. Não se podia falar, sorrir, argumentar, sugerir, ou mesmo ir ao banheiro. De alguma forma todos são julgados e condenados por seus atos, como relatam:

“Ele está sempre julgando a todos, humilhando e controlando até a lixeira do computador e muitos colegas dão risadas enquanto ele humilha e nos coloca em situações vexatórias” (mulher, branca, empresa privada, região nordeste)

“Nesses últimos dias, estou recebendo tanta pressão... A pressão é tanta, que fico com sentimentos de ódio, de vingança e está me fazendo muito mal. Perdi completamente a vontade de vir trabalhar” (homem, branco, empresa pública, região sul).

“Trabalho em uma grande Empresa. Lá existe muita discriminação. Muitos estão sofrendo. Alguns estão aceitando com passividade e outros como eu, têm medo de questionar o assunto, mas estamos muito insatisfeitos com a situação” (mulher, branca, empresa privada, região sudeste)

A violência fica implícita nas discriminações habilmente dirigida aos mais velhos em idade, os mais antigos de casa, os adoecidos do trabalho, as mulheres e os negros. E neste ambiente adverso, indiferente e alheio, as dores e sofrimentos, as relações entre os colegas de trabalho ficam reduzidas às conveniências individuais e necessidades egoísticas (Marx, 1985), adquirindo um caráter funcional em que predomina a máxima do “tirar vantagem em tudo” e, aos

poucos, torna-se natural apropriar-se, se possível, do êxito produtivo do outro. E o clima de insegurança prospera no coletivo, quando novas ordens ressoam, desorganizando a vida em equipe. Os que reclamam da sobrecarga de trabalho e extrapolação da jornada, ouvem invariavelmente a mesma resposta: “se vocês estiverem achando ruim, peçam as contas” ou “a porta é a serventia da empresa”, como conta o trabalhador:

“Trabalho em um banco público e rotineiramente estamos passando por constrangimentos, ora por parte da chefia, ora por parte dos clientes descontentes com o atendimento. Acontece que o banco vem se reestruturando e mudando seu perfil de atendimento, deixando de lado a qualidade e a personalização do atendimento e se voltando para a produção e que no caso do novo perfil do banco, se coloca essencialmente como venda de produtos. Os problemas começaram quando numa reunião o gerente falou de forma transparente: Quem não vender estará fora da empresa. O ambiente ficou péssimo e a relação entre os colegas, mais tensa. Todos estão com medo da demissão fora do programa. Os gerentes dizem em alto e bom tom: “se for preciso, vocês têm que trabalhar em casa e desenvolver os trabalhos que o banco necessitar. Têm que trabalhar até no final de semana e não reclamar. A obrigação é de todos: temos que atingir as metas propostas. Quando alguém precisa ir ao médico, somos ameaçados: Ou o serviço ou o médico, escolha. Sem serviço, você não pode comprar comida de seus filhos. Se reclamarmos, ouvimos: A diretoria mandou avisar. Não cumpriu, rua” (homem, pardo, empresa pública, região nordeste).

O sofrimento, como afirma Dejours, “é sempre, antes de tudo, um sofrimento do corpo, engajado no mundo e nas relações com os outros” (199:19), suscitando medo e incertezas. E neste ambiente, é comum que os conflitos sejam estimulados entre os pares, tendo como “norte” a produtividade. Sem diálogo e

respeito, a crise produz culpados e responsáveis, colocando-os uns contra os outros, invertendo perversamente a idéia de coletivo e solidariedade entre os trabalhadores.

Para Hirigoyen (2002), as duplas mensagens que existem dentro das empresas, podem destruir os trabalhadores, deixando-os paranóicos. E neste contexto, são as condições de trabalho e as experiências vividas em equipe que fortalecem a camaradagem e respeito mútuo. É a ausência dos meios adequados que lhes permitam controlar sua existência que beneficia adoecimentos que deixam marcas não visíveis no corpo, para sempre.

5.4 Tempos de agüentar⁴⁰”. Tempos de desistir.

Nas unidades de sentido anteriores, vimos a decepção com a empresa e desculpabilização da mesma, as situações geradoras de assédio moral como a ética, o senso de justiça, o adoecimento, a solidariedade, a resistência, discriminações, participação ativa em movimento sindical. Neste vamos aprofundar o tempo de agüentar e tempo de desistir. Discutimos como se estabelecem as relações de poder, quais os desejos, sentimentos e necessidades que permeiam as relações, quais os objetivos a serem alcançados pela organização e o que é imposto ao coletivo. Nos pautamos em pensar, como

⁴⁰ Para a pesquisadora Dulce Sauaya, os tempos neoliberais fortaleceram a ideologia “do agüente” nas relações entre colegas, revelando um sistema organizacional deformante e deformado. Em seus trabalhos, usa como instrumento metodológico, a história vital do trabalho – HVT em que analisa o sofrimento dos trabalhadores em especial dos docentes.

relações interpessoais, culminam em atos de violência contra o outro, em sua forma mais acurada e qualitativamente nova. Qual a causa dos conflitos e antinomias no assédio moral no trabalho.

O assédio moral ou a violência moral tem como finalidade levar a pessoa a se demitir. É uma forma desumana de excluir o diferente, aquele que não se submeteu às normas, que questiona o instituído, que participa de atividades sindicais, que faz amizades e fortalece laços de camaradagem, quebrando a “harmonia” produtiva. Enquanto consentem em trabalhar e produzir, ser guerreiro ativo e agressivo, é aceito e incluído, como relatam:

“Sofri muitas humilhações. Todos os dias, eu voltava para casa, com a cabeça quente, pensando em tudo que sofria. E todos os dias eu rezava para agüentar tantos rebaixamentos e humilhações. Os colegas ficavam impressionados e me diziam: não sei como você suporta tudo isso. E eu suportei por muito tempo”. (mulher, branca, empresa pública, região centroeste).

“Trabalho numa grande empresa há 13 anos, e sofro constrangimentos todos os dias. Até diante dos colegas. Até mesmo pelo correio eletrônico da empresa, já sofri humilhações. Aonde vou o chefe está atrás de mim. Com um relógio em punho, passou a cronometrar o meu tempo. Tentei pedir explicações e só piorou tudo. Não passa serviço. Um dia, ele disse : «não tem serviço para você. Fique parado onde está que é melhor». A parti daí, me evita e deixou de me cumprimentar. Por conta, passei a ajudar os colegas. Quando ele percebeu, me retirou do posto de trabalho e me colocou afastado. Como eu tinha vergonha de ficar parado, passei a varrer todo o setor. Ele proibiu que as vassouras ficassem próximas. Logo que ele me transferiu para um outro setor, disse aos colegas que eu não tinha capacidade para exercer a minha função. Mais uma vez fui falar com ele, e ouvi como respostas, muitos gritos” (homem, branco, empresa privada, região sudeste).

“Sofri assédio moral, porque defendia meus colegas. Sempre fui muito ativa. Aos poucos, fui percebendo que a produção cada dia era uma quantidade. Conversei com os colegas e eles ficaram com medo de falar com a supervisora. Resolvemos então nos ajudar mutuamente. Se exigiam produção em quantidade ou se tínhamos que entregar um produto no tempo exigido, todos se juntavam e trabalhávamos. Havia períodos em que a exigência de produção era maior. Todos se envolviam. Um dia, uma colega adoeceu e estava com dores nos braços. Conversamos e não deixamos que ela fosse sobrecarregada. Quando a supervisora viu, perguntou «quem teve essa maldita idéia? ». E todos baixaram a cabeça. Resolvi assumir. Desse dia em diante, ela passou a me humilhar publicamente. Minha vida ficou um inferno, porque ela proibiu que os colegas se aproximassem de mim, com ameaça de demissão para eles. Só conversávamos quando saía da empresa. A situação foi ficando difícil. Ela me tirou a função e por vários dias, fiquei sentada numa cadeira que ela colocou do lado de fora da sala. Fiquei isolada e os colegas me pediam desculpas pelo medo. Hoje sinto que fui transformada em um nada. Não agüentei e pedi demissão” (mulher, branca, empresa privada, região norte).

Ao sair da passividade, passou a ser visto como aquele que perturba. E antes que turbulências contagiem o coletivo, é transformado em “um nada”, “um ninguém” ou “um lixo” e muitos passam a sentir aquilo que a realidade impõe, como se assim fossem.

“Tenho 38 anos, estou na universidade há dezenove anos. Sou tratada como um lixo. Tudo começou quando veio uma nova chefia. Fui jogada em uma sala que não tem identificação e fico sozinha. Não passam trabalho, não tenho telefone e não posso usar o que tem próximo a mim. Não posso fechar a porta, não posso fechar a janela. Por várias vezes eu já pedi para conversar com meu chefe e ele nem retorno dá. É como se eu fosse “um ninguém” para ele. Sou tratada como um lixo” (mulher, branca, empresa filantrópica, região sudeste).

A crise pressupõe um evento inaugural que de alguma forma, rompe simultaneamente com a normalidade do espaço e a temporalidade da vida no trabalho, revelando a essência do existente.

“Trabalho em uma das maiores empresas de pisos e revestimentos do país. Há três anos, resolvi comunicar a empresa que eu era portador do vírus. Daí em diante, minha vida virou um inferno. Não tenho mais sossego. Me humilham e fazem de tudo para eu pedir demissão. A pressão e humilhações sofridas foram tantas, que tive uma crise hipertensiva. Muitas vezes me passou a vontade de acabar com minha vida. Estou de licença médica, mas a verdade é que perdi a vontade de viver. Fui humilhado no que eu fazia, discriminado porque falei a verdade e hoje estou em tratamento para depressão e pressão alta” (homem, branco, empresa privada, região sudeste).

“Trabalhei em uma empresa por dez anos. Sempre fui considerado um bom servidor. Tinha boas avaliações e era muito bem considerado pela alta direção da empresa. Um dia, fui convidado para participar de uma chapa do Sindicato dos trabalhadores e aceitei. Ganhamos a eleição. Daquele momento em diante, eu não tive mais sossego dentro da empresa. Contrataram outra pessoa para o meu lugar e me deslocaram para um lugar afastado do meu setor. Fiquei lá por seis meses, sem fazer absolutamente nada, sofrendo humilhações. Muitos colegas me diziam: «se um dirigente sindical é tão humilhado... imagina então se for com a gente, o que eles podem fazer». Sofri muito e ainda sofro. Entrei em depressão. Precisei de tratamento médico e fui afastado da empresa. Quando retornei, fui novamente humilhado. Não existia lugar ou função para mim. O pior de tudo foi que meus colegas, deixaram de me cumprimentar. Não falavam mais comigo. Me senti o pior dos mortais... um lixo... Depois, arranjaram uma sala separada dos demais colegas de trabalho. Fiquei lá, sozinho. Um dia me mandaram para casa. Fiquei um ano sem trabalhar e com remuneração. Ainda faltavam três anos, para acabar a estabilidade. Não agüentei. A pressão foi tão grande que tive que fazer o acordo. Fui obrigado a fazer um acordo perante a justiça do trabalho. No dia

da audiência, o advogado do Sindicato, não compareceu. Senti-me um nada, diante do representante da empresa. Era o meu fim. Hoje, estou demitido, com depressão e não sei o que fazer” (homem, dirigente sindical, branco, empresa privada, região sul).

“Nos últimos meses, minha vida se tornou um inferno. Tudo começou como piadinhas, acusações e fofocas. O resultado, foi me isolar e veio posteriormente a redução de minha atividade, do meu salário, transferência do meu setor. Não agüentei e pedi demissão” (homem, branco, empresa privada, região sudeste).

O evento inaugural pode ser adoecimentos, questionamentos e reclamações, saídas antecipadas por questões de estudo ou doença em família, ser solidário e ter censo de justiça como relataram anteriormente. Tudo que interfira na produção é motivo de exclusão e neste sentido, até as amizades ou reclamações irritam pelo perigo de contagiar o coletivo e paralisar a empresa. Entre o alto comando, existe casos de ameaças à vida especialmente quando o trabalhador contraria a ética instituída e não aceita participar das práticas ilícitas. Aqui, novamente a lógica se inverte: é tratado como um traidor que envergonha seus pares, devendo por isso ser expulso do grupo, calando-se para sempre.

O contraditório é que estes casos envolvendo altos executivos, são avaliados por um “Comitê de ética da empresa” em que o resultado final pode culminar com afastamentos remunerados, propinas mensais que gotejam em seus salários. Se não se ajustam as normas, serão demitidos.

Ressalto que o “ser ético” pressupõe aquele que “sabe o que faz, que conhece as causas e os fins de sua ação, o significado de suas intenções e de suas atitudes e a essência dos valores morais” (Chauí, 1999:341). Devemos

refletir os discursos que perpassam esses comitês e ouvidorias, pois os trabalhadores afirmam que o julgador também é um humilhador. Muitas empresas crêem que existência da comissão já é o suficiente como prevenção e combate ao assédio moral no trabalho.

“Não esqueço das críticas humilhantes que sofri no comitê em na frente de todos. E pensar que tudo começou porque comecei a glosar os gastos indevidos do meu diretor, que era do alto comando. Ele me humilhou e ameaçou a portas fechadas. Era com tom de rebaixamento e diminuição da minha dignidade. Disse que eu podia cortar gastos de quem quisesse, não os dele. Na época fiquei mal e tive sérios problemas. Engordei, tive crise de esquecimento Não conseguia parar de pensar o porque das humilhações, se eu simplesmente havia cumprido as normas instituídas pela empresa e que ele me havia orientado” (Homem, branco, empresa pública, região centro-oeste).

Para Hirigoyen, “os traumatismos provocam distorção do tempo: a memória fica centrada no acontecimento traumático como por hiperamnésia, e o presente se torna irreal, provocando esquecimento ou distanciamento das coisas cotidianas” (2002). E a permanência da situação⁴¹ no espaço da fábrica e a continuidade das lembranças no tempo das humilhações e rebaixamentos, desencadeiam sentimentos confusos e ambíguos também no coletivo. O humilhado não é bem aceito pela coletividade que passa a observá-lo com desconfianças, como relatam.

“Estou de licença médica. Na empresa, estava sentindo que eu era um «nada». A maior parte de minhas tarefas e que eram de minha responsabilidade, foram passadas para outro colega. Estou excluída de tudo. Estou fora do grupo, não posso me aproximar dos colegas, pois sou chamada

⁴¹ Uso essa palavra no sentido que lhe dá Lukács, ou seja: a condição a qual se encontra hoje os trabalhadores e as trabalhadoras.

a atenção. Sabe porque? Porque avisei que preciso sair mais cedo. Estava fazendo um curso de especialização. Ele me humilha na frente de todos e diz que eu escolha: ou a empresa ou a especialização. Sou chamada de burra e virei motivo de chacotas para os colegas, que têm medo de perder o emprego e se afastaram de mim. Nunca na minha vida fui tão humilhada. Me sinto «um zero a esquerda». Deixei de lado por muito tempo, pois achava que minha integridade era mais que necessária para provar que o ignorante era o outro. Não adiantou. Deixei o curso e no fim, alguns colegas se juntou ao chefe e me humilhava. Saí destruída dessa história e agora estou fazendo tratamento para depressão” (mulher, branca, empresa pública, região sudeste).

“Na empresa em que trabalho, disseram que não aceitam mudar meu horário de trabalho para que eu estude. Passei no vestibular. Fiz investimento, já tive vários gastos e até então a empresa não tinha colocado objeções. Agora eles disseram que não pode mexer em nada. É um «não» sem explicações ou motivos. Agora, estou sem poder trabalhar. Me tiraram computador, telefone. Eles estão me obrigando a pedir as contas. Disseram que tenho de escolher: trabalhar ou estudar. Ou então, que peça a demissão. As pressões são muitas. Sinto-me constrangido e humilhado” (homem, branco, empresa privada, região sul).

Se um trabalhador necessita sair mais cedo, ou diminui o ritmo em consequência da doença, todos ficam com raiva um dos outros, havendo uma inversão da solidariedade que vai cedendo lugar a indiferença. A compreensão de que não suportariam “ser humilhados” e o medo de ser demitido, os fazem separar-se do assediado. Aos poucos, surge a separação que se configura em dois grupos assimétricos, apesar dos laços antigos: os excluídos do grupo e os incluídos. Muitos reproduzem as agressões do chefe, como se reverberasse no ambiente de trabalho o que se testemunha. Os que se afastam do sitiado, evitam identificações negativas.

“Tive problemas com a minha chefe de setor. Ela me tratava bem na frente dos seus colegas, mas adorava falar mal em minha ausência. Passei três meses com depressão sem vontade de ir trabalhar para não vê-la. Ela mudou meus horários e passei a não ter acesso as pessoas. Como sou telefonista, ela me colocava nas festas e feriados nacionais para trabalhar. Se eu me negasse, ela falava para a alta direção e envenenava meus colegas. Foram seis meses de silêncio e sofrimento. Meu e deles. Foi muito humilhante. Não agüentei e pedi transferência para outra região” (mulher, branca, empresa pública, região nordeste).

“Sofri muitas humilhações. Eram tantas que quase enlouqueci. Todos os dias, eu voltava para casa, com a cabeça quente. Tentei persistir, mas as dificuldades cada vez aumentavam mais. Não tinha apoio de meus colegas, mesmo que eles quisessem, pois eram ameaçados de prejuízo financeiro com corte da gratificação. Um dia pedi a conta, não agüentei ser tão rebaixada” (mulher, branca, empresa publica, região centro-oeste).

Há uma ruptura no cotidiano e o pacto do silêncio ante o testemunhado, marca esse momento. O receio de represálias e necessidade de evitá-las, o solitário é isolado e se isola dos colegas que, em pânico, evitam conversas, olhares e risos, neste ambiente de trabalho agora, dividido. De alguma forma, todos se sentem impotentes, incapazes e tomados pelo terror. Muitos colegas, a família, amigos e o médico assistente imbuídos da vontade de ajudar, aconselham o humilhado a desistir do emprego.

“A vida é muito difícil pra gente. Por ela agente passa muitas coisas. Tem vez que meus filhos dizem assim: «meu pai tá novo e tá velho». A responsabilidade de andar direito é grande. É tanto contratempo, que tudo passa a preocupar a gente. A preocupação é o pior. Queria ser reconhecido e fiquei decepcionado com tanta humilhação que sofri. O pior é quando penso:

«puxa, você vai voltar a trabalhar na empresa. Eles vão te chamar de volta». Eu na verdade, me sentia desprotegido dentro da empresa. E quando me lembro que eles fizeram eu trabalhar doente... isso me tortura a cabeça. Teve momentos que tive vontade de desistir da vida. Tinha dia que não dormia. Pensei em me matar. Não conseguia pensar direito... foi triste e ainda continua difícil quando penso em tudo que aconteceu. Fui aconselhado a pedir demissão. Pedi, porque já não agüentava” (homem, pardo, empresa privada, região nordeste).

Desistir do emprego para o assediado é inaceitável, pois a idéia de abandonar o emprego, após as humilhações, é como sentir derrotado em sua honra e dignidade. Apesar das humilhações sofridas, persiste a esperança que tudo possa mudar, que a empresa possa reconsiderar e requisita-lo novamente.

Desnorteados, pressentem que não são suficientemente fortes para agüentar todas as humilhações e constrangimentos que sofrem, apesar de resistir, como relata a trabalhadora:

“Fui aluna de uma escola municipal. E como a maioria dos adolescentes, não gostava de alguns professores e tratava-os mal. Anos mais tarde, fiz concurso e sou professora desta mesma escola. Meus colegas são antigos professores. Sofro diariamente com ironias, comentários maldosos. As histórias de anos atrás são repetidas com freqüência entre eles, para que alunos e colegas saibam «com quem estão lidando». Os colegas só conversam comigo quando ninguém está por perto. Dá a impressão que foram orientados para me deixar de lado, provavelmente para que eu não agüente e desista. É difícil resistir” (mulher, branca, empresa pública, região sudeste).

Resistem para mostrar uma coragem que aos pouco se desvanece e os abandonam. Por certo, desistir do emprego é mostrar-se sem forças e medroso, dissolvendo-se no oceano dos oprimidos, ofendidos e desempregados. Os

pensamentos ecoam e reverberam, como se fosse um prisioneiro das imagens, como relatam.

“Os problemas começaram cedo. Proíbiam que conversássemos com os colegas de trabalho; não podíamos atender telefone, mesmo que fosse uma urgência da família. Faziam comentários maliciosos da roupa que eu usava, da cor do baton, do odor do perfume. Chantagens e acusações faziam parte da rotina. Fiquei desnorteada. Não conseguia dormir e só pensava em resistir aqueles comentários. Em apenas cinco meses e quatro idas ao Hospital por estresse, não agüentei a pressão e pedi demissão” (mulher, branca, empresa privada, região sul).

“Tenho 46 anos e depois de vários anos de empresa, fui colocada à disposição do núcleo de Recursos Humanos. Segundo o diretor da área, eu não tinha perfil para trabalhar com ele e estava desestimulada. O fato de ser colocada a disposição, era como se ele tivesse dito que eu não tinha valor. Me senti a pior das pessoas. Quando alguém fica a disposição de outro setor, é porque não presta e ninguém quer. Mesmo assim tentei, pois no RH não tinha nada que eu pudesse fazer. Minha vida virou um inferno. Ia trabalhar todos os dias chorando. Ai, resolveram me transferir para outro setor. Cheguei lá com o estigma de «a disposição». E o diretor me avisou que só ficaria ali, se eu me compromettesse a entrar no programa de demissão voluntária. Aceitei. E ele, indiferente, não me passava trabalho, não tinha mesa para sentar, não tinha lugar para sentar. Depois de um mês, estava com depressão e fui afastada. Quando tive alta, não agüente e pedi demissão” (mulher, branca, empresa privada, região sudeste).

Desistir se contrapõe a ideologia do “agüente”, quando todos de alguma forma, abandonam o humilhado. Este fato é observado, quando a capacidade produtiva é diminuída, colocando em risco os ganhos produtivos da empresa, ou

mesmo do coletivo ou equipe. A idéia do desista é propagada e ostentada por quase todos, sendo causa muitas vezes, de reforço as práticas que humilham.

Muitas vezes, a incompreensão é reproduzida socialmente, quando família e amigos, sentindo-se impotente ante o infortúnio, pensam que amenizar o sofrimento é recomendar ao assediado demitir-se e recomeçar a vida em outro lugar e aconselham: “desista, você está sofrendo muito”. A luta insana para compreender o incompreensível, para esquecer as humilhações sofridas, continuar produzindo e cicatrizar as feridas, é responsável pelo isolamento que abre a porta para a desestabilização emocional, aumentando a tristeza, a insegurança e baixa estima. Solitário e sem amigos, a solidão torna-se patológica, colocando em risco a vida na medida em que pode levar a morte.

5.5 Desestruturando vidas

Quem sofre o assédio moral no local de trabalho, tem sua vida devastada, sendo necessário recompô-la. Quem sofre, necessita de apoio, ombro amigo, compreensão e ajuda, pois se sente só e incompreendido em sua dor e solidão. É como se o pensamento se fixasse na cena vivida e as recordações do fato vivido os fazem sofrer, provocam alterações na memória, fixando o passado no presente.

“Sinto-me punida em estar afastada. Estou com síndrome do pânico e adquiri essa doença, depois de tantas humilhações. Não pedi demissão, mais a pressão dos colegas foi muito grande e procurei o médico. Era chamada de melindrosa, fresca, sensível, pois pedia explicações para as humilhações que sofria. Fui penalizada de várias formas. Trocaram o meu horário de trabalho, fazia horas extras sem receber, era convocada a qualquer hora e final de

semana. O ambiente de trabalho ficou ruim. Os colegas humilhavam e faziam fofocas. Se eu perguntava, justificavam que «era para o bem de todos». Descobri que a chefia subornava alguns colegas com cigarro, dinheiro, bolachas e tolerância com as faltas. Depois disso, minha vida foi destruída” (mulher, branca, empresa pública, região sudeste).

“Sinto que estou no fim. Não estou mais agüentando e vejo que não tenho saída. Não posso ter apoio de meus colegas, mesmo que eles queiram, pois são ameaçados de prejuízo financeiro caso me dêem apoio. Esta é a razão dos servidores ficar omissos: medo de perder a remuneração. Se esboçarmos qualquer reação, somos prejudicados profissionalmente. Não quero ser passiva, mas estou pagando muito caro por isso e minha vida está insuportável. Sinto que estou desestruturando mentalmente” (mulher, branca, empresa pública, região sul).

Um ato ou cena que lembre o acontecido reacende na memória o sofrido com a mesma intensidade do primeiro ato e o corpo sofre, independente do tempo transcorrido. A época da pesquisa sobre humilhação no trabalho, eram freqüentes os relatos em que as pessoas diziam que evitam passar próximo a empresa e evitavam recordar o humilhador, pois era como se revivessem todo o corrido. Isto porque as ameaças, coações, desqualificações e injúrias que ocorreram nas relações interpessoais, deixaram marcas na alma, interferindo na atitude do humilhado diante da vida, como podemos refletir em tantas histórias, permeadas por desilusão e desesperança.

Outro fator de inquietude coletiva é o sistema de avaliações semestrais ou anuais, que transformam a vida de todos em um pesadelo, em especial os demissíveis. Desde que esses programas passaram a fazer parte da rotina, todos, independente do sexo, são avaliados rigidamente e ao final, muitos são

informados que “seu perfil não se enquadra com os interesses da empresa”, independente de constar em sua história profissional pregressa, o reconhecimento a sua dedicação e desempenho.

“Trabalho em uma multinacional. Sou humilhado diariamente na frente dos colegas. Fui isolado, sem nada para fazer, andando de lá pra cá. Pedi explicações e o que ouvi: «não passo serviço porque você não sabe fazer». Na avaliação, tive letra E, foi o que ele precisava para me rebaixar mais. Hoje, estou com problemas de saúde. Tenho depressão e até tentei suicídio” (Homem, branco, empresa privada, região sudeste).

Ao contar sua história, lembrava o quanto se dedicou por tantos anos a empresa. Dera seu sangue e chorou ao recordar o vivido, como se reabrisse a ferida, não permitindo sua cicatrização. Se a dor é invisível para quem olha, não o é para a alma de quem a sofre como fala o trabalhador:

“Tenho 40 anos e trabalhei 15 anos em uma multinacional alemã, do setor automobilístico. Fui gerente de vendas em toda a América Latina por vários anos. Dei muito lucro a empresa e recebi premiações. Era bem visto por todos. Há dois anos minha vida virou pelo avesso, porque resolvi seguir o código de ética da empresa junto com meu diretor. Primeiro, assisti o meu diretor ser demitido em uma véspera de Natal. Aquilo deixou a todos nós, estarecidos. Logo depois, novas demissões e os antigos eram substituídos por pessoas jovens sem experiência, com salário menores e muita prepotência. Mas, a vida continuava. Um dia ao chegar na empresa, fui chamado na gerencia e me tomaram as chaves do carro, o note-book e celular. Isso causou um grande impacto dentro do setor e perante a equipe que eu liderava. Pensei que estava demitido. Aguardei e nada. O pessoal não me chamou para efetivar a demissão. Fiquei sem função e passei a rodar pelos corredores da empresa. No dia seguinte tinha uma outra pessoa na minha função. Me senti o pior dos homens. Depois de 2 meses, me mandaram

para o almoxarifado. Troquei o terno e gravata por um macacão e nada me foi explicado. Passei a ser alvo de chacotas do chefe do setor. Comecei a ser chamado de ex-numero um, ex-marido, ex-tudo. Logo depois o eco das palavras do chefe, estava na boca dos colegas. Tempos depois, adoeci. Fiquei com depressão e mesmo assim, continuei trabalhando. Um dia, vi um anúncio no jornal de domingo, com a chamada para o cargo de Gerente de Vendas na mesma empresa. Candidatei-me e fui falar com o gerente temporário. Este riu sarcasticamente e perguntou porque eu estava me candidatando a esta função, se minha condição estava abaixo das qualidades que a empresa estava buscando para o cargo. Isso me arrasou. No dia seguinte falei com o novo gerente. Ele me chamou de “cachorro da empresa” e “falecido” e disse que se eu tivesse vergonha não me candidatava ao cargo que tinha me tirado. Agüentei e fui agüentando, vê que a minha importância dentro da empresa descia escada abaixo. Agüentei por dois anos. Um dia falei com o médico da empresa tudo o que estava acontecendo. Ele me ameaçou e disse que ficasse calado, senão ia sobrar para meus filhos. Eles são estagiários na empresa. Finalmente, me demitiram, depois de muitas humilhações e constrangimentos. Sinto-me destruído e envergonhado. Tenho vontade de desaparecer definitivamente. Várias vezes já pensei no suicídio” (Homem, branco, empresa privada, região sudeste).

“Eu comecei na recepção e trabalhava há quatro anos na empresa quando fui promovida. Fiquei feliz e aí, resolvi continuar estudando. Fiz o supletivo noturno e resolvi tentar um vestibular para melhorar o meu desempenho, já que a empresa foi super legal comigo. Quando passei no vestibular, pedi ao gerente para sair mais cedo por causa da Faculdade. A partir desse dia, minha vida foi transformada “em um inferno”. Ele me humilhava e nada que eu fazia estava certo. Eu era confrontada com insultos e ameaças. Diziam que ou eu trabalhava ou pedia demissão. Um dia cheguei a empresa e não tinha mais mesa. Foi retirado o telefone, a escrivaninha e até a cadeira não existiam. Minha sala estava vazia. Fiquei desesperada. Fui transferida de sala. Devia fechar e separar correspondência; ir a banco, pagar contas e mesmo assim, continuava sendo agredida. Era como se eu fosse burra, incapaz. Fui difamada perante os colegas. Diziam que eu não fazia absolutamente nada

durante todo o dia e continuava a exigir o salário no final do mês. Tive depressão e meu médico me afastou. Pedi alta, porque eu achava que devia agüentar. Que não fui suficientemente forte. O pior estava para vir: fui impedida de entrar nas empresa. Meu crachá estava bloqueado. Como eu quis explicações, o segurança me ameaçou. Fui levada ao DP e lá discuti, e fui demitida com justa causa: desacato a autoridade” (mulher, branca, empresa privada, região norte).

O que predomina em todos os relatos de assédio moral é o sofrimento imposto e o sentimento de ter sido aviltado, manipulado, enganado e, acreditado por muito tempo em mentiras. Remoendo autoculpa, não vê sentido na vida e se isola de todos. Sozinhos e humilhados, com medo internalizado, sentem-se paralisados em meio a recordações tristes e neutralizados ante o poder do mais forte. Sentem vergonha de si, por não poder agir, apesar de querer e necessitar. Sua vida vai sendo tecida por fios de incertezas, indecisões e perplexidades como relata esse trabalhador:

“Acabaram com minha vida. Sou vítima de um monopólio. Sofri duramente nas mãos de uma multinacional e minha família veio junto nesta desestruturação. Minha vida ficou de cabeça para baixo. Perdi tudo. Resultado: estou com depressão, tristeza, impotência” (homem, branco, empresa privada, região sudeste).

É difícil se reconhecer na negatividade. Viver humilhações, coações e desqualificações são ameaças objetivas, não somente ao outro, mas para si. Esse outro que “nos constitui em nossa unidade, também nos constitui em nossa divisão” (Enriquez, 2004). E o desprezo contido no isolamento que lhe é

consagrado compromete, acentua e agrava o sofrimento, transfigurando a própria identidade, conturbando a dignidade e interditando a saúde.

Os pensamentos ambíguos, contraditórios e repetitivos os fazem sofrer ao recordar que entregou sua vida e deu “seu sangue” a empresa. Ao ser demitido, perde o trabalho e o contato real com as relações de produção, perdendo a si próprio. Ao ser forçado a desistir do emprego pela via do assédio moral é como se perdesse seu mundo interior. E sua vida é devastada por idéias inadequadas e confusas que podem leva-lo a morte, pois nada lhe resta. Como afirma Espinosa (1992), somente nos regimes despóticos os homens perdem as razões de viver. E nesta direção, tomarei como exemplo uma profissão que dificilmente acreditamos, possam vir a ser vítimas do assédio moral no local de trabalho: os médicos.

5.6. O cuidar se contrapõe ao padecer

Sempre acreditamos que as vítimas de violência no trabalho são aqueles que não têm escolaridade ou mesmo quem não tem alto grau de especialização e formação profissional. Argumentos que não se sustentam quando analisamos algumas categorias, por exemplo, os médicos que sempre usufruíram de prestígio social e hoje, tornam-se freqüentes as queixas de violência no local de trabalho. Por isso, decidimos refletir brevemente o assédio moral que ocorre com esses profissionais altamente qualificados e, que cuidam do outro, amenizando o sofrer.

As queixas freqüentes de violência sofrida pelos médicos, levou o Sindicato da categoria (SIMESP)⁴² a realizar uma pesquisa em 2002, com 650 médicos alocados em diferentes instituições de saúde. O resultado foi surpreendente: 41% dos médicos afirmavam ter sofrido algum tipo de violência no ambiente de trabalho, quer física ou moral. As manifestações mais freqüentes da violência são as ameaças (65, 51%). Estas acontecem principalmente nas empresas públicas (77,1%) sendo a maior incidência em unidades de prontos-socorros (61,19%), ambulatórios (21,64%) e consultórios (17,17%).

A pesquisa cita caso de depressão, estresse e uso de drogas entre os médicos, confirmando o que 36,10% afirmavam, quanto à existência de seqüelas psicológicas.

Para a OIT, a violência crescente atinge um de cada dois profissionais de saúde de todo o mundo, sendo “necessário pensar iniciativas que ajudem esses profissionais a combater o medo, as agressões, humilhações e inclusive os homicídios” em seu local de trabalho.

A violência moral no local de trabalho, pode ser interna (entre colegas) ou externa (entre trabalhadores e outras pessoas presentes no local de trabalho), dependendo da categoria, como é o caso da saúde, educação, vendas, bancários, call center⁴³, entre outros. Na África do Sul, por exemplo, a violência contra os profissionais na saúde alcança índices de 61 % e na Tailândia chega a 54 %, sendo 60% em Portugal, Bulgária, 37% e, na Líbia, alcança os patamares de 41%.

⁴² Diretoria colegiada (2002) Desgaste físico e mental do cotidiano médico. SIMESP: São Paulo.

⁴³ Centro de chamadas

Em nosso país, as vítimas podem ser profissionais altamente qualificados como vice-reitores, livres docentes, pesquisadores, médico que trabalha em um posto de saúde ou ambulatório da medicina de grupo assim como os outros profissionais ligados ao setor. Os relatos revelam a dimensão da violência moral vivida por estes profissionais e que ainda não demos a visibilidade necessária que o tema requer, como podemos constatar:

“Sou médico há alguns anos. Venho testemunhando há vários anos, os constrangimentos que são impostos aos profissionais da saúde. Me dão a impressão, a cada ato que assisto (e são muitos) que está se intensificando esse problema. Ainda me causa indignação, que atitudes humilhantes partam de colegas médicos contra outros médicos. Sou cirurgião e me envergonho do que vejo, principalmente entre cirurgiões. É o poder do conhecimento técnico impondo ao colega um comportamento desumano. Os agredidos são os colegas mais jovens, os anestesistas e também a auxiliar. Muitas vezes são comentários na vista dos pacientes. Desconsideram o paciente, a equipe e o local de trabalho. São injúrias, difamações, gritos e desqualificações que alcançam a equipe e muitas vezes sobra para a auxiliar da sala. Em pleno ato cirúrgico, jogam os instrumentos na parede, no chão, no ar. Cheguei a testemunhar um médico, que irado, prendeu uma pinça de Cheron no glúteo do outro. É revoltante. Como esse tipo de atitude pode ser natural? Como a administração do hospital pode fazer de conta que nada existe e ser conivente? Isso acontece na maior parte dos hospitais e especialmente nos Centros Cirúrgicos. É necessário uma luta pelo resgate das condições de trabalho mais profissionais e humanas” (médico, empresa privada).

Os médicos e médicas têm sido vítimas freqüentes de seus pares, que exercem o poder humilhando, desqualificando sua capacidade profissional e atingindo sua dignidade e identidade, violando direitos e valores.

“Trabalhava em um serviço, onde meu chefe sempre gritava comigo. Tudo que eu fazia, para ele estava errado. Até na frente dos pacientes ele me repreendia. Eu achava que era pura implicância, até o dia em que meu corpo não agüentou mais. Aos 26 anos, tive uma crise hipertensiva, entrei em depressão e só depois que fui compreender o porque de tanta doença, se eu sempre fui muito saudável e gosto de minha profissão” (médica, empresa privada).

“Sou clinica geral e nunca pensei que poderia ser vítima de violência exatamente no espaço do saber. Ledo engano. Tenho uma chefe de departamento que perturba minha paz. Ela me isolou dos colegas, ficando duas corajosas colegas ao meu lado. Elas também estão sofrendo represálias por me dar solidariedade. Não marcam pacientes na minha agenda; as secretárias afirmam que a agenda está bloqueada; dificultam o recebimento dos meus benefícios; Me sobrecarrega de trabalho e agora somos nós três as mais indicadas para orientar trabalhos. Contraditoriamente, o estagiário que desenvolve um trabalho conosco, passa a sofrer as conseqüências. Tenho mestrado, curso de especialização, participo de congressos. Isso não é suficiente. E tudo começou quando fui lhe pedir para sair mais cedo um dia na semana por causa do doutorado que estou fazendo” (médica, empresa pública).

Os atos de violência moral não se dão no abstrato. Ele se corporifica em atividade e em pessoas. E neste sentido, constrangimentos e humilhações nas relações de trabalho estão entranhados na categoria, causando danos à saúde daqueles que cuidam dos padecimentos de outros: seus pacientes. São práticas que resultam, muitas vezes, de uma organização disfuncional (Enriquez, 2004) em que os profissionais médicos se tornam indiferentes aos danos e transtornos causados aos seus colegas e ao conjunto dos trabalhadores.

O medo que perpassa e se manifesta em indiferença, tece a paralisia e “mantém nossa sociedade hierarquizada”, afirma Malaguti⁴⁴, em sua tese sobre a cultura do medo em nossa sociedade. E, na categoria, forma como o se manifesta e suas conseqüências não são diferentes de qualquer outra. Tem nuances que se diferenciam quando acontece em empresa pública ou privada. Vejamos os relatos.

“Sou brasileiro naturalizado e exerço a profissão de médico, há mais de 20 anos, aqui no país. Comecei em hospital público de grande porte. E assim, segui a carreira hospitalar no setor público e sou especialista. Entrei como técnico de análises. Foi aqui que me formei e mudei de profissão. Agora, que chegou um novo chefe no departamento, ele passou a ter atritos diretos comigo. E por incrível que pareça, voltei a ser técnico de análises. Me senti humilhado em relação aos meus colegas médicos. E sofro humilhações constantes desde então. Dos colegas médicos e dos técnicos. Fico angustiado, sem saber o que fazer, pois, às vezes, penso que estou sofrendo tanta humilhação e rebaixamentos, por causa da minha origem étnica. Outras vezes, não quero acreditar que isso seja possível entre colegas. Percebo que muitos até se afastaram de mim, por medo do chefe de departamento. Sinto neste chefe juventude e vaidade. E também um pouco de insegurança, já que acumulo vários títulos, apesar de minha história sofrida e pobre” (médico, empresa pública).

Um outro aspecto relevante é o tempo de duração, que sempre é mais longo, desestruturando a vida do assediado, indiferente aos sentimentos e a dor que possa provocar em seu par. Para Heloani (2003), muitas vezes esses líderes são bem vistos por seus superiores hierárquicos, devido a “capacidade de tomar decisões difíceis e polêmicas”. Este relato fala do tempo vivido.

⁴⁴ *O medo na cidade do Rio de Janeiro*. Editora Revan, 2003.

“Sou servidora pública. Vivi por longos cinco anos todo tipo de constrangimento. O diretor do hospital onde trabalho, se deixa influenciar por uma garota de programa que ainda trabalha nesse mesmo hospital. Como ela nunca me respeitou como chefe do meu setor, ela usou os meus colegas para me humilhar publicamente. Eles dizem rindo para mim. «Não seja rebelde! Cada ação corresponderá a uma reação do diretor» Já sem argumentos, os colegas me acusam por apresentar uma estatística de atendimento muito baixa. «Que absurdo gastar uma hora com um paciente! Outras unidades de saúde atendem um paciente a cada 15 minutos». Tal assertiva nos confronta com a realidade do desconhecimento da melhor forma de cuidar do sofrimento humano. Sim, precisamos de uma hora ou mais, para fazer uma consulta, entrevistar a crianças, conversar com os pais ou responsáveis. Fui afastada da chefia do meu setor e estou em um canto, sem paciente, sendo motivo de piadas. Estou jogada e me sinto muito mal. Fiquei doente literalmente: fortes dores de cabeça, estou engordando. Estou tentando resistir, pois sei que os diretores passam” (médica, empresa pública).

Segundo Hirigoyen, o assédio no setor público demora muito mais tempo que no setor privado. A estabilidade no emprego, a entrada via concurso, protege de alguma forma as pessoas de uma possível demissão, apesar de não impedirem transferências e exonerações ou mesmo afastamentos sem remuneração. Por ser mais demorado, os danos à saúde são devastadores, graves e preocupantes.

Em relação aos médicos, por exemplo, as ações mais comuns estão relacionadas a: impedimentos para exercer a atividade profissional, as ordens são repassadas por recado ou via terceiros. São freqüentes os comentários relativos ao exercício profissional, impedindo-os muitas vezes de se expressarem nas reuniões realizadas e quando a conflito se acentua, é comum a chefia levar o fato a alta hierarquia ou comissões de ética, em revelar ao implicado o que está

ocorrendo, distorcendo fatos e situações. Assim, é que muitos profissionais afirmam que “além de faltar tudo, temos que suportar a arrogância de um diretor do Hospital ou Faculdade, que pensa saber tudo e ser um Deus”, como esse relato abaixo.

“O diretor do departamento em que trabalho, vem destruindo a minha moral, fazendo comentários indevidos e mentirosos, fazendo calúnias quanto a minha vida privada. Sou desqualificado em frente aos meus alunos e minha capacidade profissional é colocada em cheque publicamente. Sinto que ele quer que eu peça demissão. Diz indireta pública, dirigida a mim, já que tenho muita liderança entre os alunos. Me provoca, dizendo que ama a instituição mais que qualquer outro; que se preocupa com os alunos mais que qualquer outro; que sabe como orientar melhor um aluno que qualquer outro... Sinto que ele se apropria indevidamente de sentimentos que não lhe pertencem, pois esse outro a que se refere, sou eu. Sinto-me humilhado e por vezes envergonhado, com minha honra ultrajada. E os alunos esperando uma solução minha” (médico, empresa pública).

Para muitos profissionais da área da saúde, a reestruturação dos últimos anos e as mudanças políticas daí decorrentes, somadas ao desconhecimento das atribuições de um gestor, da rotina estressante e falta de confiança nos colegas subordinados, são responsáveis por instabilidade, tensão e desorganização no ambiente de trabalho. Para Minayo,

“... quem analisa os eventos violentos descobre que eles se referem a conflitos de autoridade, a lutas pelo poder e à busca de domínio e aniquilamento do outro, e que suas manifestações são aprovadas ou desaprovadas, lícitas ou ilícitas, segundo normas sociais mantidas por

aparatos legais da sociedade ou usos e costumes naturalizados”
(2003:25).

As decisões da alta hierarquia são norteadas por comportamento instável, o que, de alguma forma, favorece a desarmonia nas relações interpessoais devido as fofocas e boatos. As humilhações são públicas e até mesmo em frente ao paciente. As decisões passam a ser tomadas com critérios pessoais e não técnicos. E neste sentido, é freqüente lhes atribuir erros imaginários, criar obstáculos ao desenvolvimento da sua função ou atividade, impor horários injustificados, ignorar em público ou mesmo sobrecarregá-los de trabalho. A falta de pessoal culmina com o excesso de trabalho e desrespeito a jornada, o que gera desgaste, transformando o ato de cuidar em padecimentos. Quanto à dignidade do trabalhador e trabalhadora se baseia no direito à vida e à liberdade individual, de consciência, de pensamento, de crenças, de expressão, de associação, e o direito a não ser perseguido por razões de discriminação ou intolerância. E neste sentido, a Organização Internacional do Trabalho afirma ser fundamental realizar campanhas de sensibilização e promoção de saúde, pois ficar exposto a situações de humilhações e constrangimentos durante a jornada de trabalho, pode levar a adoecimentos, assim como diminuir a capacidade produtiva dos afetados.

CAPITULO VI

6. Conclusões e recomendações

“A alegria não é diretamente má, mas sim boa; a tristeza, pelo contrário, é diretamente má”.
Espinosa, 1992.

“Tudo o que é tende a permanecer em seu ser”.
Espinosa, 1992.

6. Conclusões e recomendações

Desde o primeiro momento da acumulação do capital, são selecionadas pessoas consideradas capazes e fiéis para administrar a justiça, reprimir atos ilegítimos, controlar e excluir os perturbadores da ordem, representando cada um por sua vez, a própria origem da opressão. E o controle e adestramento dos corpos, têm se aperfeiçoado no tempo-espço do intra e extramuros. E a violência tomou contornos sutis em nossa época e, deste modo, coagir, humilhar, desqualificar e constranger são situações vivenciadas cada vez mais intensamente nas relações laborais e interpessoais no mundo do trabalho e socialmente, transformando as condições e postos de trabalho em “lugares” de alto risco à saúde.

A política reguladora dos corpos é anterior a revolução industrial, tendo iniciado com as ordens monásticas. Com a industrialização, a correlação entre organização, controle e dominação tornou-se necessária e o adestramento⁴⁵ fixava a autodisciplina e automodelação do corpo através de regras rígidas que possibilitassem tornar o corpo hábil, de tal modo que multiplicasse sua força (Foucault, 1996) como se fosse uma máquina. O que permite a passagem do desejo de submissão e a ordem estrita do poder é a preponderância do princípio de autoridade autoritária. Autoridade essa que impõe limites, normatiza ações,

⁴⁵ Foucault ressalta que a “domesticação do corpo” difere da ‘apropriação do corpo’ do escravo ou da ‘domesticidade’ onde existe uma “dominação constante, global, maciça, não analítica, ilimitada” (1995: 127), ou da “vassalidade que é uma relação de submissão altamente codificada, mas longínqua e que se realiza menos sobre as operações do corpo que sobre os produtos do trabalho e as marcas rituais da obediência”(idem).

controla necessidades, exige docilidade e obediência às ordens rigidamente emanadas do alto da hierarquia. E o controle “é particularmente severo no nível psicológico e ideológico: seleção e formação ideológica do quadro de dirigentes durante os estágios, purgos periódicos dos dirigentes desviacionistas, controle da palavra” (Pagès et al, 1993:166). Controle que quebra a resistência e pune os inconvenientes, tornando a todos indefesos ante o medo do possível desemprego.

Por outro lado, as mudanças que ocorreram nestas duas últimas décadas no mundo do trabalho e socialmente, redefiniram os caminhos produtivos, os valores e o próprio significado do trabalho, dando lugar ao aparecimento de fervorosos defensores do fim da história, dos conflitos de classe e ausência da centralidade do trabalho à vida das pessoas. Sendo um contexto de múltiplos interesses, (envolve o econômico, político, social e também o pessoal), exige novas regras e ações, que substituam a velha forma de gerir e administrar conflitos, crises e contradições. E dentro das empresas, a resposta mostra, por um lado, o rígido controle dos corpos e mentes e, por outro, o desprezo para com aqueles que ameaçam a harmonia produtiva. Assedia-se aqueles que de alguma forma, são considerados inaptos para continuar, sendo por isso predestinados ao descarte. Quando atos ilícitos e desumanos existem na organização, as práticas de descarte ressoam no coletivo, atingindo o chão da fábrica. Redes de comunicações são quebradas corrompendo o grupo na medida em que germina a indiferença à dor do outro. Testemunhar constantemente violações de direitos, invasão de privacidade e intimidade, pode levar a quem assiste a naturalizar a violência, fortalecendo o sentimento de impotência. E neste sentido, uma empresa

inumana difunde a desumanidade em todos os setores, transformando os “colaboradores” em servos de seus desejos e necessidades.

Os administradores e promotores das transformações no mundo do trabalho conferiram novos sentidos aos modos de produzir, sentir e agir, fundindo, no mesmo bloco, empresa, sentimentos, afeto e produção. E as formas atuais de violência no trabalho se manifestam por humilhações, constrangimentos e coações, em que os atos são inicialmente sutis e muitas vezes revestidos de cuidados e sedução. Ao longo do tempo, vai se manifestando e tornando-se visível aos olhos de todos, degradando deliberadamente o ambiente de trabalho e relações interpessoais, impondo o medo no coletivo ao mesmo tempo em que o medo é manipulado com fins produtivos. E, ante a “esquizofrenia institucional” (Heloani, 1997), no extramuros tem-se a idéia da inexistência de conflitos e crises na relação laboral do intramuros.

Cria-se a ilusão da harmonia entre as classes, reforçando a disciplina no chão da fábrica, amenizando tensões via programas de cidadania corporativa ou responsabilidade social. Cada empresa em seu interior impõe a máxima organização, planejamento e harmonia. E, para isso, aumentam os incentivos e recompensas, associadas ao prolongamento da jornada e o trabalhador passa a colaborador, associado ou financiador da força de trabalho. E assim, a administração científica e organização do trabalho vem ao longo dos anos, aperfeiçoando técnicas e estendendo o controle à vida privada dos trabalhadores. Chegamos ao fordismo, que em sua voracidade produtiva, impõe restrições à liberdade sindical, ao mesmo tempo, em que vende o pacote de ideário monetarista e felicidade consumista (Heloani, 2003).

Logo depois, chega “disciplina de fogo” exigindo racionalização, reorganização do chão da fábrica com redução de setores e contenção de gastos. E, finalmente, entramos na era da magia: a implantação de políticas de cunho neoliberal. As reformas atingem o Estado e o posfordismo entra com fôlego na produção, reorganizando, reestruturando, demitindo em massa e ampliando mercados, indiferentes a exclusão de centenas de trabalhadores e trabalhadoras.

A bondade da empresa-mãe exige dos seus colaboradores, obediência, lealdade, competência e saúde perfeita para produzir sem queixas e adoecimentos. E o exercício do assédio moral, enquanto manifestação intersubjetiva da violência, ocorre quando o colaborador não atende aos princípios da reciprocidade (Heloani, 2003) instituídos pela organização. Princípio esse, de via única.

Assim, em qualquer de suas manifestações, a violência constitui um meio político cuja finalidade é defender a empresa contra os perigos que ameacem a acumulação do capital e poder econômico (Engels, 1988). Em qualquer de suas modalidades e aparições, a violência continua a serviço do poder econômico dominante, o que torna incorreto priorizarmos simplesmente os aspectos da personalidade dos chefes e líderes que assediam, tornado-os responsáveis diretos pela prática da opressão e pressão cotidiana. A co-responsabilidade cabe a empresa na medida em que nenhuma ação preventiva foi cogitada para evitar e coibir a prática nefasta.

Se a violência moral no local de trabalho é identificada com a figura do chefe e por ele dirigida, ela é também administrada e comandada pela política de gestão. Não esqueçamos que a organização “influencia as estruturas psicológicas

do indivíduo: este adere a ela e a faz funcionar, o que por sua vez leva a modificações psicológicas nos outros indivíduos, e assim por diante” (Pagès et al, 1993:171) o que nos faz compreender a dimensão das vozes que permanecem em silêncio.

Devemos ainda considerar que a violência moral no local de trabalho é sustentada por um sistema afetivo, constituído por paixões tristes e entre elas, ressalto o medo, a humilhação, a culpa e a vergonha, por constituírem os fios que tecem à disciplina, passividade e sujeição. Ressalto a tristeza, a esperança e a incerteza, que segundo Espinosa, são paixões tristes e, como tal, produzem em nós a diminuição do desejo, atuando deste modo contra a própria conservação do ser e necessidade de liberdade, pois para ser feliz é necessário seguir o caminho da razão por meio dos afetos. Os trabalhadores apontam na direção que Espinosa indica em sua reflexão sobre ética e emoção: as emoções tristes geram a passividade e a impotência, favorecendo a servidão.

Encontramos ainda, outras emoções e sentimentos que sustentam e amparam a violência moral, como por exemplo, a raiva, vontade de vingar-se, sentimento de traição, ódio e solidão. Sendo paixões tristes que se entrelaçam em novas conexões, dão origem a novas emoções e pensamentos, que nos transformam em seres despotencializados, enquanto vontade de ser, agir e existir, tornando-nos passivos, impotentes e humilhados. Muitos, em monólogo com as próprias emoções, se isolam dos pares em busca desesperada do prazer seqüestrado e trabalham cada vez mais, esperando o reconhecimento que dê satisfação e o reintegre na organização.

É da realização irracional do desejo que nasce a tristeza, a inveja, o ódio e o desespero, que fortalece o medo. E este sentimento enquanto paixão triste, nasce da imprecisão, engendrando tanto a dúvida e vontade de fazer quanto a passividade e isolamento, constituindo por si, um poderoso sistema que abarca um outro, na medida em que esse receio nos domina.

Pagès observa que o trabalhador, “aprende a obter seu prazer dominando os outros, a serviço da organização, e dominando a si próprio, num prazer solitário, obtido ao vencer as dificuldades, a novidade de sua tarefa, encontrando o mito do herói solitário” (193:165). Como servo das paixões, fixado em seu objetivo inútil de mostrar-se apto e capaz para as necessidades da empresa, o trabalhador assediado reafirma não somente o próprio medo, mas, o perigo que representa para si quando descartado, perdendo o sentido da própria vida e do viver.

E o medo é poderoso em suas múltiplas faces, sendo muitas as faces do medo que temos. E esse sentimento, é o motor que aquece e mantém as práticas do assédio moral, o ritmo intenso, a produtividade e a cumplicidade pelo silêncio coletivo (Hirigoyen, 2002). Trabalha-se mais, por medo de ser humilhado ou mesmo perder o emprego. A dúvida que se encontra no medo de perder o emprego e não encontrar novo emprego gera o medo de não saber, de não ser reconhecido. O medo de ser excluído por incompetência gera inquietação quanto ao futuro e sobrevivência da família. Também, receios de “perder” a saúde e morrer, revelando a condição trágica e patética do viver e adoecer. Este medo tão presente, em certas circunstâncias, adquire qualidades diferentes nas relações laborais segundo relações de gênero, como a pesquisa apontou.

Segundo Le Doux (1998), se compreendermos como funciona o medo, estaríamos conhecendo biologicamente como se organizam as outras emoções e como se inter-relacionam com o sistema do próprio medo. O medo é um sentimento de inquietude, afirma Sillamy (1998), que pode ser provocado por vivermos situações que geram insegurança ou ao pensarmos em uma ameaça. É este sentimento de insegurança que desvenda nossa vulnerabilidade ante a ameaça objetiva e iminente do desemprego. Vulnerabilidade essa, causada por perdas e fragmentação dos laços afetivos no intramuros. Calar-se diante do medo alheio e do seu próprio medo, pode constituir uma estratégia defensiva (Dejours, 1999), mas que, ao longo do tempo, poderá trazer conseqüências para a saúde de todos, na medida em que o silêncio demarca uma fissura entre os assediados e os não assediados.

Um outro sentimento que faz parte do núcleo que sustenta as práticas de assédio moral é humilhar o outro. Esse sentimento remete a tristeza revelando uma imagem confusa daquilo que nos imobiliza. A instabilidade e inquietação advindas do medo, da humilhação, vergonha e solidão, não possibilitam a sua cristalização em virtude, mas em submissão. Sentir-se humilhado é sentir-se ofendido, menosprezado, rebaixado, inferiorizado, submetido, vexado e ultrajado pelo outro. É sentir-se um ninguém, sem valor, inútil, um zero afetivo. Magoado, revoltado, perturbado, mortificado, traído, envergonhado, indignado e com raiva. É ser visto como coisa e simultaneamente um nada. E neste sentido, a humilhação causa dor, tristeza e sofrimento, culminando muitas vezes em suicídio.

Os constrangimentos repetitivos interferem na vida do humilhado de modo direto, comprometendo sua dignidade, identidade, valores e relações afetivas quer

no ambiente de trabalho como em família, ocasionando graves transtornos à saúde física e mental, que podem evoluir para a incapacidade laborativa, desemprego e desistência da vida, constituindo um risco não visível, porém concreto, nas relações e condições de trabalho.

Revelar a humilhação sofrida é negar a coragem, o dever, a honra, a virilidade. Talvez por isso, a humilhação seja omitida por aqueles que a vivem e sentem, por vergonha. Vergonha de não saber e ser considerado incapaz, inútil. E por vergonha, toleram-se os mandos e desmandos dos chefes e o medo coletivo transforma-se em instrumento da produtividade.

As emoções constituem o nosso ser de forma irredutível, sendo mediadoras importantes na configuração do psiquismo humano (Lane, 2000). E o ser humano é um ser das paixões, percepções e conhecimento. Somos seres da razão emocionada, na medida em que corpo-mente constitui manifestação de uma mesma substância, a qual existe necessariamente e não contingencialmente, como afirma Espinosa (1999).

Somente na ação e agir com o outro, na compreensão das causas que originam as paixões tristes, podemos eliminá-las, superando o que nos perturba; retirando da nossa “alma”, as imagens duvidosas e idéias inadequadas, que sustentam o padecer. No sistema espinosano, o bem e o mal em si mesmos não são reais, não existem na natureza, mas apenas resultam da nossa compreensão, percepção e apreensão da essência, daquilo que nos circunda, pois os afetos estão ligados às definições de causa adequada e causa inadequada e conseqüentemente a idéias adequadas e inadequadas.

O sistema afetivo se entrelaça e se estende ao sistema de sanções e premiações, transformando o indesejável à empresa em objeto descartável, sem valor para todos. A permanência no emprego depende da saúde, da capacidade para trabalhar e produzir. Da submissão, aceitação da dominação e sublimação dos conflitos e contradições, que tem como consequência, “a constituição da alienação” (Seligmann-Silva, 1995). Sofrimento imposto que os esgotam, retira o prazer, os faz suportar desmandos e sanções resultante das condições e organização do trabalho.

Para Vygotsky, se as reações biológicas são afetadas, pode aparecer fenômenos psicológicos variados (2001) e, neste sentido, ao analisarmos os trabalhadores que sofreram assédio moral, os encontramos desestruturados, desestabilizados e transtornados, revelando-nos a dimensão do processo produtivo da loucura na medida em que sua vida é devastada e sua saúde abalada.

Em todas as regiões de nosso país, encontramos histórias de sofrimento, práticas abusivas explicitadas em ameaças e ataques repetitivos à capacidade pessoal e profissional que, por sua repetição, desagrega o indivíduo, colocando em risco a sua segurança, o bem estar e seu emprego. A desestabilização emocional que sofrem, podem ser identificadas como fenômenos psicológicos cuja causa tem sua origem no social (Vygotsky, 1996), na medida em que a influência da organização reconfigura a identidade, provoca tensão e reforça as emoções tristes. Alguns consideram a prática do assédio a um assassinato psíquico, em que a vítima ao suicidar-se não deixa vestígio de sangue e culpa para terceiros.

Ressaltamos que o assédio moral não é específico de uma determinada categoria, ao contrário, afeta diferentes ramos produtivos, desde a produção ao mais alto escalão, variando os motivos que justificam aos olhos da empresa, a ação. Mesmo não havendo um perfil específico de assediados que nos autorize afirmar que os mesmos a ele pertence, podemos dizer, a partir da análise dos questionários e das histórias que nos foi confiada, que existe uma população de risco na medida em que são mais assediadas as mulheres, em especial as negras; também aqueles que possuem senso de justiça, mantêm laços de camaradagem e seguem os ditames da ética, perseguindo objetivos e seguindo as regras de conduta estipuladas pela organização. Nesta população encontramos também os sindicalizados e cipeiros combativos e ativos; aqueles que adoecem e sofrem acidentes em consequência da intensificação e sobrecarga do trabalho e os altos salários e velhos de casa, sendo talvez o que justifique o grande contingente de trabalhadores humilhados entre os trabalhadores formais e com vínculo empregatício registrado em carteira.

Quanto a cor da pele, encontramos poucos trabalhadores/as da raça negra na alta hierarquia, o que nos fala da existência das desigualdades, causada por discriminação racial. A ausência do negro em postos executivos define esse setor como um “universo do branco” (Bento 2002).

O assédio moral, enquanto atividade humana, contém intencionalidade, diferente da impulsividade ou agressividade dos animais, que é instintiva. A violência acontece em determinada ordem econômica e social assim como em determinada estrutura de poder. Sua estratégia é provocar uma sensação de inutilidade e baixa estima em que a pessoa é vista como desnecessária e sem

valor para a empresa, sendo por isso, forçada a desistir do emprego. E, neste sentido, o assédio moral no local de trabalho não é um fenômeno episódico ou secundário. Sua gênese está relacionada a fatores de ordem social e econômica, relacionados à forma de administrar e organizar o trabalho.

Comporta um conjunto de estratégias, sinalizações e decisões que determinam novos comportamentos intra e interpessoal, impondo transformações e mudando qualitativamente as condições e relações de trabalho, degradando-as, freqüentemente. A empresa, enquanto máquina de prazer e angústia, influencia a formação da personalidade, reforçando traços de onipotência, de dominação do outro e de si próprio (Pagès et al).

A estratégia que desencadeia e sustenta o assédio moral, consiste fundamentalmente em isolar, ignorar, retirar os instrumentos de trabalho, desqualificar profissionalmente, ameaçar, gerar incertezas que desestabilizam emocionalmente e pessoalmente, forçando o outro a pedir demissão. O assédio é um processo intenso, em que os fios da exclusão vão desorganizando o meio e organizando novos comportamentos no coletivo e individualmente, de tal modo que dar instruções confusas e imprecisas, bloquear o andamento do trabalho, atribuir erros imaginários, ignorar a presença na frente dos outros, pedir trabalho urgente sem necessidade, impor tarefas sem interesse, sobrecarregar de trabalho, infligir horários injustificados, disseminar maldades e calúnias, transferir de setor sem prévio conhecimento do interessado, não passar tarefas ou passá-las através de terceiros, proibir os colegas de almoçar/andar juntos, retirar o material de trabalho necessário à execução da tarefa, seduzir ou amedrontar a família via

telegramas e visitas à residência, demitir coletivamente, e em vésperas de feriado, são os atos mais encontrados.

Por isso, o assédio é uma forma de violência individualizada, cometida contra aqueles que “restaram” da política de demissão massiva, das reestruturações e aposentadorias precoces estimuladas. É a manifestação do desprezo pelo outro que questiona e se indigna e assim a causa mais comum de assédio com executivos, advém muitas vezes, de sua não participação em atos ilícitos internos ou externos como aqueles que “quebrem” as concorrentes.

Quanto as testemunhas do assédio, é freqüente mostrar-se indiferente a dor do outro e, muitas vezes, até reproduz as humilhações, assediando o assediado. Os danos provocados, muitas vezes independem da repetitividade e tempo de exposição, pois, o que se passa com um corpo que sofre é invisível àquele que testemunha ou pratica o assédio. Apesar do assédio moral ser considerado “uma patologia da solidão” (Hirigoyen, 2000), transformando a vida do trabalhador assediado num vazio repleto de pensamentos repetitivos, em nossa pesquisa constatou-se o inverso: o assédio leva a uma solidão patológica. Esta, resulta do rompimento unilateral e abandono do trabalhador que desestabilizado emocionalmente, mergulha em pensamentos circulares e repetitivos, abandonado e envergonhado de si mesmo. Apesar de sentir-se traído, continua por algum tempo mudo, perplexo e paralisado ante os acontecimentos que mudaram o curso de sua vida.

Nas histórias de assédio moral, encontramos como característica comum o sofrimento imposto, a repetitividade dos atos e ações, a duração e tempo

prolongado, a degradação do ambiente de trabalho, a fragmentação dos laços de camaradagem e destruição da rede de comunicação e afeto.

Quanto ao tempo de duração do assédio, mostra-se mais prolongado em empresas públicas que privadas. A prática verticalizada, descendente e assimétrica é a mais encontrada em nosso meio. Entretanto, pode acontecer entre os pares, sendo raramente uma prática ascendente. E neste sentido, pratica-se a violência moral quando não se pode usar a violência explícita. E o ato de violência dirigido a um trabalhador atinge a todo o coletivo, degradando deliberadamente o ambiente de trabalho e as relações interpessoais.

Reafirmamos que o assédio moral está apoiado no poder coercitivo, em que o núcleo de sustentação é construído pelo medo, a humilhação e o silêncio imposto. Expropria-se o falar, expressar e solidarizar na medida em que estes atos não garantem a produtividade. E por outro lado, estimulam-se a cooptação e corrupção quer pela via sedução ou a prática de mentiras disseminadas que sustenta o autoritarismo. Assim, evitam-se explicações ou mesmo soluções, na medida em que predomina entre os líderes uma atitude de fuga e, entre os pares, o pacto do silêncio e tolerância que rompe com as amizades.

Segundo Marx (1988:39), se “se pressupõe o homem como homem e sua relação com o mundo como uma relação humana, só se pode trocar amor por amor, confiança por confiança”. E neste sentido, o assédio moral degrada as relações e condições de trabalho, rompe os laços de amizade, isola e ignora as pessoas, na medida em que perderam o valor. O mal estar coletivo resulta do testemunhar e sentir-se impotente ante a complexidade da organização que impõe

novas formas de comportamento (Vygotsky, 2001a), atualizando-as constantemente.

A gama de atos que compõem o assédio gera uma resposta corporal a ação nociva, que pode variar desde o agravamento de doenças pré-existentes ao desencadeamento de novas patologias, em especial a depressão, angústia, síndrome do pânico, ansiedade, burn-out, obesidade, hipertensão, dores generalizadas, palpitações, transtornos e inquietações que podem levar a desistência definitiva do viver.

Se compreendermos que ter saúde constitui uma condição concreta de realização da vida individual e coletiva, subjetivamente traduzida como sensação de bem estar, sua negatividade cria condições que impedem a vida e o viver. As desqualificações repetitivas desequilibram o funcionamento bioquímico do organismo, mutilam a alma, modificam o comportamento, deixam seqüelas que se estendem aos familiares e amigos. Todos os vínculos que se estabelecem “trazem o colorido de classe” (Vygotsky, 2001), de raça e de sexo, expressando e esclarecendo a natureza social dos modos de viver, adoecer e morrer.

E assim, o assédio moral pode levar a morte, por suicídio. Quem sofre violência pode reproduzi-la em outros espaços assim como pode vir a tornar-se um usuário de drogas ou intensificar o seu uso. Quem testemunha a violência, sofre, não ficando imune as crueldades mesmo quando as conseqüências apontam para a naturalização, reprodução da violência e banalização da vida.

Para Hirigoyen, não se morre diariamente de todas as humilhações, mas perde-se uma parte de si a cada noite, ao voltar-se para casa humilhado e deprimido. Antes de ser demitida, a vítima é degradada e sua vida é devastada até

que não reste outra saída e desista. Se cogitarmos que os processos psicológicos, o organismo biológico e relações sociais se conectam e inter-relacionam através de processos complexos, configurando motivos, desejos e necessidades portadores de valor afetivo e desencadeadores da ação, fica um pouco mais fácil compreendermos porque o trabalhador assediado “morre” por carência afetiva, falta de justiça, reconhecimento e respeito mútuo. Segundo Vygotsky, “cada indivíduo na sociedade moderna, queira ele ou não, é forçosamente a expressão dessa ou daquela classe” (2001a: 286). Deste modo, o nosso comportamento traduz algo da classe social a qual estamos filiados e neste sentido, as determinações do trabalho sobre a saúde não se dão apenas por suas condições objetivas, mas por sua condição afetiva relacional, pois toda vida social é essencialmente prática (Marx, 1982) e histórica.

Mais uma vez, ressalto e contesto a idéia contida na literatura internacional quanto ao chefe ser portador de personalidade narcísica, autoritária, invejosa e insegura, psicologizando a questão do assédio. Considero que a personalidade nos “remete ao caráter patológico do próprio sistema social” (Pagès, 1993:173) e nos mostra que a patologia individual daqueles que humilham, é alimentada, construída e fortalecida cotidianamente, pela instituição que o produz.

Nem todos os chefes praticam assédio moral no local de trabalho, mas todos os trabalhadores e trabalhadoras estão expostos aos riscos e em especial ao risco não visível, durante toda jornada de trabalho, como já discutimos anteriormente. E neste sentido, cabe pensar estratégias de prevenção primária, intervindo no primeiro ato de violação de direitos ou que explicita conflitos. No primeiro momento o diálogo se impõe, sendo necessário contextualizar e

compreender a organização do trabalho, as políticas de gestão e fatores psicossociais presentes nas relações laborais. Com igual cuidado, deve-se pensar em ações de intervenção secundária e terciária, sendo necessário identificar a causa da violência em sua fase inicial, dar apoio a vítima através da escuta atenta e respeitosa e notificar os casos existentes, emitindo a comunicação de adoecimento em consequência do risco não visível.

De imediato, intervir na organização de trabalho antes que se instaure crise que leva a rupturas, adoecimentos e acidentes. O combate ao assédio moral no local de trabalho, passa por uma ampla sensibilização de todos os trabalhadores e trabalhadoras, da mais alta hierarquia ao chão da fábrica sem esquecer da necessária mudanças na forma de organizar e administrar pessoas.

São diretrizes que devem estar centradas nos princípios do trabalho decente (OIT, 2003), no estímulo constante a criação de uma cultura de respeito ao outro e não discriminação no trabalho, associada ao fortalecimento da cooperação, igualdade de oportunidades e aplicação de uma política de gênero e raça.

O “Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente” elaborado pela OIT em 2003, pode servir de guia às ações, respeitando-se e ouvindo as recomendações dos trabalhadores e trabalhadoras. Como sugestões dos trabalhadores brasileiros/as que responderam ao questionário e conversa clínica prolongada, enumeramos algumas recomendações que visam, fundamentalmente, informar, dar visibilidade e eliminar a prática de psicoterror do local de trabalho e relações laborais.

Dentre as variadas ações propostas, destacamos: o respeito aos direitos dos subordinados; melhor formação e preparação dos superiores hierárquicos; menor pressão e diminuição da sobrecarga de trabalho; mais diálogo e transparência entre chefia e subordinados; dar visibilidade ao assédio moral, denunciando o tirano, evitando calar-se diante dos atos; fortalecer os laços afetivos entre os pares e mais espírito de equipe; as 'conversas' devem ser individuais, sem exposição do funcionário ao olhar do outro que humilha, o que constituiria um reforço a violência.

Promover cursos de treinamento para Recursos Humanos, assim como para o atendimento ao público naquelas categorias em que o tipo de atividade o exige, evitando que sofram a violência externa e interna. Maior clareza em relação as política de metas, devendo o objetivo ser transparentes e bem traçado; dividir melhor as áreas administrativa e comercial; as avaliações devem ser objetivas; instituir palestras sobre assédio moral nas SIPATs. Criar comissões ou ouvidorias com autonomia e poder de punir o tirano. Cursos sobre ética ministrado por profissionais da área de saúde; identificar e avaliar os danos à saúde dos trabalhadores assediados e criar espaços de confiança em que os trabalhadores e trabalhadoras possam falar sem medo que seus comentários sejam veiculados, sequer escutados e não resolvidos. E que as ações visem uma intervenção imediata no ambiente de trabalho, sendo capaz de identificar conflitos e intervir, não permitindo que evoluam para a crise e desemboque na prática do assédio moral.

A Organização Internacional do Trabalho (OIT), propõe que as ações devam ser preventivas, a partir da compreensão e elucidação das raízes da

violência. Estas ações podem ser específicas em que cada forma de violência exige tratamentos distintos. Ou mesmo ações múltiplas sendo necessário combinar diferentes tipos de ações; em algumas situações a intervenção deve ser imediata, pressupondo o estabelecimento com antecipação de um plano de intervenção imediata para conter os efeitos da violência; e por ultimo a longo prazo, na medida em que se leve em conta que as conseqüências da violência se manifestam a longo prazo e que, as medidas conjunturais não são suficientes, sendo necessário as estruturais. E neste sentido a OIT crê favorável à participação de todas as pessoas direta ou indiretamente afetadas, incluindo os familiares, os diretores da empresa, os colegas e as próprias vítimas.

Quanto a Agência Européia de Segurança e Saúde no Trabalho, as ações preventivas não podem prescindir da presença dos trabalhadores/as quanto a possibilidade de escolher a forma de realizar o seu trabalho, reduzindo a quantidade de trabalho monótono e repetitivo. Prever o aumento das informações sobre os objetivos organizacionais e desenvolver o estilo de liderança empresarial que evite a falta de clareza nas especificações das tarefas; Para a Agencia, é necessário desenvolver uma cultura organizacional que passe por sensibilização de todas as pessoas para o problema do assédio moral e investigar a dimensão e natureza do problema. As normas e valores organizacionais devem ser difundidos em todos os níveis da organização, utilizando-se, por exemplo, manuais do trabalhador, reuniões de informação, boletins informativos. É necessário que todos os trabalhadores tenham conhecimento das normas e valores organizacionais. Desenvolver a responsabilidade e a competência das chefias nas

áreas da resolução de conflitos e da comunicação e criar contato privado com os trabalhadores estimulando-os e a seus representantes, a participarem da avaliação de riscos e prevenção do assédio moral.

Quanto a legislação trabalhista brasileira, há atribuição ao empregador do dever de garantir condições de trabalho adequadas a todos os trabalhadores/as. E, neste sentido, é de sua responsabilidade pensar múltiplas ações que identifiquem as causas da violência moral no local de trabalho, permitindo intervir precocemente na organização, visando prevenir, controlar ou erradicar as raízes da violência e os atos que a sustenta. Estas ações devem ser planejadas, levando em conta que as conseqüências podem não ser imediatas, mas podem motivar acompanhamento médico ou psicológico prolongado. Caberá ao empregador através do SESMET e CIPA, averiguar se existe a prática do assédio moral nas relações laborais, disponibilizando condições adequadas para sua identificação e erradicação.

Quanto aos direitos dos trabalhadores, e em especial daqueles que testemunham o assédio moral e venham a ser excluídos, é necessário esclarecer ao conjunto dos trabalhadores que a medida preventiva para resolução do conflito não passa pela demissão, ficando assegurado a sua reintegração no caso de demissões arbitrárias. A indenização por danos morais a dignidade, intimidade, integridade e agravos à saúde física/mental, independe de querer continuar ou não na empresa, devendo aquela ser “perseguida” pelos representantes dos trabalhadores como uma forma de coibir a violência e manter um cunho pedagógico para todos e todas.

Em casos de reincidência da prática de violação de direitos dos trabalhadores sem que medidas de prevenção primária tenham sido adotadas, (restando medidas secundárias e terciárias), quer em relação à organização do trabalho e à concepção do posto de trabalho, a empresa deverá ser responsabilizado solidariamente, assim como deve custear o tratamento do/s trabalhadores que adoeceram/acidentaram em função do assédio moral, até obtenção da alta ou acompanhamento psicológico.

É neste sentido que a OIT estimula as ações práticas que estão contidas nas diretrizes da “estratégia global”, visando a “diminuição dos adoecimentos, lesões e mortes relacionadas com o trabalho”. E, deste modo, cabe a empresa custear e implementar programa de prevenção, proteção, informação, formação, segurança contra as práticas de assédio moral; compor equipe multidisciplinar com representantes da empresa, CIPA, médico do trabalho, psicólogo, sociólogo, assistente social, advogado trabalhista, representante dos trabalhadores e acompanhamento do Ministério do Trabalho - DRT.

Os responsáveis por um programa de intervenção e prevenção deverão ter como objetivo, avaliar os fatores psicossociais, identificar e determinar os problemas e conflitos existentes e advindos da forma de administrar e organizar o trabalho, admitindo que os mesmos existem e, a partir daí, definir estratégias que visem informar e sensibilizar o conjunto dos trabalhadores acerca dos danos e agravos a saúde, em consequência da prática do assédio moral.

A prevenção do assédio moral passa tanto por mudanças na organização do trabalho como por bons encontros, fortalecimento dos laços de camaradagem, ajuda e respeito mútuo entre os trabalhadores e trabalhadoras, pois os homens,

diz Espinosa, “não podem desejar nada mais vantajoso para conservar o seu ser do que estarem todos de tal maneira de acordo em tudo, que as almas e os corpos de todos formem como que uma só alma e um só corpo e que de todos, em conjunto, na medida de suas possibilidades, se esforcem por conservar o seu ser; e que todos em conjunto procurem a utilidade comum a todos”(1999:376).

Isso por que quem sofre, necessita de apoio, compreensão para suas dores e sofrimentos. Apoio tanto em sua dimensão individual como coletiva. A anuência não deve se restringir ao momento, pois, é no campo da solidariedade e afetividade ética que existe possibilidade de ações e transformações. Deste modo, a prática do assédio moral é suscetível de ser identificada, prevenida e erradicada do mundo do trabalho, na medida em que se rompa com o pacto do silêncio e da tolerância ao que não deve ser tolerado.

A supressão do criar e pensar, fazer, afetar e ser afetado por bons encontros pode levar ao caminho da aceitação, passividade, banalização da violência, adoecimentos e aumento de absenteísmos. Assim, o tema aqui discutido não é um desafio filosófico ou que diz respeito apenas à medicina e psicologia social. É político, social, econômico e jurídico, o que nos leva a pensar na necessária reconstrução dos laços de camaradagem e bons encontros entre trabalhadores e trabalhadoras enquanto modo prático e seguro de garantir que as violações aos direitos humanos não sejam constantemente praticadas, quer no mundo do trabalho ou socialmente. O desafio é buscar ações conjuntas contra a violência e assédio moral no local de trabalho. Não podemos prever todas as possibilidades, mas como diz Espinosa (1999) ninguém sabe o que pode um corpo e de que esse corpo é capaz.

E neste sentido, a “única forma da sociedade se reproduzir sem violência é a que permite realizar o desejo da não submissão a outrem” intensificando a “potencia de agir de nosso conatus” diz Sawaia (2004), o que significa romper com a sujeição, superar o medo e incertezas que nos dominam, potencializar ações, agindo e atuando no âmbito individual e coletivo, rompendo as algemas que nos aprisionam ao tirano.

Referências Bibliográficas

AGUIAR, A. L. S. Assédio Moral nas organizações: estudo de casos de empregados demitidos e em litígio trabalhista no Estado da Bahia. Dissertação de Mestrado em Administração Estratégica. Salvador: UNIFACS, 2003.

_____ ; **CASTRO**, R. Assédio Moral nas Organizações da Bahia. In: XVII Encontro Anual da ANAPAD: São Paulo, 2003a.

ALI, Tariq. Medo de espelhos. Tradução de Moacir Werneck de Castro. Rio de Janeiro: Record, 2000.

ALMEIDA, A. O & **ALMEIDA**, G. J. A violência na perspectiva de uma psicologia social do desenvolvimento. In: SOUZA, L. & TRINDADE, Z. A. (orgs). Violência e Exclusão. Convivendo com paradoxos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

AMARAL; Célia Chaves Gurgel et al. Dores visíveis. Violência em delegacias da mulher no nordeste. Fortaleza: Edições Redor/NEGIF/UFC, 2001.

ARENDT, Hannah. Sobre a violência. Rio de Janeiro: Relume – Dumará, 1994.

BARRETO, Margarida. Órgãos dos sentidos. Sensações e sensibilidades. Posicionamento no repertório de Kent. Monografia de final de curso de Especialização em Homeopatia do Instituto Brasileiro de Estudos e Pesquisas em Homeopatia – IBEPH. São Paulo: In mimeo, 1991.

_____. & **OLIVEIRA**, E. M. Engendrando Gênero na compreensão das lesões por esforços repetitivos. In: Saúde e Sociedade. Faculdade de Saúde Pública da USP e Associação Paulista de Saúde Pública, v1 n. 1 (jan/jul): São Paulo, 1997.

_____. Uma jornada de Humilhações. Dissertação de mestrado apresentada a Banca examinadora do Departamento de Psicologia Social da PUC, São Paulo, 2000.

_____. Violência, saúde e trabalho. Uma Jornada de Humilhações. São Paulo: EDUC, 2003.

_____. Revista Ser Médico. São Paulo: CREMESP , 2003^a

_____ et **Salvador**, Luiz. Genocídio: mercado transforma o trabalhador em dependente químico. Curitiba: Gênese. Revista de Direito do trabalho, 23(136):487-552, abril 2004.

BAKHTIN; Mikhail. Estética da Criação Verbal. Martins Fontes: São Paulo, 1997.

BENTO; Maria Aparecida Silva. Pactos narcísicos no racismo. Branquitude e poder nas organizações empresariais e no poder público. Tese de doutorado, defendida no Instituto de Psicologia da USP, 2002.

BRECHT, Bertold. Sobre a Violência
On line <http://www.astormentas.com/brecht.htm>
Acessado em 10/05/2004.

BOURDIEU, Pierre. O poder simbólico. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.

BRACONNIER, Alain. Le sexe des émotions. Paris. Editions Odile Jacob, 2000.

BRESSAN, Silvio. “Coronelismo urbano” de ACM já dura 30 anos. Jornal “O Estado de São Paulo. Edição de 20/05/2001.
On line: <http://www.estadao.com.br/agestado/noticias/2001/mai/20/4.htm>
Acessado em 22/05/2001.

BRITO, Antonio J. R. A invasão da esfera privada no espaço público da ação sindical: novas configurações da prática política em busca de uma nova ética? In: SAWAIA, Bader Burihan & NAMURA, Maria Regina (Orgs). Dialética exclusão/inclusão. Reflexões metodológicas e relatos de pesquisas na perspectiva da Psicologia Social Crítica. Taubaté: Cabral Editora e Livraria Universitária, 2002.

CAMINO, L. & **ISMAEL**, Eliana. A Psicologia Social e seu papel ambíguo no estudo da violência e dos processos de exclusão. In: SOUZA. Lídio & TRINDADE, Zeide Araújo (orgs). Violência e Exclusão. Convivendo com paradoxos. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

CHANLAT, J (coord). O indivíduo na organização. Dimensões esquecidas vol. 2, 2ª ed.. São Paulo: Atlas, 1993.

CHAUÍ, Marilena. Participando do debate sobre a mulher e violência. In: Perspectivas Antropológicas da Mulher. Rio de Janeiro, Zahar, 1984 p 23-62.

_____. Convite à filosofia. São Paulo: Ática, 1999.

CHESNAIS, Jean Claude. A violência brasileira em perspectiva. In: São Paulo: O Estado de São Paulo, 1995.
On line: www.dhnet.org.br/oficinas/goias/importancia_conselho_comu.html
Acessado em 05/10/2004

COSTA. Jurandir Freire. Violência e Psicanálise. Rio de Janeiro, Edições Graal, 3ª edição, 2003.

CUNHA, Antonio Geraldo. Dicionário Etimológico Nova Fronteira da Língua Portuguesa. Nova Fronteira: Rio de Janeiro, 2000.

CLASTRES, Pierre. Arqueologia da violência – pesquisas de antropologia política. prefácio de Bento Prado Jr; tradução de Paulo neves. São Paulo: Editora Cosac & Naify, 2004.

DADOUN, Roger. L'Occident et ses Autres. Paris: Aubier, 1980.

_____. A violência: ensaio acerca do "homo violens". Trad. de Pilar F. de Carvalho e Carmen de C. Ferreira. Rio de Janeiro: Editora Difel, 1998.

DALLARI, Dalmo de Abreu. Duzentos anos de condenação da tortura. In: VERRI, Pietro. Observações sobre a tortura. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

DEJOURS, C. A loucura do Trabalho. Estudo de Psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez Editora/Oboré, 1992.

_____. A banalização da injustiça social. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 1999.

DIEESE. Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócio-Econômicos. A População negra em mercados de trabalho metropolitanos. Estudos e pesquisas. São Paulo: Ano 1, nº 3, 2004

On line: www.dieese.org.br/esp/negro2004.pdf

Acessado em 02/02/2005.

EIBL-EIBSFELDT, I. Amor e ódio. Lisboa: Editora Bertrand, 1970.

_____. Biología del comportamiento humano: manual de etologia humana. Madri: Alianza Editoria, 1993.

ENGELS, Frederico. Anti-During. La Habana: Pueblo y Educación, 1975.

_____. O papel da violência na História. In: Escritos Militares. Marx, K; Engels, F et Lênin, W. São Paulo: Editora Global, 1981.

_____. Anti-During. São Paulo: Editora Paz e Terra. 1990.

ENRIQUEZ, Eugène. O outro, semelhante ou inimigo? In: NOVAES, Adauto. "Civilização e Barbárie", São Paulo: Editora Companhia das Letras, 2004.

_____. De la horde à l'État. Essai de psychanalyse du lien social. Paris: Éditions Gallimard, 1983.

_____. Da Horda ao Estado. Psicanálise do vínculo Social. Rio de Janeiro, 1991.

ESPINOSA, Bento. Tratado teológico-político. Madrid: Alianza, 1992.

_____. Tratado Político. São Paulo: Ícone, 1994.

_____. Ética. Lisboa: Relógio D` Água Editores, 1999.

FARIA, Ernesto. Dicionário Escolar Latino-Portugues. 2ª edição, Rio de Janeiro: MEC, 1956.

FUTEMA Fabiana. Sindicato ameaça parar GM contra 450 demissões em São José In: Folha On line Dinheiro: Folha São Paulo. 23/07/2003
Site : <http://www1.folha.uol.com.br/fofha/dinheiro/ult91u70723.shtml>

FONSECA, Neide Aparecida et al. Mapa da População negra no mercado de trabalho no Brasil. São Paulo: INSPIR, 2003
Site : <http://www.inspir.org.br/cartmapa.htm> Acessado em 12/2005.

FOUCAULT, Michel. Vigiar e punir -nascimento da prisão. Petrópolis: Vozes, 1996.

GABRIEL, Phyllis; **LIIMATAINEN**, Marjo-Riita. Mental health in the workplace: introduction. O.I.T Genebra, out. 2000.
Disponível em <http://www.ilo.org/public/spanich/bureau/inf/pr/2000/37.htm/>.
Acessado em: 20/05/2001

GALEANO, Eduardo. Bocas do tempo. L&PM: Porto Alegre, 2004

GARCIA, Joxel. La OPS enfoca a la violência como un problema de salud pública, 2003
Disponível em: <http://www.paho.org/Spanish/DD/PIN/ps030827.htm>
Acessado em: 20/04/2004

GARCIA, Silvana Santos. Novas configurações científicas: uma desconstrução da fronteira entre ciência e ficção. In: SAWAIA, Bader Burihan & NAMURA, Maria Regina (orgs). Dialética exclusão/inclusão. Reflexões metodológicas e relatos de pesquisas na perspectiva da Psicologia Social Crítica. Cabral Editora e Livraria Universitária: Taubaté, São Paulo, 2002.

GONZÁLES SERRA, Diego Jorge. Marti e a Psicologia. O poeta e a unidade cognição/afeto. São Paulo:Escrituras editora, 2001

GOMIDE, Paula Inez Cunha. A influência de filmes violentos em comportamento agressivo de crianças e adolescentes. Psicologia. Reflexão e Crítica. Vol 13, nº 1: Porto Alegre, 2000.
Disponível on line: www.scielo.br/scielo.br Acessado em 01/02/2004

HEGEL, Georg Wilhelm Friedrich. A fenomenologia do Espírito. São Paulo: Abril SA, 1974

HELOANI, Roberto. Organizações qualificantes ou neurotizantes? In: Pro – Posições. Revista da Faculdade de Educação/UNICAMP, Campinas, 1997. Vol 8:3 (24) p: 147-152.

_____. Gestão e Organização no capitalismo globalizado. História da manipulação psicológica no mundo do trabalho. São Paulo: Atlas, 2003.

_____. Fator humano: a violência invisível. Revista RAE- Executivo. v: 2 n: 3 agosto/outubro: 57-61 (ISSN 1806 – 8979), 2003a.
Disponível em: <http://www.rae.com.br/executivo/index.cfm?FuseAction=Download>
Acessado em: 10/05/2004

HIRATA, Helena. Alternativas suecas, italianas e japonesas ao paradigma fordista. Cadernos Codeplan nº 1. Brasília: 1992.

_____. Nova divisão sexual do trabalho? Um olhar voltado para a empresa e a sociedade. São Paulo: Boitempo Editorial, 2002.

HIRIGOYEN, Marie-France. Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral. Tradução de Rejane Janowitz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

HOUAISS, Antonio. Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.

IANNI, Octávio. Capitalismo, violência e terrorismo. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004.

KAFKA, Franz. Obras completas. Vol I-II. Buenos Aires: EMECÊ Editores, 1960.

KOHN, Alfie. Punidos pelas recompensas. São Paulo, Editora Atlas, 1998.

LANE, Silvia. T. M . Os fundamentos teóricos. In: LANE, S. T. M & ARAÚJO, Y (org) . Arqueologia das emoções. São Paulo: Editora Vozes, 2000.

LABORIT, Henri. L'agressité détournée, Paris : Union Générale d'Éditions, 1970.

_____. Mecanismos biológicos y sociológicos de la agresividad. In.. UNESCO (org) La violencia y sus causas. Paris: UNESCO, 1981.

LEAL, Victor Nunes. Coronelismo, enxada e voto: o município e o regime representativo no Brasil. 3ª ed. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 1997.

LE DOUX, J. O cérebro emocional. Os misteriosos alicerces da vida emocional. Rio Janeiro: Editora Objetiva, 1998.

LEYMANN, Heinz. The Silencing of a Skilled Technician. Stockholm: Working Environment. pg 28-30, 1993.

_____. Contenido y Desarrollo del Acoso Grupal/moral (“Mobbing”) en el Trabajo. *European Journal of work and organizational Psychology*, 1996, 5(2), 165-184, 1996.

PRIMO Levi. Os afogados e os sobreviventes. Tradução de Sergio Henriques. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1990.

LORENZ, Konrad Zacharias. A agressão – uma história natural do mal. (2ª ed.). Trad. Maria Isabel Tamen. Lisboa: Moraes, 1979.

LUKÁCS, Gyorgy. El asalto a la razón. México: Editora Fondo de Cultura Económico, 1959.

_____. Testamento político y otros escritos sobre política y filosofía. Argentina, Ediciones Herramienta, 2003.

_____. Ontología del ser social. El trabajo. 1ª edición, Buenos Aires: Herramienta, 2004.

MAFFESOLI, MICHEL. A Violência Totalitária. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1981.

MALAGUTI, Vera. O medo na cidade do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Editora Revan, 2003.

MARX, Karl. Manuscritos econômicos-filosóficos e outros textos escolhidos. In: Os Pensadores. São Paulo: Abril Cultural, 1978.

_____ & **ENGELS**, F. Sobre la religión. La Habana: Editora Política, 1981.

_____. Uma passagem de “A Ideologia Alemã” – O papel da violência (de conquista) na história. In: Escritos militares. São Paulo: Editora Global, 1981a.

_____. Grundrisse. Lineamientos fundamentales para la crítica de la economía política. Vol. II. México: Fondo de Cultura Económica, 1985.

_____. O Capital. Vol I. São Paulo: Editora Nova Cultural, 1988.

_____. Manuscritos Econômicos-filosóficos. São Paulo: Boitempo Editorial, 2004.

MÉDA, D. O trabalho: um valor em vias de extinção. Lisboa: Fim de Século Edições, 1999.

MENDES, R. Doutrina e prática da integração da saúde ocupacional no setor saúde: contribuição para a definição de uma política. Tese de Livre Docência apresentada à Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo USP, São Paulo, 1986.

MILLER, Mary Susan. Feridas Invisíveis – abuso não físico contra mulheres. São Paulo: Summus, 1995.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. A violência social sob a Perspectiva da Saúde Pública. Rio de Janeiro: Cadernos de Saúde Pública, 10 (supl.1):07-18, 1994.

_____. & **SOUZA**, E. R. 'Violência e saúde como um campo interdisciplinar e de ação coletiva'. História, Ciências, Saúde. IV(3):513-531, nov. 1997-fev. 1998. Rio de Janeiro: Manguinhos/Fiocruz, 1998.

_____. A violência dramatiza causas. In: Minayo, M.C.S. & **SOUZA**, E.R (org). Violência sob o olhar da saúde. A infrapolítica da contemporaneidade brasileira. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2003.

NEGRI, Antonio. Cinco lições sobre Império. Rio de Janeiro: DP&A Editora, 2003.

OLIVEIRA, Eleonora Menicucci. A mulher, a sexualidade e o trabalho. São Paulo: Editora Hucitec/CUT, 1999.

OLIVEIRA, A. A. S. Turismo e comunidade: a configuração do sofrimento psicossocial em um povoado de pescadores. Dissertação de Mestrado apresentado na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – Departamento de Psicologia Social, 1998.

OMS Selon une étude récent, la violence à l'encontre du personel soignant menace les services de santé. 2002.

On line in <http://www.who.int> Acessado em 12/03/2003

OPAS Resolución XIX: *Violência y salud*. Washington: mimeo, 1993.

OPAS . Violência e Saúde Pública. Washington: mimeo, 2003.

On line site: www.opas.org.br/mostrant.cfm?codigodest=186 Acessado em 10/10/2004

OIT - ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Código de Boas Práticas sobre a violência no local de trabalho no sector de serviços e medidas para a combater, Genebra, 2004.

On line: <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/tecfhmeet/meet/mevsws-cp.pdf> Acessado em: 18/11/2004

OIT - Programa conjunto:nueva iniciativa contra La violencia laboral en el sector de la salud. Genebra, 2003

<http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/pr/2002/49.htm>
20/05/2004

Acessado em

PAGÈS, Max et al. O poder das organizações: a dominação das multinacionais sobre os indivíduos. Tradução de Maria Cecília Tavares e Sonia Simas Favatti. São Paulo, 1993.

PAIVA, Miguel. Sentimento masculino. Manual de sobrevivência na selva. São Paulo: Record, 2001.

PARLAMENTO EUROPEU. Adaptação às transformações do trabalho e da sociedade: uma nova estratégia comunitária de saúde e segurança 2002-2006” Comissão do Emprego e dos Assuntos Sociais.
On line: <http://ue.eu.int//ue> Acessado em 10/05/2003.

PARLAMENTO EUROPEU. Projecto de Relatório sobre o assédio moral no trabalho. Comissão do Emprego e dos Assuntos Sociais. 17 páginas, 2004.
On line: http://ue.eu.int//ueDocs/cms_docs/pressDate/pt/Lsa/76000.pdf
Acessado em 15/01/2004

PESSOA, Fernando. Poesia. São Paulo: Companhia das Letras, 2000.

_____. Fausto. Tragédia subjetiva (fragmentos). Rio de Janeiro: Editora nova Fronteira, 2003.

PIÑUEL, Iñaki. Neomanagenet. Jefes tóxicos y sus víctimas. Madri: mimeo, 2001

RIBEIRO, H. P. A violência do trabalho no capitalismo. O caso das lesões dos membros superiores por esforço repetitivo em trabalhadores bancários. Tese de doutorado apresentada à Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (disquete), 1997.

_____. A violência oculta do trabalho: as lesões por esforços repetitivos. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1999.

ROLLI, Cláudia. Volks pode enfrentar greve e confronto contra demissões
<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u70512.shtml>. Acessado em 01/01/2005.

ROSSET, Clément. A Alegria. A força mayor. Rio de Janeiro. Relume Editora, 2000.

SAFFIOTTI, Heleieth Iara Bongiovani. Gênero, patriarcado, violência. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo, 2004.

SANCHES, Solange; **GEBRIN**, Vera Lucia Mattar. O trabalho da mulher e as negociações coletivas. São Paulo, Estudos avançados 17 (49), 2003.

SALTON; Jorge, Alberto. Origens da Violência. Comportamento humano, 2004
On line Site:
http://www.salton.med.br/principal.phtml?par=id_menu%3Dinicial%26id_texto%3D25 Acessado em 11/dezembro de 2004

SANTOS, Milton. O país distorcido. O Brasil, a globalização e a cidadania. São Paulo: Publifolha, 2002.

SANTOS, Wanderley Guilherme dos. *Razões da Desordem*. Rio de Janeiro: Rocco, 1993.

SAUAYA, Dulce. Salud mental y trabajo. História vital del trabajo. Un dispositivo psicosocial. Buenos Aires: Lugar, 2003

SAWAIA, Bader Burihan. A Crítica ético-político da Psicologia Social pela questão do sujeito. São Paulo: Psicologia & Sociedade. Vol 10, nº 2, julho/dez 1998.

_____. Psicología Social. Una ciencia sin fronteras en la modernidad. In: Anais do XXVI Congreso Interamericano de Psicologia: Caracas, 1999.

_____. O sofrimento ético-político: uma proposta de práxis baseada na terapêutica das paixões de Espinosa. São Paulo (mimeo), 2002.

_____. Uma análise da violência pela filosofia da alegria: paradoxo, alienação ou otimismo ontológico crítico? In: SOUZA, LÍDIO & TRINDADE, ZEIDI ARAÚJO (orgs) Violência e exclusão: convivendo com paradoxos. São Paulo: Editora Casa do Psicólogo, 2004.

SCHIRATO, Maria Aparecida Rhein. O feitiço das organizações. Sistemas imaginários. São Paulo: Atlas, 2000.

SCIALPI, Diana. Violencias en la administración pública. Casos y miradas para pensar la administración pública como ámbito laboral. Buenos Aires: Catálogos Editora, 2004.

SELIGMANN-SILVA, Edith. Psicopatologia e Psicodinâmica no trabalho. In: Mendes, René (org). Patologia do Trabalho. Rio de Janeiro: Editora Atheneu, 1995.

SENNETT, Richard. A corrosão do caráter: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo. Rio Janeiro: Afiliada-ABDR, 1999.

_____. Respeito. A formação do caráter em um mundo desigual. São Paulo: Record, 2004.

SILLAMY, Norbert. Dicionário de psicologia. Porto Alegre: ArtMed, 1998.

SOUZA-LOBO, Elza. A classe operaria tem dois sexos. Trabalho, dominação e resistência. São Paulo: Editora Brasiliense, 1991.

SOUZA SANTOS, Boaventura. Reinventando a democracia. Entre o pré-contratualismo e o pós-contratualismo. In: Vários. A crise dos paradigmas em ciências sociais. Rio de Janeiro: Contraponto, 1999.

SOARES, Ângelo. Quand le travail devient indécent: le harcèlement psychologique au travail. Quebec, Performances, 3, 16-26. in mimeo, 2002.

_____. Comme 2 + 2 = 5: Le Harcelement Psychologique chez les Ingénieur (e)s d'hydro-Québec, 2004. Performances , 17, 2004.

On line: http://www.unites.ugam.ca/cinbiose/PDF/Performances_17.pdf

Acessado em 05/01/2005

SPINOZA, Baruch. Ética demonstrada à maneira dos geômetras. São Paulo: Editora Martin Claret, 2003.

THOMSON, Oliver. A assustadora história da maldade. São Paulo: Ediouro Publicações, 2002.

VERRI, Pietro. Observações sobre a tortura. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

VITALE, Maria Amália. Vergonha. Um estudo em três gerações. Tese de doutorado apresentada a Pontifícia Universidade Católica de São Paulo para obtenção do título de doutor em Serviço Social. São Paulo: In mimeo, 1994.

VIGOTSKI, Lev Semenovich. Pensamento e Linguagem. São Paulo: Martins Fontes, 1996.

_____. A construção do pensamento e da linguagem. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

_____. Psicologia Pedagógica. São Paulo: Martins Fontes, 2001a.

WEBER, M. A Ética protestante e o Espírito do Capitalismo. In Os Pensadores. São Paulo: Abril Cultural e Industrial, 1974.

Anexos

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu _____ fui informado/a de que o objetivo desta pesquisa é fazer um estudo sobre Violência moral no trabalho em trabalhadores e trabalhadoras dos diversos setores da economia, em um contexto de reestruturação produtiva. Recebi informações específicas sobre os procedimentos nos quais estarei envolvido/a e estou ciente de que não corro riscos. Os dados pessoais serão mantidos em sigilo e apenas os resultados globais serão divulgados. Todas as minhas dúvidas foram respondidas com clareza e sei que terei liberdade de retirar meu 'consentimento de participação na pesquisa' se assim o desejar.

São Paulo ____ de _____ de 200__

Assinatura

Tabela 1 - Número de eventos e de participantes nos eventos em que foram aplicados os questionários para pesquisa de assédio moral no trabalho, distribuídos por grupos de trabalhadores atingidos.

	Público Alvo	Eventos	Participantes	% (1)
1- Trabalhadores sem nível universitário				
	Trabalhadores em geral	32	8150	
	Bancários	16	3850	
	Químicos	13	1760	
	Petroleiros	12	2670	
	Metroviários	7	720	
	Metalúrgicos	4	830	
	Elétricitários	3	260	
	Têxteis	3	1000	
	Asseio e conservação	2	280	
	Telecomunicações	1	600	
	Telemarketing	1	350	
	Vestuário	1	400	
	Correios	1	200	
	Enfermeiros	1	800	
	Processamento de dados	1	250	
	Urbanitários	1	150	
	Vidreiros	1	200	
Sub- total - 1		100	22470	35.5
2- Trabalhadores com nível universitário				
	Executivos	1	700	
	Professores	12	13080	
	Advogados	3	650	
	Jornalistas	2	350	
	Médicos	3	260	
	Psicólogos	6	690	
Sub- total - 2		27	15730	24.8
3- Grupos organizados				
	Mulheres trabalhadoras	45	8400	
	Central Única dos trabalhadores	20	2800	
	Associações não profissionais	2	320	
	Movimento negro	3	850	
	Políticos	4	870	
	Empresários	1	80	
	Estudantes	2	300	
	Instituição ensino universitário	12	2250	
Sub- total - 3		89	15870	25.0
4- Instituições ligadas a Governos				
	Estadual	11	1880	
	Municipal	4	560	
	Federal	4	480	
Sub- total - 4		19	2920	4.6
5- Servidores públicos				
	Estaduais	8	2100	
	Federais	13	2400	
	Municipais	9	1869	
Sub-total - 5		30	6369	10.1
TOTAL		215	63359	100.0

1) As porcentagens se referem ao total de 63359 participantes.

QUESTIONÁRIO SOBRE ASSÉDIO MORAL

Este questionário tem por finalidade entender e identificar as condições que permitem o surgimento do assédio moral para examinar as possibilidades de reduzi-lo ou preveni-lo nas empresas.

Este questionário é destinado às **vítimas da Humilhação no trabalho ou Assédio Moral**. Considera-se que a pessoa vítima de assédio moral foi exposta a atitudes hostis (tais como práticas vexatórias, isolamento, discriminações) de uma ou várias pessoas, com frequência e por um período longo, numa relação de força desfavorável que torna qualquer tipo de defesa difícil. Por isto a experiência das vítimas é muito importante e é por isto que o questionário é destinado a elas.

As perguntas sobre a empresa são relativas a empresa na qual **o assédio teve lugar**.

A) Informações gerais (texto)

1-País 2-Estado

3-Nacionalidade

4-Idade : (opção única)

- Menos de 20 anos
- entre 20 e 30 anos
- entre 31 e 40 anos
- entre 41 e 50 anos
- entre 51 e 60 anos
- acima de 61 anos

(opção única de 5 à 8)

5- Sexo: feminino masculino

6- Estado civil: casado solteiro viúvo amigado outro

7- Etnia/raça: branca preto amarela pardo

8-Área de atividade:

- agricultor
- artesão
- comerciante
- Diretor de empresa
- executivos e profissões intelectuais
- profissões intermediárias
- empregados do setor de serviços
- operários

(opção texto)

9- Profissão:

10- (opção múltipla)

- Setor de atividade:
- público
 - privado
 - do tipo associativo (organização não governamental)

(opção única)

11- Número de pessoas na empresa/associação/instituição:

- abaixo de 50 pessoas
- entre 51 e 100 pessoas
- entre 101 e 500 pessoas
- acima de 500 pessoas

B) SE VOCÊ TRABALHA NO SETOR PRIVADO

(OPÇÃO ÚNICA)

12- Tipos de empresa empresa familiar

- empresa privada não familiar de caráter regional
- empresa privada não familiar de caráter nacional
- empresa privada multinacional
- empresa pública

(opção única)

13- Tipo de atividade marketing contabilidade

- comunicação finanças
- produção recursos humanos
- comércio informática
- distribuição pesquisa
- compras outros

(especificar)

(opção única)

14- Tipo de emprego na época do assédio

- RC (Registro em carteira)
- CTS (Contrato por tempo de serviço)
- Temporário
- CLT Estágio/Experiência

Outros especificar

C) Assédio Moral

15-Duração do assédio moral (número de meses)

(Opção única)

16- Frequência dos comportamentos

- uma vez por mês
- uma vez por semana
- várias vezes por semana

(opção múltipla)

17- Por quantas pessoas você foi agredido?

- uma pessoa
- de 2 a 4 pessoas
- mais de quatro pessoas

18- Quem é ou quem são os agressores? (opção única)

- um colega
- o conjunto dos colegas
- o seu superior hierárquico
- seu superior contra você e seus colegas
- um subordinado
- o conjunto dos subordinados

19- Seu agressor ou seus agressores são: (opção múltipla)

- um homem(s)
- uma mulher(es)
- os dois

20- Sinalize as atitudes da qual você foi vítima (opção múltipla)

- o agressor lhe impediu de se expressar
 - o agressor lhe isolou do grupo
 - o agressor lhe desmoralizou junto aos colegas
 - o agressor lhe desmoralizou profissionalmente
 - o agressor prejudicou sua saúde
- outros (especificar/texto)

21- Você pensa que o agressor tem consciência do mal que ele lhe faz? (opção única)

- sim
- não
- não sei

22- Já falou desta situação com alguém? (opção única)

- não
- com minha família
- com meus amigos
- a uma pessoa da empresa. Quem?
- ao setor de recursos humano
- ao sindicato
- a associação de funcionários
- ao meu médico do trabalho
- a uma associação especializada em assédio moral
- outros.

23- Você foi exposto a formas de assédio sexual? (opção única)

- sim não

24- Se você respondeu sim, quais? (opção múltipla)

- a utilização de palavras obscenas ou degradantes
- uma aproximação ou uma proposta verbal de relação sexual
- agressão física
- outros (especificar)

D) O POSTO DE TRABALHO E A ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

25- Em geral, no seu setor, seus colegas e você consideram que: (opção múltipla)

- A organização dos postos de trabalho favorece o bom trabalho? sim não
- As tarefas são bem definidas, cada um sabe o que deve fazer? sim não
- O local de trabalho é suficientemente calmo para a execução de um trabalho satisfatório? sim não
- A iluminação dos postos de trabalho é adequada? sim não
- Que outros riscos existem no ambiente de trabalho?

26- Você encontra muitas vezes nas suas atividades as dificuldades aqui apontadas? (opção múltipla)

- Objetivos pouco claros sim não
- Carga de trabalho excessiva sim não
- Utilização insuficiente de métodos de trabalho mais modernos sim não
- Mudanças freqüentes da organização de trabalho sim não
- Falta de pessoal sim não
- Uma competição grande entre as pessoas sim não

27- Sua tarefa é mais: (opção múltipla)

- repetitiva monótona
- complexa interessante
- intelectual criativa

28- A tarefa do seu agressor é mais: (opção múltipla)

- Repetitiva monótona
 Complexa interessante
 Intelectual criativa

E) A DIREÇÃO

29- Como o seu Chefe toma as decisões? (opção única)

- Decide sem consultar os subordinados
 Somente algumas decisões sem significado são transferidas para outras pessoas
 Ele somente decide após consultar os subordinados
 A decisão é tomada conjuntamente pelo chefe e subordinados
 Meu chefe dá liberdade para escolhermos, contanto que respeitemos as limitações existentes.

30- Qual o estilo do seu Chefe? (opção única)

- Ele dá muita importância para a produção e demonstra um interesse mínimo pelo indivíduo
 Ele dá muita importância para o indivíduo e um interesse mínimo pela produção
 Ele tem um interesse mínimo pelo trabalhador e pela produção
 Ele tem um interesse máximo pelo trabalhador e pela produção
 Ele demonstra um interesse regular pelo indivíduo e pela produção

31- Você julga que o controle do seu trabalho pelo seu Chefe é: (opção única)

- permanente
 normal
 fraco
 nulo

32- Você depende de quantos Chefes? (opção única)

- um
 mais de um

33- Você acha que há muitos Chefes em sua empresa? (opção única)

- totalmente de acordo
 de acordo
 não estou de acordo
 de jeito nenhum

34- Se o responsável pelo assédio é seu subordinado (opção única)

Como você toma suas decisões?

- Você decide sem consultar seus colegas
 Você decide e somente algumas decisões de pouca importância são delegadas
 Você decide após consulta prévia aos seus colegas
 A decisão é tomada conjuntamente por toda equipe

35- Qual é o seu estilo de liderança? (opção única)

- Você deixa livres seus colegas para escolher desde que algumas limitações existentes sejam levadas em conta
- Você tem um interesse máximo pela produção e mínimo por seus colegas
- Você tem um interesse máximo por seus colegas e mínimo pela produção
- Você tem um interesse mínimo por seus colegas e pela produção
- Você tem um interesse máximo por seus colegas e pela produção
- Você tem um interesse médio por seus colegas e mínimo pela produção

36 Se o seu agressor é um colega: (opção única)

Seu Chefe tem consciência da situação de assédio moral em seu setor?

- Sim
- não

37- No caso positivo, como o seu Chefe reagiu ao tomar conhecimento?

- Ele não entendeu a gravidade da situação
- Ele teve uma atitude de fuga do assunto
- Ele optou por não interferir na situação
- Ele tentou resolver em vão a situação
- Ele conseguiu resolver a situação

38- Você sabe porque seu agressor pratica o assédio moral contra você? (opção única)

- Sim
- não

39- Caso positivo, quais as razões do comportamento do seu agressor (opção texto)

F) A COMUNICAÇÃO

40- A informação de lhe passam na sua empresa, lhe parece: (opção única)

- insuficiente
- suficiente
- excessiva

42- Você acha que existem muitos boatos e isso dificulta você saber a verdade?(opção única)

- Sim
- não

43- Existem pessoas que guardam as informações que recebem, e não passam adiante?(opção única)

- Sim
- não

44- Existem pessoas que impedem o encaminhamento das idéias e sugestões para a diretoria?(opção única)

- Sim
- não

45- Você acha o ambiente no seu trabalho? (opção única)

- Muito satisfatório
- Satisfatório
- Nem satisfatório nem insatisfatório
- Insatisfatório
- Muito insatisfatório

46- Você acha que os grupos ou as equipes dentro da empresa se ajudam mutuamente?(opção única)

- Sim não

G) A EMPRESA

47- A sua empresa passou por um período de reestruturação? (opção única)

- Sim não

48- Este período de reestruturação aconteceu: (opção única)

- Há mais de 5 anos
 De 4 a 2 anos
 De 2 anos a hoje
 Vai ser posto em prática

49- Você poderia descrever o ambiente na sua empresa? Ou seja: o clima social, as relações entre os trabalhadores, as relações entre hierárquicos e subordinados, as condições de trabalho... (texto)

(OPÇÃO MULTIPLA)

50- MARQUE AS SITUAÇÕES DE ASSÉDIO MORAL QUE VOCE JÁ PASSOU SEU CHEFE/A:

- Não lhe cumprimenta mais e não fala mais com você
 Atribui a você “erro imaginário”
 Bloqueia o andamento dos seus trabalhos
 Manda cartas de advertência protocolada
 Impõe horários injustificados
 Enche de trabalho
 Pede trabalhos urgentes sem nenhuma necessidade
 Dá instruções confusas e imprecisas
 Ignora sua presença na frente dos outros
 Fala mal de você em público
 Manda você executar tarefas sem interesse
 Faz circular maldades e calúnias sobre você
 Transfere você do setor para lhe isolar
 Não lhe dar qualquer ocupação. Não lhe passa as tarefas.
 Retira seus instrumentos de trabalho: telefone, fax, computador, mesa...
 Proíbe seus colegas de falar/almoçar com você
 Agrade você, somente quando está a sos com ele.
 Insinua e faz correr o boato a que você está com problema mental ou familiar
 Força você a pedir demissão

Maiores detalhes (opção texto)

Inventário LIPT de H. LEYMANN.

A) Ações de assédio para reduzir as possibilidades da vítima se comunicar adequadamente com outros, inclusive com o próprio assediador:

1. O chefe ou assediador não permite que você se comunique com ele e isola você.
2. Interrompe continuamente você enquanto fala.
3. Impede você de se expressar.
4. Grita, xinga e espalha rumores e maldades contra você em voz alta.
5. Faz ataques verbais, criticando trabalhos realizados.
6. Faz críticas sobre a sua vida privada.
7. Amedronta você com ligações telefônicas.
8. Ameaça verbalmente.
9. Ameaça por escrito.
10. Evita o contato com você (não cumprimenta e o contato visual se dá através de gestos de rejeição, menosprezo ou despeito, etc.).
11. Ignora a sua presença, por exemplo, passando a tarefa para você via terceiros.

B) Ações de assédio para evitar que a vítima tenha a possibilidade de manter contatos sociais:

12. Não fala nunca com você
13. Não permite que fale com outras pessoas
14. Você é isolado em posto de trabalho que a isola dos seus companheiros.
15. Seus companheiros são proibidos de falar com ele.
16. Você é ignorado.

C) Ações de assédio dirigidas a desprestigiar ou impedir você de manter sua reputação pessoal ou profissional:

17. Xinga e calunia você

18. O chefe espalha boatos, rumores e fofocas sobre você.
19. Você é ridicularizado em tudo que faz
20. Espalham que você é doente mental.
21. Forçam você a fazer ou passar com psiquiatra para exame ou diagnóstico de saúde mental
22. Espalham que você está doente.
23. Seus gestos, sua postura, sua voz são imitados, ridicularizando-o
24. Atacam suas crenças políticas ou religiosas.
25. Faz piada acerca da sua vida privada.
26. Faz piada sobre sua origem ou de nacionalidade.
27. Obriga você a realizar trabalho humilhante.
28. Controlam, monitoram, anotam, registram tudo o que você faz visando desqualificar seu trabalho
29. Suas decisões são constantemente questionadas
30. Usam termos obscenos ou degradantes contra você
31. Assedia sexualmente você, com gestos ou proposições.

D) Ações de assédio moral através do descrédito profissional.

32. Não lhe passa trabalho ou qualquer tarefa
33. Não lhe passa tarefa e até impede você de encontrá-las ou realizá-las.
34. Passa tarefas totalmente inúteis ou absurdas.
35. Passa tarefas inferiores a sua capacidade ou competências profissionais.
36. Sobrecarrega você com novas tarefas.
37. Faz você executar trabalhos humilhantes.
38. Passa tarefas que exigem uma experiência superior às suas competências profissionais.

E) Ações de assédio que afetam à saúde física ou psíquica da vítima.

39. Obriga você a realizar trabalhos perigosos ou especialmente nocivos para a sua saúde.
40. Fazem ameaças físicas.
41. Agridem fisicamente você mas sem gravidade, a título de advertência.
42. Agridem fisicamente, mas sem conter-se.
43. Ocasionalmente ocasionam gastos com a intenção de prejudicar você.
44. Ocasionalmente ocasionam problemas no seu posto de trabalho.
45. Agridem você sexualmente