

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA - UNIPAMPA

YASMIN FREITAS NOGUEIRA HERNANDEZ

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: UM CAMINHO PARA O ADOECIMENTO

São Borja 2015

YASMIN FREITAS NOGUEIRA HERNANDEZ

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: UM CAMINHO PARA O ADOECIMENTO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no curso de Serviço Social da Universidade Federal do Pampa, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Serviço Social.

Orientador: Prof. Dr. José Wesley Ferreira

São Borja 2015

YASMIN FREITAS NOGUEIRA HERNANDEZ

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: UM CAMINHO PARA O ADOECIMENTO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da Universidade Federal do Pampa, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Serviço Social.

Trabalho de Conclusão de Curso defendido em: 08 de dezembro de 2015

Banca examinadora:

Prof. Doutor José Wesley Ferreira

Orientador

(UNIPAMPA)

Prof. Mestre Solange Berwig

(UNIPAMPA)

Prof. Doutor Jorge Alexandre Da Silva

(UNIPAMPA)

Dedico este trabalho aos meus filhos, Laís e Mauro, que foram os maiores motivos para que minha caminhada continuasse, meu maior apoio e, sem dúvidas, são a melhor parte de mim. Amo vocês!

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a meus filhos Laís e Mauro, e meu marido Roberson, pelo apoio em todos os momentos. Aos meus filhos pelos dias que não pude me fazer tão presente, pelas brincadeiras perdidas, pelo tempo que deles foram retirados para que eu pudesse me dedicar por completo a este objetivo. Ao meu marido pelo companheirismo, pelas dificuldades que encontramos ao nos ver sozinhos em uma cidade estranha, longe de todos que amamos. Você é meu marido, meu melhor amigo, meu alicerce. Sem vocês eu nada seria, amo vocês.

Agradeço também aos demais familiares, minha avó Sirhlei, meu Pai Eduardo, minha mãe Edimara, meus irmãos Guilherme e Lucas, e minha amiga-irmã Daniele, que embora distantes, sempre estiveram na torcida por mim, e sem dúvidas fizeram das minhas férias um momento mágico, onde conseguia renovar minhas forças para dar continuidade na caminhada.

Agradeço a minha supervisora de estágio Cláudia Maurer, pelos momentos de reflexão e descontração no processo de estágio, para mim és um exemplo de profissional, por sua dedicação e comprometimento com a profissão.

Agradeço meu professor e orientador José Wesley, por seus ensinamentos, onde sempre mostrou que apesar das dificuldades que encontramos pelo caminho, nunca podemos pensar em desistir.

Agradeço aos demais professores do curso de Serviço Social, que me acompanharam nesses 4 anos de graduação, transmitindo seus conhecimentos de forma exemplar, com dedicação e amor a sua escolha profissional.

Agradeço aos colegas, a amizade que construímos nesses 4 anos, agradeço as brigas, as risadas, as diferenças, a cumplicidade e o companheirismo durante este período. Todos esses momentos que passamos juntos, só acrescentaram em minha vida, fazendo com que eu amadurecesse, pois aprendi a respeitar as diferenças e além disso a superá-las.

Aline, Jeniffer, Maria Helena e Valquira, quando penso na amizade que construímos nesses 4 anos, tenho vontade de voltar no tempo e começar a graduação

novamente, só para viver esses momentos inesquecíveis com vocês. Sem dúvidas vocês foram os maiores presentes que o Serviço Social me deu. Agradeço imensamente pela amizade de vocês, amizades estas que quero levar por toda minha vida. Sem vocês nada teria sido igual, agradeço pela honra de permitirem que eu fosse amiga de vocês, o que tenho a dizer, é que sentirei muitas saudades.

Enfim, apesar de parecer o final de uma caminhada, acredito que este processo seja apenas o começo, onde ainda nos encontraremos nos caminhos que a vida nos reserva. Espero ansiosamente que aconteça. Obrigada Deus, obrigada família, obrigada amigos do Serviço Social! E até breve!

RESUMO

Este trabalho é fruto da sistematização da experiência de estágio em Serviço Social vivenciada na Fundação Hospital Ivan Goulart. Foi realizada análise documental dos diários de campo elaborados durante a operacionalização do projeto de intervenção realizado com os trabalhadores da instituição que atuam nos setores da higienização, lavanderia e copa. Os resultados evidenciam que a relação hierárquica entre médicos e profissionais da higienização, lavanderia e copa desdobra-se em situações de violência nas quais os profissionais que executam funções mais simples são submetidos a violência institucional através do assédio moral e que isso afeta a saúde mental dos trabalhadores. A discussão sobre o tema pode contribuir para reduzir a opressão decorrente da posição hierárquica dos trabalhadores que favorecem relações de violência que ficam evidentes no assédio moral.

PALAVRAS-CHAVE: trabalho, assédio moral, precarização do trabalho, saúde mental.

ABSTRACT

The present research comes as a result of the stage experience systematization in Social Service which took place on Ivan Goulart Hospital Foundation. It has been realized a documental analysis of field diaries made along the operationalization of the intervention project realized with institution's cleaning employees, laundry and kitchen. As result, its been found that the hierarquical relation between doctors and these cleaning professionals stretches violence situations in which those who made simpler are submitted to institutional violence through moral harassment, affecting mental health of these employees. The discussion about such theme can contribute to substantially reduce oppression due hierarquical positions between those people, favoring violence relations made visible by moral harassment.

Key-words: work; moral harassment; deterioration of labor; mental health.

LISTA DE SIGLAS

CFESS - Conselho Federal de Serviço Social

CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

CLT - Consolidação das Leis do Trabalho

NUCODIS - O Núcleo de Combate à Discriminação e Promoção da Igualdade de Oportunidades

OIT - Organização Internacional do Trabalho

OMS - Organização Mundial da Saúde

SESMT - Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho

TEPT - Transtornos de Estresse pós-traumático

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	
2. TRABALHO, PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E ASSÉDIO MORAL	
2.1 A categoria Trabalho.....	
2.2 Trabalho precarizado e adoecimento mental.....	
2.3 O assédio moral.....	
3 A METODOLOGIA DO ESTUDO	
3.1 A escolha do tema.....	
3.2 O método e o tipo de estudo.....	
3.3 Procedimento de coleta e análise dos dados.....	
4 RESULTADOS:	
4.1 Precarização do trabalho e assédio moral.....	
4.2 A saúde dos (as) trabalhadores (as) vítimas de assédio moral.....	
4.3 O impacto do assédio moral no atendimento aos usuários.....	
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	
REFERÊNCIAS	

1 INTRODUÇÃO

O presente Trabalho Final de Graduação, intitulado “Assédio moral no trabalho: um caminho para o adoecimento”, é uma exigência para obtenção do grau de bacharel em Serviço Social. Versa sobre o tema “assédio moral no trabalho”, tema este que é fruto de uma profunda inquietação causada pelos resultados do projeto de intervenção chamado “Humanização no atendimento da saúde pública”, realizado no Hospital Ivan Goulart, em São Borja/RS. O projeto de intervenção ocorreu na instituição nos anos de 2014 e 2015, durante o processo de estágio supervisionado em Serviço Social I e II.

Através do contato com os trabalhadores, obteve-se relatos sobre a maneira com que eles são tratados em seu ambiente de trabalho. Depois de conversas e reflexões, chegou-se ao entendimento de que se trata de assédio moral sendo cometido dentro da instituição. Desta forma, o presente estudo investiga as implicações do assédio moral nas relações de trabalho do Hospital Ivan Goulart impacta na saúde mental dos trabalhadores, com o propósito de dar visibilidade as formas de violência que se manifestam nas relações institucionais.

Quatro foram as categorias constitutivas deste trabalho: trabalho, por ser a categoria ontológica do ser social; trabalho precarizado, por entender-se que assédio moral no trabalho configura precarização deste próprio trabalho; saúde mental, pelas consequências (muitas vezes nefastas) do assédio moral; e saúde moral, por ser a destinação direta do assédio.

Outro ponto que devemos salientar é a importância de mostrar a relevância deste trabalho para a sociedade como um todo. Por ser um tema ainda pouco conhecido perante parte da sociedade, muitos ainda sofrem com o assédio moral por desconhecerem o assunto, sem conhecer suas implicações. Com a disponibilidade de uma pesquisa sobre este tema, os trabalhadores podem adquirir informações e conhecimentos sobre o assédio moral, e consequentemente usar este conhecimento a seu favor, caso deparem-se com tal situação.

O trabalho aqui contido foi realizada através das seguintes questões norteadoras: 1) De que maneira a relação hierárquica entre os profissionais de saúde da instituição Ivan Goulart impacta na vulnerabilidade dos trabalhadores ao

assédio moral?; 2) Como o assédio moral impacta na saúde mental dos trabalhadores?; 3) De que forma o assédio moral sofrido pelos trabalhadores da saúde pode impactar no atendimento aos usuários? Na busca de respostas, utilizou-se o método dialético crítico para condução da pesquisa, por entender-se que se trata de um método que respeita a singularidade dos sujeitos e a constante dinâmica das relações.

A estrutura deste estudo está organizada em capítulos, que servem para orientar as temáticas do estudo, que são: o trabalho, o trabalho precarizado, o assédio moral e a saúde mental. Considerando que o primeiro capítulo se trata desta introdução, o referencial teórico se encontra a partir do segundo capítulo, estando disposto da seguinte forma: o segundo capítulo versa sobre o trabalho, a precarização do trabalho e o assédio moral, sendo dividido em três subcapítulos: a categoria trabalho, o trabalho precarizado e o adoecimento mental, e o assédio moral.

Já o terceiro capítulo apresenta a metodologia de pesquisa, a técnica de coleta de dados, o método utilizado e a técnica de tratamento dos dados. Para tanto, está organizado em três subcapítulos: nome, o método e o tipo de estudo, e o procedimento de coleta e análise dos dados.

O quarto capítulo, por sua vez, traz os resultados obtidos através da pesquisa e a análise destes dados. Divide-se em: precarização do trabalho e assédio moral, a saúde dos(as) trabalhadores vítimas do assédio moral, e por último, o impacto do assédio moral no atendimento aos usuários.

2 TRABALHO, PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO E ASSÉDIO MORAL

O capítulo aqui disposto traz as quatro categorias centrais deste trabalho: o trabalho, o trabalho precarizado, o assédio moral e a saúde mental, que serão problematizados dentro de três subitens.

O primeiro trata a categoria trabalho, referindo-se ao trabalho como categoria ontológica do ser social, e também discorre sobre o trabalho concreto e abstrato. Para que se possa compreender de melhor forma as problemáticas que envolvem as fragilidades dos vínculos empregatícios e a vulnerabilidade da saúde mental no meio de trabalho, o subitem trata também do trabalho precarizado, dando introdução ao subitem posterior.

O segundo subcapítulo refere-se à categoria teórica precarização do trabalho propriamente dita, onde aparece sua definição de forma ampliada, junto à sua articulação com o assédio moral e a saúde mental do trabalhador. Por fim, o terceiro subcapítulo aborda a pesquisa sobre o assédio moral, especificando-o e mostrando sua ligação com a precarização do trabalho e o adoecimento do(a) trabalhador(a).

O assédio moral pode ser considerado uma nova expressão da questão social, considerando o manifestar-se na vida do trabalhador que se encontra em vulnerabilidade social, e por este motivo se submete ao assédio e naturaliza a situação e as coerções.

Quando aceita a violência, o trabalhador o faz porque existem outras expressões por trás, como a possibilidade de ficar desempregado. Assim, o assédio moral surge como uma nova expressão da questão social que está articulado à precarização do trabalho, que também é uma expressão da questão social.

2.1 A categoria trabalho

De acordo com Ferreira (2012), o trabalho é um processo entre o homem e a natureza, e é através do trabalho que o homem se torna um ser social. Para produzir, variados vínculos são estabelecidos entre os homens, em comunidade. É nesta necessidade de viver em sociedade, graças à urgência da produção para subsistência, que o homem se estabelece enquanto ser social. Ou seja,

É na vida em sociedade que ocorre a produção. A produção é uma atividade social. Para produzir e reproduzir os meios de vida e de produção, os homens estabelecem determinados vínculos e relações mútuas, dentro e por intermédio dos quais exercem uma ação transformadora da natureza, ou seja, realizam a produção (IAMAMOTO; CARVALHO, 1995, p. 29).

O trabalho, desta forma, é identificado enquanto uma categoria ontológica, visto que é através do trabalho que o homem impulsiona-se à vida em sociedade. Como diz Ferreira (2012):

Sob a perspectiva marxiana, o homem objetiva-se pela produção e reprodução da vida material e humana, algo que se efetiva pelo trabalho. É por meio dessa atividade que o indivíduo se torna um ser social, diferenciando-se dos demais seres não humanos. O trabalho, então, é ontológico por ser fundante do ser social (FERREIRA, 2012, 10).

De acordo com Marx (2011), o trabalho é um processo de que participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano, com sua própria ação, impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com a natureza. Para produzir, o homem entra em contato com a natureza, retirando dela a matéria prima e conseqüentemente transformando-a: tanto no sentido de modificar o ambiente quanto no de transformar um elemento da natureza em um objeto a serviço do homem (por exemplo, transformar uma árvore em cadeira).

Para Marx (1983), uma das coisas que separa o humano do restante dos animais é a capacidade de modificarmos o ambiente de acordo com nossos projetos, bem como modificar nossos projetos de acordo com a realidade material, assim utilizando/fabricando/produzindo nossas próprias ferramentas de produção. Enquanto os animais transformam a natureza instintivamente, o homem o faz através de atividade consciente, analisando, idealizando e projetando o objeto (MARX, 1983). Portanto,

Uma aranha executa operações semelhantes às do tecelão, e a abelha envergonha mais de um arquiteto com a construção dos favos de suas colmeias. Mas o que distingue de antemão o pior arquiteto da melhor abelha é que ele constituiu o favo em sua cabeça, antes de construí-lo em cera. No fim do processo de trabalho obtém-se um resultado que já no início deste existiu na imaginação do trabalhador, e portanto idealmente (MARX, 1983, p. 124).

Ainda conforme Marx (1983), o processo de produção material (das coisas) e sua evolução são determinantes do “movimento real da história” (MARX, 1983, p.64), ou seja, conforme surgem novos modos de produção, a sociedade reconfigura-se e as relações são alteradas, reorganizadas e redistribuídas.

É neste sentido que a relação estabelecida entre o homem e o objeto de sua produção (denominado mercadoria) dão sentido à realidade humana do trabalho. O capitalismo, iniciado aproximadamente no século XV, estabeleceu novas e profundas modificações na forma com que o homem (trabalhador) interagem com o objeto (mercadoria). Embora o sistema capitalista de produção sofra modificações para adaptar-se e não entrar em obsolescência, sua “marca” permanece incorruptível durante a passagem do tempo: o homem já não mais produz para sua subsistência, mas para que exista a obtenção do capital (MARX, 2011).

É neste sistema de produção capitalista que a união do homem com seu trabalho é complexificada e o trabalhador acaba por ver-se enquanto mercadoria. Isto se dá porque o trabalho acaba por seguir as mesmas leis da mercadoria, estando sujeito à oferta e à procura. Nas palavras de Marx, “se a oferta é muito maior que a procura, então uma parte dos trabalhadores cai na situação de miséria ou na morte pela fome” (MARX, 2004, p. 24).

Cada dia se torna mais claro que as condições de produção em que se move a burguesia não têm caráter unitário, simples, mas dúplice; que nas mesmas condições em que se produz a riqueza produz-se também a miséria; que nas mesmas condições em que se processa o desenvolvimento das forças produtivas, desenvolve-se também uma força repressiva (MARX, 2001, p. 749).

Os indivíduos, como se fossem descartáveis e substituíveis no mercado de trabalho (assim como são as mercadorias), a ameaça do desemprego ronda o trabalho e “a existência do trabalhador é, portanto, reduzida à condição de existência de qualquer outra mercadoria. [...] E a procura, da qual a vida do trabalhador depende, depende do capricho do rico e capitalista” (MARX, 2004, p. 24). Assim,

Mas a verdade é que a acumulação capitalista sempre produz, e na proporção de sua energia e de sua extensão, uma população trabalhadora supérflua relativamente, isto é, que ultrapassa as necessidades médias de expansão do capital, tornando-se, desse modo, excedente (MARX, 2011, p. 733).

Neste sentido, o trabalhador estranha-se com sua capacidade produtiva e criativa, pois a visualiza como obrigação e não retira delas benefício, pois o valor da produção é repassado a ele minimamente. Este fator faz com que a atividade consciente do homem, que o distingue dos outros animais, vire apenas um instrumento nas mãos de outrem (MARX, 2011). Deste modo,

Quanto mais produz o operário com seu trabalho, mais o mundo objetivo, estranho que ele cria em torno de si, torna-se poderoso, mais ele empobrece, mais pobre torna-se seu mundo interior e menos ele possui de seu. Decorre deste resultado que o homem (o operário) não se sente mais livremente ativo senão em suas funções animais: comer, beber e procriar, assim como, ainda habitar, vestir, etc., e que em suas funções de homem ele não se sente mais que um animal (MARX, 2011, 321).

Este processo é denominado alienação, onde “Comer, beber, procriar, etc. são, é verdade, também funções autenticamente humanas; mas isoladas abstratamente do resto do campo das atividades humanas e se tornando assim, o fim último e único, elas tornam-se bestiais” (MARX, 2004, 321). A própria relação do homem com outros trabalhadores é coisificada, pois o homem vê aos demais assim como acaba vendo a si mesmo: como mercadoria (MARX, 2004). Ou seja,

O estranhamento do homem, em geral toda a relação na qual o homem está diante de si mesmo, é primeiramente efetivado, se expressa, na relação em que o homem está para com outro homem. Na relação do trabalho estranhado cada homem considera, portanto, o outro segundo o critério e a relação na qual ele mesmo se encontra como trabalhador (MARX, 1983, p. 86).

É desta forma que a categoria trabalho é complexa e repleta de nuances. Para Netto (2015) a complexidade que envolve a natureza desta categoria comparece de maneira expressiva na sua ambiguidade, que é tanto uma categoria “abstrata” quanto uma categoria “concreta”. Dito de outra forma, como valor de uso, o trabalho é uma categoria concreta, pois está relacionado ao metabolismo da sociedade com a natureza enquanto necessidade eterna dos homens. Assim, o trabalho permanece sendo a categoria ontológica do ser social e a capacidade transformadora do homem (NETTO, 2015). Para o autor,

O trabalho, enquanto substância do valor, constitui-se como a força de trabalho que age no processo de produção de mercadorias como uma coisa “simplesmente” quantitativa. Ele funciona como uma abstração universal destituída de sua substância corpórea e singular (NETTO, 2015, p. 01).

A possibilidade de entender o trabalho como uma categoria emerge com o desenvolvimento do modo de produção capitalista (já citado acima), que revelou a natureza abstrata do trabalho. Netto (2015) afirma que o trabalho surge como categoria determinante do valor de troca no modo de produção capitalista. O trabalho aparece como uma coisa abstrata, como “trabalho em geral” ou como “trabalho puro e simples”.

A relação que o trabalhador estabelece com o capitalista é uma relação em que o trabalho emerge como “trabalho simplesmente” ou como “trabalho abstrato”, em que o valor de uso passa a ser regido pelo valor de troca. Ao vender sua força de trabalho como uma mercadoria se estabelece uma cisão monumental entre o trabalhador e o produto de seu trabalho. O trabalho é valor de uso para o capitalista e valor de troca para o trabalhador, mas somente é valor de uso para o capitalista à proporção em que é possível convertê-lo em valor de troca (NETTO, 2015, p.01).

Dentro da sociedade capitalista, o trabalho não pertence ao trabalhador, mas sim ao capitalista, que se apropria dos frutos do trabalho. O homem troca sua atividade criativa e consciente por um salário, e esta atividade de transformar a natureza passa a ser tratada também como mercadoria. O trabalhador pode nem reconhecer-se naquilo que ele mesmo cria, visto que sua capacidade é “usurpada” pelo processo de produção, onde ele produz o que é determinado (e na quantia que é determinada) pelo capitalista. Ferreira salienta que

Nesse contexto, o trabalhador é reduzido a mais um elemento componente do processo produtivo. A criação de riqueza se dá pela exploração do trabalhador. O trabalho humano se torna uma mercadoria, ocorrendo um movimento de alienação que tem origem na separação entre os trabalhadores e os produtos por eles realizados, o que é decorrente da posse privada dos meios de produção pelos capitalistas (FERREIRA, 2012, p.14).

Dallago (2010) acredita que o modo de produção capitalista que vivenciamos nos dias de hoje é o mais selvagem e massificador para o trabalhador até o momento. Através do seu marco na Revolução Industrial, o trabalho passou a ser cada vez mais centrado na indústria, o homem transferiu o trabalho artesanal para a indústria mecanizada. Neste seguimento, a revolução industrial atingiu seu apogeu no século XIX, transformando e revolucionando o mundo e proporcionando ao capital a condição de expansão e de hegemonia do processo produtivo.

Reiterando, essa sociedade capitalista compreende um sistema econômico em que os meios de produção são de propriedade privada, o trabalho desempenha o papel de uma mercadoria adquirida através da remuneração estabelecida em contratos regulados pelo mercado (Dallago, 2010). Para evitar a obsolescência, o modo capitalista de produção foi expandindo-se até culminar em um processo denominado globalização, onde “Impelida pela necessidade de mercados sempre novos, a burguesia invade todo o globo terrestre. Necessita instalar-se em toda parte, explorar em toda parte, estabelecer relações em toda parte” (MARX, 2011, p. 51).

A controvérsia nesta forma de trabalho que o capitalismo nos impõe, consiste no fato de que o trabalho não é produzido para consumo individual, mas para outros, é produzido para a venda. O significado da vida “social” também se modifica (MARX, 2004). Desta forma,

O misterioso da forma mercadoria consiste, portanto, simplesmente no fato de que ela reflete aos homens as características sociais do seu próprio trabalho como características objetivas dos próprios produtos de trabalho, como propriedades naturais dessas coisas e, por isso, também reflete a relação social dos produtores com o trabalho total como uma relação social existente fora deles, entre objetos (MARX, 1985, p.71 *apud* POLA; COLMÁN, 2007, p.7).

O termo “coisificação do homem” aparece justamente por conta deste aspecto, em que o homem não se reconhece no que faz, tampouco na produção que realiza. O trabalhador é somente mais uma peça para o capitalista, mais um produto que pode ser, trocado, vendido ou descartado. É a inversão de papéis, onde o homem é coisificado, e as coisas são humanizadas (MARX, 2004).

Entende-se por “coisificação” um processo no qual cada um dos elementos da vida social perde seu valor essencial e passa a ser avaliado apenas como “coisa”, ou seja, quanto à sua utilidade, quanto à sua capacidade de satisfazer certos interesses (SOERENSEN, 2007, p.11).

Tudo acaba medido por seu valor monetário, inclusive o trabalho. Assim,

Lukács concebe o conceito de coisificação como produto de uma economia de mercado, em que tudo é medido a partir de seu valor de uso e de seu valor de troca. As pessoas se “coisificam”, pois, precisam-se oferecer como produto num mercado que está em busca da melhor oferta. Essa “coisificação” desumaniza o homem e seu meio social, levando a uma sociedade de trocas despida de sentido e sentimento humanista (SOERENSEN, 2007, p.11).

Antunes (2011), diz que o estranhamento (ou alienação), enquanto expressão de uma relação social fundada na propriedade privada e no dinheiro é a “abstração da natureza específica pessoal” do ser social, que atua como homem que se perdeu a si mesmo, desumanizado.

O estranhamento remete, pois, a ideia de barreiras sócias que obstaculizam o desenvolvimento da personalidade humana. Tem-se como retrato não o pleno desenvolvimento da omnilateralidade do ser, mas a sua redução ao que lhe é instintivo e mesmo animal. [...] O que é próprio da animalidade se torna humano e o que é humano torna-se animal (ANTUNES, 2011, p.146).

Conforme homem vira um ser estranho frente ao produto do seu trabalho e frente ao próprio ato de produção da vida material, ele também estranha-se do próprio homem. O mundo do trabalho acaba, todo ele, coisificado, e o trabalho torna-se precarizado, conforme veremos no subcapítulo a seguir.

2.2 Trabalho precarizado e adoecimento mental

Para entendermos como a precarização do trabalho se manifesta dentro das instituições e na vida dos trabalhadores, é necessário primeiramente entender um pouco da reestruturação produtiva. É através do processo da reestruturação que se torna possível entender como ocorre a precarização, que nos dias de hoje pode acabar levando o trabalhador a sofrer o assédio moral e, conseqüentemente, causar seu adoecimento.

A reestruturação produtiva, nada mais é do que a consolidação do modelo flexível do trabalho, que se configura na multiplicidade de tarefas que o trabalhador deve executar em sua jornada de trabalho. O ritmo de produção é determinado pela necessidade do mercado e não pela capacidade do trabalhador, levando-o a cumprir jornadas exaustivas e multitarefas (ANTUNES, 2011). Portanto,

Quando se fala em flexibilização do trabalho, fala-se na crise do sistema fordista/taylorista de produção. Assim, onde antes predominava o modo de produção caracterizado pelo trabalho repetitivo executado pelo trabalhador e o processo de produção em massa de mercadorias, agora se pratica a flexibilidade do trabalho, em que o mesmo empregado executa variadas funções no ambiente da empresa. Além disso, o ritmo de produção obedece à demanda do mercado, evitando, assim, a estocagem de mercadorias (PENA, 2015, p.01).

Os avanços tecnológicos, as novas máquinas inseridas no processo produtivo e a capacidade de um mesmo trabalhador operá-las impulsionou a reestruturação produtiva, diminuindo erros na execução do trabalho e acelerando significativamente a produção. Conforme Pena,

É importante ressaltar que a Reestruturação Produtiva apenas se efetivou em virtude dos avanços proporcionados pelas inovações tecnológicas, que permitiram uma maior eficiência no processo produtivo, minimizando erros e acelerando a produção (PENA, 2015, p.01).

O dinamismo do processo produtivo atualizou-se a partir destas inovações, dando ao capitalista (contratantes) a opção de menores custos e ao trabalhador (contratado) uma porção ainda maior de trabalho a ser realizado, tendo em vista que as tarefas que ele agora executa são diferentes umas das outras. Pena salienta que:

Graças à robótica, à nanotecnologia e a várias outras técnicas, o processo produtivo tornou-se mais dinâmico, de modo que uma mesma pessoa agora é capaz de realizar a mesma função de dezenas de trabalhadores, sem que para isso gere maiores custos (PENA, 2015, p.01).

Para Antunes (2011), um ponto essencial é que, para a efetiva flexibilização do aparato produtivo, é também imprescindível a flexibilização dos trabalhadores. Os direitos também se tornam flexíveis, de modo a dispor desta força de trabalho em função das necessidades do mercado consumidor, demandas por mercadoria. O autor afirma também que este processo se dá a partir de um número mínimo de trabalhadores, ampliando-os, através de horas extras, trabalhadores temporários ou subcontratação, dependendo das condições de mercado. Em “O capital” (1974), Marx já visualizava este risco, afirmando que:

O capital tem a tendência a reduzir ao necessário o trabalho vivo diretamente empregado, a encurtar sempre o trabalho requerido para fabricar um produto — explorando as forças produtivas sociais do trabalho — e, portanto, a economizar o mais possível o trabalho vivo diretamente aplicado (Marx, 1983, p. 97).

Conforme Antunes (2014), este método conta com trabalhadores “menos instáveis” (normalmente autônomos, que possuem meios de trabalho, técnica e/ou conhecimento), como costureiras, artesãos e pintores; e os trabalhadores mais “instáveis”, que visualizamos diariamente no comércio e nas fábricas (recrutados

temporariamente, com contratos eventuais), como vendedores e serviços gerais. Segundo Alves e Tavares (2006), os trabalhadores mais instáveis

são trabalhadores que ora estão desempregados, ora são absorvidos pelas formas de trabalho precário, vivendo uma situação que, inicialmente, era provisória e se transformou em permanente. Há casos que combinam o trabalho regular com o ocasional, praticando os chamados bicos. Nesses casos obtém-se um baixo rendimento com essas atividades (ALVES; TAVARES, 2006, p. 51).

Assim, a reestruturação produtiva trouxe danos a vida do trabalhador, pois além de ser substituído por máquinas em sua atividade laboral, viu-se sem condições para aperfeiçoamento profissional. Quando as máquinas entraram para as fábricas, os trabalhadores começaram a ser dispensados, tendo em vista que um trabalhador é necessário para exercer funções que antes eram executadas por dezenas de trabalhadores. Como em uma fábrica de automóveis, por exemplo, onde antes cada trabalhador era responsável por montar uma parte do automóvel. Agora a máquina faz boa parte do trabalho sozinha e de forma mais rápida, precisando somente ser conduzida por um trabalhador qualificado, com conhecimentos e condições para tal desempenho (ANTUNES, 2011). Antunes afirma que

Em verdade, intensificaram-se e ampliaram-se as formas geradoras do valor, articulando um maquinário altamente avançado (de que são exemplo as tecnologias de comunicação e informação que invadiram o mundo da mercadoria) com a exigência, feita pelos capitais, de buscar maiores “qualificações” e “competências” da força de trabalho (seja aquela de perfil acentuadamente manual ou a que exercita uma destreza quase artesanal na era informacional do capital, além do contingente de trabalho humano fornecedor de maior potencialidade intelectual, aqui entendida em seu restrito sentido dado estritamente pelo mercado, e que se integra no trabalho social complexo, e combinado, de que falava Marx (ANTUNES, 2011, p. 21).

Em países periféricos, como o Brasil, os impactos da reestruturação produtiva nas condições de vida das classes que vivem do trabalho são mais drásticas, já que uma parte da população jamais conseguiu se inserir no mercado de trabalho formal. É uma população composta por analfabetos, ou com pouca escolaridade, que não se enquadram nos padrões de qualificação requeridos pelo contratante altamente qualificado exigido pela gestão flexível do processo de trabalho contratante. Esta nova forma de precarização, causada pela reestruturação produtiva, deixa o trabalhador vulnerável ao adoecimento. Assim,

No trabalho precarizado, em contextos onde predominam trabalhadores pobres e de pouca escolaridade, estas duas condições – pobreza e pouca instrução – estabelecem uma vulnerabilidade maior ao adoecimento, tanto do ponto de vista orgânico (pela deficiência nutricional, por exemplo), quanto pela falta de acesso ao conhecimento e/ou a instâncias que ofereçam suporte social (FRANCO; DRUCK; SILVA, 2010, p. 241).

Os autores citados acima (FRANCO; DRUCK; SILVA, 2010) ainda fazem referência às consequências que a reestruturação produtiva causou a vida dos trabalhadores. Consequências como a elevação do chamado emprego temporário, quando as indústrias contratam funcionários apenas em épocas de grande demanda na produção, demitindo-os quando não houver mais necessidade de se produzir mercadorias em grandes quantidades. Também comentam sobre o processo de desregulamentação do trabalho, instrumentalizado pela total desarticulação do sistema produtivo, acarretando a multiplicação de contratos precários de trabalho e a diminuição média dos salários, gerada pela elevação dos índices de desemprego.

Dallago (2010) recorda as modificações ocorridas após os anos 2000, onde a informalidade passou a refrear os direitos legais do trabalhador (direitos trabalhistas), que são assegurados nos empregos exercidos com legalidade.

Nesta última década foi possível observar grande retratação do emprego formal e a expansão do emprego informal juntamente com a criação de um novo espaço chamado de estágio, criação esta que mais uma vez vem degradar a vida do trabalhador. Logo, o trabalhador é impedido de usufruir os direitos legais (de férias, 13º salário, previdência social, seguro desemprego, etc.) pertencentes ao emprego formal (DALLAGO, 2010, p.02).

Assim, as formas de exclusão também são muitas, pois além da redução de direitos, esta forma de emprego cria uma lógica mercantil terrível: além do trabalhador não ganhar visibilidade (e direitos) neste âmbito informal, ele acaba por não ser bem visto no mercado de trabalho (DALLAGO, 2010).

O trabalhador transita por formas permanentes de exclusão, uma vez que os direitos constitucionais são substituídos pelos direitos contratuais e sendo este reconhecido pelo sistema capitalista através da relação contratual do trabalho se não estiver inserido formalmente nesta relação não ganha visibilidade econômica e política, pelo fato de não bastar somente ter a posse da força de trabalho, é necessária a posse e a efetivação do emprego formal (DALLAGO, 2010, p.02)

Dallago (2010) salienta ainda que o contrato de trabalho é que acaba por definir a vida do trabalhador no mercado de trabalho, não garantindo boas condições de sobrevivência e mantendo, deste modo, a desvalorização do trabalhador e de seu trabalho. Por conseguinte,

Logo, o contrato de trabalho define imediatamente as condições de reprodução do trabalhador no mundo das relações sociais capitalista, mesmo não garantindo melhores condições de sobrevivência (moradia, saúde, educação, entre outros) diante dos baixos níveis salariais, fatores que tendem à desvalorização do trabalho humano (DALLAGO, 2010, p.02).

Desta forma, o trabalhador em situação de desemprego fica à mercê das oportunidades de trabalho que poderão subsidiar seu sustento. Muitas vezes, essas condições são precárias ao mesmo tempo em que suas escolhas são limitadas, principalmente no caso dos trabalhadores menos instruídos (com o grau de escolaridade inferior). Estes precisarão por diversas vezes se submeter ao trabalho precário para ter o que comer, o que vestir e onde morar. Além de exercer uma atividade precária, ficam vulneráveis às situações de assédio moral, enquanto o medo de perder o emprego e seu sustento faz com que prossigam aceitando estes empregos (DALLAGO, 2010).

O trabalho precário conduz à intensificação do trabalho, porque há uma ameaça sobre os trabalhadores estáveis dos que estão desempregados e que procuram trabalho, e estão dispostos, de certa forma, a aceitar condições salariais e condições de trabalho mais difíceis e mais penosas. Ao mesmo tempo, essa intensificação é também o resultado das novas formas de organização do trabalho e da produção. Trata-se de organizações flexíveis do trabalho e da produção, essenciais para a própria reprodução do sistema de trabalho e de emprego no momento atual (HIRATA, 2011, p.18).

A precarização é um processo que altera a vida do trabalhador dentro e fora do ambiente de trabalho. Isso ocorre a partir do momento em que o homem precisa ficar se submetendo às condições precárias de seu trabalho. O desgaste físico e emocional, reitera-se, pode afetar sua saúde, acarretando em seu adoecimento físico ou mental. No que diz respeito a sua saúde mental, seu estado psicológico

pode ficar abalado de forma que a situação de adoecimento tome um caminho irreversível. Por exemplo:

Os suicídios relacionados ao trabalho na França, mas também no Brasil e no Japão, têm sido objeto de atenção, constituindo-se num problema de atualidade científica e social. Na França, fatores como a intensificação do trabalho, a falta de solidariedade, o trabalho em equipe, o isolamento social e as práticas de assédio moral e psicológico têm sido apontados como indutores de um aumento significativo dos suicídios relacionados ao trabalho nos últimos anos (HIRATA,2011, p.19).

Na concepção de Souza (2013), a saúde mental do trabalhador e a conseqüente qualidade de vida no trabalho ficaram comprometidas com a nova organização de trabalho que, embora de certa forma tenha gerado o benefício da diminuição da força física e conseqüente fadiga física pela repetição e monotonia, passou a utilizar e exigir maior esforço mental, porque o trabalhador tem que se adaptar e ajustar-se à racionalização do trabalho voltada para a tecnologia de ponta.

O assédio moral é todo o mal que um empregador causa em seus empregados, o tratando de forma indigna, o ferindo com palavras perversas, atingindo a sua moral. Faz com que o trabalhador se sinta humilhado, desprezado e envergonhado. As palavras geradas através do assédio moral que o trabalhador escuta em seu ambiente de trabalho, geram cicatrizes em sua alma, o transformando em um ser mais fragilizado, debilitado, adoecido e entristecido.

No mundo do trabalho, as violências físicas e mentais podem estar relacionadas com a violência psicológica, já que o trabalhador pode desenvolver doenças, como a depressão. É um adoecimento psicológico, decorrente do assédio moral desencadeado em seu ambiente de trabalho.

O sofrimento gerado por esse clima de terror é capaz de atingir diretamente a saúde física e psicológica da vítima cujos resultados poderão tomar proporções tão significativas que podem gerar graves danos não só a saúde mental da vítima como também ao físico da pessoa humilhada (ÁVILA, 2015, p. 66).

A violência no mundo do trabalho foi definida pela Organização Mundial da Saúde (OMS, 2011) como o uso intencional da força física e/ou de poder, ou seja, é a negligência que se apresenta de forma abusiva, tanto física como mental, que

expõe o trabalhador a doenças físicas e psicológicas, levando-o a um desgaste e ao adoecimento.

A precarização do trabalho é uma construção histórica, sendo, portanto, modificável. Os adoecimentos e acidentes de trabalho também são evitáveis. A prevenção, embora envolva diversos níveis de complexidade, aponta para a necessidade de “civilizar” o mundo do trabalho a partir de elementos básicos (como a ampliação e a defesa intransigente dos direitos do trabalhador), que precisam ser traduzidos em políticas públicas (Varella, 2011).

A precarização do trabalho, segundo Varella (2011), inclui pelo menos dois aspectos, sendo eles: a ausência ou diminuição de direitos e garantias do trabalho, e a qualidade no exercício da atividade. Elementos como a legislação do trabalho vigente, que está sob constante ameaça, precisam ser preservados e cumpridos, pois os direitos sociais que defendam a vida são inegociáveis.

No capitalismo, a liberdade de escolha dos trabalhadores é restrita, pois eles ficam impossibilitados de pensar no seu processo de trabalho, assim como de se apropriar dos frutos do mesmo. O trabalho é a condição de subsistência dos trabalhadores e, nessa ótica, os mesmos trabalham para sobreviver e sobrevivem para trabalhar (FERREIRA,2012, p.13).

De acordo com Varella (2011), muito trabalhador tem sofrido com a Síndrome de Bournot, também conhecida com Síndrome do esgotamento profissional, que se refere a um distúrbio psíquico. O transtorno está registrado no Grupo V da CID-10 (Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde). A principal característica é o estado de tensão emocional e estresse crônicos provocados por condições de trabalho (sejam físicas, emocionais e psicológicas) desgastantes. Tal síndrome se manifesta especialmente em pessoas cuja profissão exige envolvimento interpessoal direto e intenso.

No esgotamento profissional ou burnout, a crise ocorre diante do desmoronamento não apenas de uma visão idealizada de si mesmo e de uma missão, mas também pela percepção de que foi abalado o caráter ético que dava sentido às atividades realizadas (Varella, 2011).

O trabalhador pode adoecer sem entender que o seu problema de saúde é decorrente de seu trabalho, principalmente porque, ao procurar ajuda médica, terá

somente o atendimento clínico. No olhar clínico do médico, a doença é o foco central. Sendo assim, pode haver uma perspectiva equivocada de resolver o problema de saúde somente com medicação.

O Núcleo de Combate à Discriminação e Promoção da Igualdade de Oportunidades (NUCODIS), por sua vez, formulou uma cartilha sobre assédio moral e, dentro desta, nos explica como o trabalhador deve se posicionar em relação a esta forma de assédio. Primeiramente é importante que o trabalhador conheça o que é o assédio moral e suas características, bem como distinguir do assédio moral outras tensões no trabalho como desavenças eventuais, “stress” e contrariedades. Se constatado o assédio, o assediado deve reunir provas para a sua comprovação; denunciar o assédio moral aos recursos humanos, à CIPA e ao SESMT (Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho) da empresa, ao sindicato profissional e à comissão de conciliação prévia, se existente. Não obtendo êxito quanto a essas últimas providências, denunciar o assédio ao Ministério do Trabalho e Emprego e ao Ministério Público do Trabalho (NUCODIS,2014).

A constante ameaça do desemprego e da substituição deixam o trabalhador na insegurança. Enquanto vende sua força de trabalho, o trabalhador não tem sequer seu emprego garantido, pois o modo de produção capitalista conta previamente com a separação entre os meios de produção (que o contratante possui) e a força de trabalho (que o trabalhador possui), “de forma que o proprietário do trabalho, ou para ser mais exato, da força de trabalho, se veja obrigado a vendê-la ao proprietário dos meios de produção em troca de um salário” (POLA; COLMÁN, 2007, p.3).

Segundo Pola e Colman (2007) “Isto ocorre porque o trabalhador direto foi expropriado previamente de toda propriedade e vê-se obrigado, para sobreviver, a vender a única coisa de que dispõe: sua força de trabalho, tornando-se assim um trabalhador assalariado” (POLA; COLMÁN, 2007, p.3). Ainda na condição de ter um emprego, reitera-se que o homem sofre com a tensão de ser demitido ou trocado. Este processo vê o trabalhador como uma mercadoria, um objeto que é o meio para um fim, o lucro.

Para compreender melhor o tipo específico de precarização que trataremos nos resultados da pesquisa, o próximo subcapítulo trata exclusivamente dele: o assédio moral.

2.3 O assédio moral

O conceito de assédio moral refere-se ao entendimento de que o trabalhador sofre no seu ambiente de trabalho, através das agressões verbais com que é tratado pelo agressor (que comete o assédio). Isso faz com que ele adoça não só fisicamente, como mentalmente. O assédio moral leva o trabalhador ao adoecimento mental em decorrência do trabalho precário e das agressões verbais, que são contínuas e legitimadas pela posição hierárquica do agressor e do agredido (Nascimento, 2015).

O trabalhador vítima de assédio moral não deixa seu emprego, porque depende dele para sobreviver. Conforme Nascimento, assédio moral é:

Uma conduta abusiva, de natureza psicológica, que atenta contra a dignidade psíquica, de forma repetitiva e prolongada, e que expõe o trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, capazes de causar ofensa à personalidade, à dignidade ou integridade psíquica, e que tenha por efeito excluir a posição do empregado no emprego ou deteriorar o ambiente de trabalho, durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções (NASCIMENTO, 2015, p. 02).

Um dos elementos essenciais para que uma conduta seja identificada como assédio moral é de que deve ocorrer no âmbito do trabalho - ou decorrente das relações de trabalho -, entre pessoas que pertençam ao mesmo organismo empresarial e a ele se vinculem a partir de uma relação contratual, ou que sejam dependentes, direta ou indiretamente (Nascimento, 2015). Portanto, o assédio moral, para ser assim configurado, precisa se estabelecer ou no ambiente de trabalho ou com pessoas que sejam ligadas através do trabalho. Assim, de acordo com Martins,

O assédio moral é a conduta ilícita do empregador ou seus prepostos, por ação ou omissão, por dolo ou culpa, de forma repetitiva e geralmente prolongada, de natureza psicológica, causando ofensa a dignidade, a personalidade e a integridade do trabalhador. Causa humilhação e constrangimento ao trabalhador. Implica guerra de nervos contra o trabalhador, que é perseguido por alguém. O trabalhador fica exposto a

situações humilhantes e constrangedoras durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções (MARTINS, 2015, p.17).

Contudo, cabe lembrar que pode ocorrer independentemente da posição hierárquica. Ou seja, pode ocorrer entre pessoas da mesma posição hierárquica, o que é denominado como “assédio horizontal”, aquele que vem de colegas. No entanto, os casos mais frequentes são de superiores contra subordinados, este chamado de “assédio descendente” (Hirigoyen, 2015). Segundo Hirigoyen, em qualquer uma das formas, trata-se de “um fenômeno destruidor do ambiente de trabalho, não só diminuindo a produtividade, como também favorecendo ao absenteísmo, devido aos desgastes psicológicos que provoca” (Hirigoyen, 2015, p.65).

Hirigoyen (2015) afirma ainda que o assédio moral vindo de um superior hierárquico tem consequências muito mais graves sobre a saúde do que o assédio horizontal, porque a vítima se sente mais isolada e tem mais dificuldade para achar a solução do problema. Neste modo de agressão,

A vítima do terror psicológico no trabalho não é o empregado desidioso, negligente. Ao contrário, os pesquisadores encontraram como vítimas justamente os empregados com um senso de responsabilidade quase patológico, são ingênuas no sentido de que acreditam nos outros e naquilo que fazem, são geralmente pessoas bem educadas e possuidoras de valiosas qualidades profissionais e morais. De um modo geral, a vítima é escolhida justamente por ter algo mais. E é esse algo mais que o perverso busca roubar (GUEDES, 2003, p.63).

Nestes casos,

As manobras perversas reduzem a autoestima, confundem e levam a vítima a desacreditar de si mesma e a se culpar. Fragilizada emocionalmente, acaba por adotar comportamentos induzidos pelo agressor. Seduzido e fascinado pelo perverso o grupo não crê na inocência da vítima e acredita que ela haja consentido e, consciente ou inconscientemente, seja cúmplice da própria agressão (GUEDES, 2003, p.63).

A autora Hirigoyen (2015) também ressalta que o assédio referente à posição hierárquica pode ser dividido em diversos subgrupos, que são: o assédio perverso, que é praticado com o objetivo puramente gratuito de eliminação do outro ou valorização do próprio poder; o assédio estratégico, que se destina a forçar o empregado a pedir as contas e assim contornar os procedimentos legais de

dispensa; e o assédio institucional, que é um instrumento de gestão do conjunto do pessoal.

Dentre todas as formas de assédio, classificamos a forma característica do assédio moral mais presente nas instituições como o assédio ascendente, que Hirigoyen (2015) define como sendo de um superior por um ou vários subordinados. Como o assédio não é levado em consideração, pode ser do mesmo modo destrutivo as vítimas que, neste caso, não sabem para onde se dirigir para se defender. Algumas empresas fazem vista grossa em relação à maneira tirânica com que alguns chefes tratam os seus subordinados, e para estes trabalhadores, as consequências podem ser pesadas (Hirigoyen, 2015). Desta forma, "se observa uma relação dominante/dominado, na qual aquele que comanda o jogo procura submeter o outro até fazê-lo perder a identidade" (Hirigoyen, 2002, p.27). Assim,

A fase assédio moral propriamente dita aparece quando a pessoa tomada como alvo percebe a má intenção de que é objeto, isto é, que a recusa de comunicação é manifesta e humilhante, quando as críticas a respeito de seu trabalho se tornam maldosas e as atitudes e palavras se tornam injuriosas. As consequências sobre o psiquismo são muito mais graves a partir do momento em que se torna consciência de existir um claro objeto de prejudicar (HIRIGOYEN, 2015, p. 20).

O assédio moral é uma questão grave, de extrema violência psicológica no ambiente de trabalho e poderá fazer com que o trabalhador sofra um adoecimento em decorrência deste fato (BARRETO, 2000). Conforme Barreto (2000, p.148): "a vida perde o sentido transformando a vivência em sofrimento, num contexto de doenças, desemprego, procuras, desamparo, medo, desespero, tristeza, depressão e tentativas de suicídio".

De acordo com Freitas (2007), o assédio provoca diversos problemas de saúde, particularmente os de natureza psicossomática, de duração variável, que desestabilizam a vida do indivíduo. Isto se dá pela repetição prologada e recorrente a que são submetidos, portanto,

Assédio moral no trabalho compreende toda exposição prolongada e repetitiva a situações humilhantes e vexatórias no ambiente de trabalho. Essas humilhações se caracterizam por relações hierárquicas desumanas e autoritárias, onde a vítima é hostilizada e ridicularizada diante dos colegas e isolada do grupo (MACIEL, 2007, p 118).

Existem diversas maneiras do assédio moral ocorrer no ambiente de trabalho. Dentre elas, situações como gritos, uso de palavras de baixo calão, uso de palavras que ferem a dignidade e a moral do trabalhador. Como as formas de atentado a dignidade que se manifestam por serem desacreditados perante os colegas, superiores ou subordinados, os agressores atribuem-lhes problemas psicológicos, fazem gestos de desprezo diante deles (ÁVILA, 2015, p. 65).

A expressão assédio moral traz consigo a perspectiva ética ou moral, trata-se de bem e de mal, do que se faz e do que não se faz, do que é considerado aceitável ou não em nossa sociedade. Portanto, o que sobra as vítimas do assédio moral é o sentimento de terem sido maltratadas, desprezadas, humilhadas, rejeitadas (HIGIGOYEN, 2005, p.16 *apud* ÁVILA, 2015, p.65).

Higigoyen (2005) afirma que essa guerra psicológica no local de trabalho agrega dois fenômenos: primeiramente o abuso de poder, que é uma agressão clara, mais difícil de ser aceita pelos trabalhadores; o segundo é a denominada manipulação perversa, que aparece de forma insidiosa, com ofensas e maus tratos, que de início podem parecer algo inofensivo, mas que se propaga de forma destruidora no ambiente de trabalho. Guedes salienta que:

O terror psicológico não se confunde com o excesso, nem a redução de trabalho, a ordem de transferência, a mudança do local de trabalho, a exigência no cumprimento de metas e horários rígidos, a falta de segurança e obrigação de trabalhar em situação de risco, pouco confortável ou ergonomicamente desaconselhável (GUEDES, 2003, p.03).

É um fenômeno assustador por ser desumano, sem emoções, sem piedade. O manipulador perverso utiliza-se de meios nem sempre percebidos, com a comunicação hostil e o isolamento para paralisar a vítima. É um elemento inerente à perversidade a incapacidade do agente assediador em considerar os outros trabalhadores como seres humanos (Higigoyen, 2005). Assim,

Não é a agressão isolada, a descompostura estúpida, o xingamento ou a humilhação ocasional, fruto do estresse ou do destempero emocional momentâneo, seguido de arrependimento e pedido de desculpa. Cada uma dessas atitudes pode ser empregada pelo agressor para assediar moralmente uma pessoa, mas o que caracteriza o terror psicológico é a frequência, a repetição das humilhações dentro de certo lapso de tempo (GUEDES, 2003, p.03).

Desta forma, cabe salientar que "a vítima é vítima porque foi designada como tal pelo perverso" (Hirigoyen, 2000, p. 71). Essa comprovação induz ao pensamento de que, quando uma pessoa não é tratada como ser humano, restam apenas duas possibilidades: é tratada como coisa (propriedade de alguém), ou como animal. Sendo assim, o assediador viola o terceiro princípio fundamental da República Federativa do Brasil elencado no art. 1º da Constituição Federal de 1988, ou seja, a dignidade da pessoa humana.

Art. 1º. A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: (...) III- a dignidade da pessoa humana; IV- os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa; (...) (BRASIL, 1988, p. 07)

Ou seja,

Dignidade da pessoa humana é um valor supremo que atrai o conteúdo de todos os direitos fundamentais do homem, desde o direito à vida. Daí decorre que a ordem econômica há de ter por fim assegurar a todos existência digna (art.170), a ordem social visará a realização da justiça social (art.193), a educação, o desenvolvimento da pessoa e seu preparo para o exercício da cidadania (art.205) etc., não como meros enunciados formais, mas como indicadores do conteúdo normativo eficaz da dignidade da pessoa humana (SILVA, 2000, p.109).

A gravidade das situações envolvendo o assédio moral fez com que o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) publicasse, em maio de 2011, um manifesto denominado "assédio moral nas relações de trabalho". O conteúdo deste manifesto visou socializar a discussão sobre o assédio moral no trabalho, por entender que ele traz impacto para as relações profissionais e sociais dos sujeitos.

Assim, o CFESS diz NÃO também ao assédio moral, a essa violência insidiosa e difícil (porém, não impossível) de ser identificada. E reafirma seu compromisso ético-político de lutar contra a violação de direitos dos/as trabalhadores/as, entre os quais se incluem as/os assistentes sociais" (CFESS, 2011, p.1).

Cabe salientar, portanto, que o assédio moral muitas vezes pode ser confundido com outras situações que acontecem dentro do ambiente de trabalho, como o estresse, por exemplo. Em ambos os casos, "as metas e o propósito final de lucro acabam ocupando os espaços dos sujeitos nas prioridades traçadas pela empresa" (Grisci; Bessi, 2004, p.193). Porém, de acordo com Hirigoyen (2015), o estresse só se torna destruidor pelo excesso, mas o assédio é destruidor por si só.

Outro motivo que leva Hirigoyen (2015) a diferenciar assédio de estresse é o fato de que a gestão pelo estresse provoca consequências desastrosas sobre a saúde, seja por uma alteração imprevista, uma dosagem errada. No estresse, contrariamente ao assédio moral, não existe intencionalidade maldosa. Enquanto isso, "o assédio moral caracteriza-se pela intencionalidade, consiste na constante e deliberada desqualificação da vítima, seguida de sua conseqüente fragilização, com o intuito de neutralizá-la em termos de poder" (Heloani, 2004, p. 05).

Enquanto o estresse é um problema individual, o assédio moral é um problema de ordem estrutural, visto que se finca na submissão pelo medo do desemprego, da retaliação ou da coerção (Heloani, 2004). O alvo é o próprio indivíduo, partindo do agressor um interesse mais ou menos consciente de prejudica-lo.

São várias as formas que o agressor utiliza para obter a humilhação de outrem: Freitas (2001) salienta que as mais comuns são o atentado à dignidade, a tentativa de humilhar o outro, ridicularização por suas características físicas ou nível de escolaridade, calúnias e mentiras. Freitas (2001) também esclarece que muitas vezes as agressões partem de insinuações, olhares, suspiros, gestos que desqualificam a vítima, ou mesmo o isolamento (recusar-se a falar de forma direta com a vítima).

As conseqüências serão diferenciadas para o assediador, para a vítima do assédio e para a instituição onde ele ocorre. Enquanto para a vítima as conseqüências são em geral psicológicas, para o assediador as conseqüências são de ordem processual trabalhista, civil e criminal. Já para a instituição, as conseqüências são de responsabilidade civil (Freitas, 2001). Para o assediador e para a instituição não terem a impunidade, no entanto, é preciso haver denúncia formal.

3 METODOLOGIA DO ESTUDO

Este capítulo traz o percurso deste trabalho, o que motivou a escolha do tema, a apresentação do método utilizado e o percurso metodológico, assim como dos instrumentos utilizados para a coleta de dados.

Para contemplar este capítulo, viu-se necessário a divisão em três subcapítulos: o primeiro trata sobre o problema da pesquisa, os objetos específicos e questões norteadoras que auxiliaram neste estudo, bem como frisar a importância da pesquisa, não somente para o âmbito acadêmico e profissional, mas também para a sociedade. O segundo aborda o método e o tipo de pesquisa utilizados no estudo, tratando também das características da pesquisa. O terceiro traz o procedimento da coleta e a análise dos dados, o tipo de pesquisa e de amostra utilizados para a obtenção dos resultados.

3.1 A escolha do tema

Este estudo tem como tema o assédio moral no trabalho. O interesse pela temática surgiu através da experiência de estágio em Serviço Social, vivenciada na Fundação Hospital Ivan Goulart, localizado na cidade de São Borja-RS. O estágio foi realizado nos anos de 2014 e 2015 (um semestre de cada ano), onde através do projeto de intervenção (Humanização no atendimento da saúde pública), realizado com os trabalhadores da instituição que atuam nos setores da higienização, lavanderia e copa, foram obtidos relatos que deixaram explícito que a relação hierárquica presente na instituição afeta o trabalho e a saúde mental dos trabalhadores. Neste sentido, observou-se que o assédio moral se fez presente na maioria dos relatos expostos na intervenção.

Ao se pensar o tema assédio moral, foi levada em consideração a atualidade do tema e a inexistência de pesquisas sobre ele dentro do Serviço Social. Marconi e Lakatos (2010, p. 128) afirmam que “O tema de uma pesquisa é o assunto que se deseja provar ou desenvolver, é uma dificuldade, ainda sem solução, que é mister determinar com precisão, para intentar, em seguida, seu exame, avaliação crítica e solução”.

Assim, a relevância de tratar o assunto com maior aprofundamento surge para que a discussão contribua para reduzir as opressões existentes nas relações entre os trabalhadores, favorecendo que os trabalhadores que exercem funções que requerem menor qualificação profissional não se sintam menosprezados ou discriminados enquanto membros da instituição.

A pesquisa, por sua vez, buscou responder o seguinte problema: “Como as relações de assédio moral entre os profissionais do Hospital Ivan Goulart impactam na saúde mental dos trabalhadores desta instituição em São Borja, no período de 2015?”. O problema de pesquisa é formulado a partir de uma situação que se busca resolver, ou seja,

Determinar com precisão significa enunciar um problema, isto é, determinar o objetivo central da indagação. Assim, enquanto o tema de uma pesquisa é uma proposição até certo ponto abrangente, a formulação do problema é mais específica: indica exatamente qual a dificuldade que se pretende resolver (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 128).

A escolha do problema, como supracitado, foi feita após o projeto de intervenção na Instituição Ivan Goulart. O local de estágio propiciou a visualização de uma demanda que não se fazia aparente nos primeiros dias de estágio. Assim, através do projeto de intervenção, a realidade social dos trabalhadores foi ficando mais aparente através de seus depoimentos, levando ao interesse pela pesquisa sobre o assédio moral. Marconi e Lakatos comentam esta relação do pesquisador com a escolha do problema:

O pesquisador, desde a escolha do problema, recebe influência de seu meio cultural, social e econômico. A escolha do problema tem a ver com grupos, instituições, comunidades ou ideologias com que o pesquisador se relaciona. Assim, na escolha do problema de pesquisa podem ser verificadas muitas implicações, tais como relevância oportunidade e comprometimento (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 188).

Desta forma, salienta-se que a demanda foi visualizada através observação simples, cujos benefícios foram sistematizados por GIL (2007) da seguinte forma:

a) possibilita a obtenção de elementos para a definição de um problema de pesquisa; b) favorece a construção de hipóteses acerca do problema pesquisado; c) facilita a obtenção de dados sem produzir querelas ou suspeitas nos membros das comunidades, grupos ou instituições que estão sendo estudadas (GIL, 2007, p. 111).

Quando pensado sobre a relevância desta pesquisa, foi observada a inexistência de publicações específicas do Serviço Social sobre o tema. Trazer clareza a este tema, sem esgotar suas possibilidades teóricas e práticas, impulsionou a vontade de pesquisa. Foi feito, portanto, um levantamento bibliográfico sobre o assédio moral e o Serviço Social. Assim sendo, leva-se em consideração que:

Um problema será relevante em termos científicos à medida que conduzir à obtenção de novos conhecimentos. Para se assegurar disso, o pesquisador necessita fazer um levantamento bibliográfico da área entretanto em contato com as pesquisas já realizadas, verificando quais os problemas que não foram pesquisados, quais os que não o foram adequadamente e quais os que vem recebendo respostas contraditórias (GIL, 2007, p. 51).

Para responder ao problema de pesquisa, foram construídas as seguintes questões norteadoras:

- De que maneira a relação hierárquica entre os profissionais de saúde da instituição impacta na vulnerabilidade dos trabalhadores ao assédio moral?
- Como o assédio moral impacta na saúde mental dos trabalhadores?
- De que forma o assédio moral sofrido pelos trabalhadores da saúde pode impactar no atendimento aos usuários?

Para a escolha das questões, foram utilizadas as regras básicas recomendadas por Gil (2007), sendo elas:

a) devem ser incluídas apenas questões relacionadas ao problema pesquisado; b) não devem ser incluídas questões cujas respostas podem ser obtidas de forma mais precisa por outros procedimentos; c) devem-se levar em conta as implicações da questão com os procedimentos de tabulação e análise dos dados; d) devem ser incluídas apenas as questões que possam ser respondidas sem maiores dificuldades; e) devem ser evitadas questões que penetrem na intimidade das pessoas (GIL, 2007, p. 133).

O objetivo geral deste estudo foi analisar como o Assédio Moral enquanto forma de violência institucional nas relações de trabalho do Hospital Ivan Goulart impactam na saúde mental dos trabalhadores da instituição, com a finalidade de

oferecer subsídios que contribuam para a superação das relações do assédio moral. Para alcançar o objetivo geral foram formulados alguns objetivos específicos, são eles:

- Verificar se a relação hierárquica entre os profissionais de saúde da instituição torna os trabalhadores mais vulneráveis ao assédio moral
- Identificar de que forma o assédio moral impacta na saúde mental dos trabalhadores.
- Verificar como o assédio moral sofrido pelos trabalhadores impacta no atendimento aos usuários.

Através destas escolhas, partiu-se para a pesquisa propriamente dita, que será descrita no subcapítulo a seguir.

3.2 O método e o tipo de estudo

O método utilizado para a elaboração da pesquisa “foi o dialético crítico, onde em um primeiro momento houve a investigação para a apropriação do objeto a ser pesquisado, e posteriormente a exposição do objeto analisado. Segundo Engels (1979, p. 202) “para a dialética não há nada de definitivo, de absoluto, de sagrado; apresenta a caducidade de todas as coisas e em todas as coisas, e para ela, nada existe além do processo ininterrupto do devir e do transitório”.

Conforme Kosik (2002), no dinamismo do método dialético, considera-se outro aspecto fundamental: o caráter total da atividade humana que indica a ligação entre história dos fatos econômicos e sociais e a história das ideias. A realidade social não pode ser recortada em partes estanques, segmentalizadas. É dinâmica, complexa, concreta e totalizante.

O método dialético crítico é aquele que permite ir além da realidade aparente, desvendando o porquê de certas situações e demandas que se apresentam na realidade do sujeito. Este método é o modo de percebermos as contradições existentes na realidade do sujeito. O método dialético-crítico possui três categorias centrais, a totalidade a historicidade e a contradição.

A totalidade nada mais é do que a forma de entender a realidade em suas íntimas leis, a qual revela para além do fenômeno que se apresenta na realidade, entrando na sua essência, nas conexões das partes e do todo que a compõem (KOSIK, 2002, p.39).

Do mesmo modo, a historicidade se apresenta como algo indispensável para entender os fenômenos humanos sociais, já que ela considera que o real é fruto de uma construção historicamente determinada. A totalidade demonstra que a realidade tem suas múltiplas formas de se apresentar e a contradição mostra que o dinamismo das relações tanto existe quanto se apresenta de formas que parecem incoerentes ou autoexcludentes, embora não sejam.

De acordo com Konder (2008), as conexões íntimas que existem entre realidades diferentes criam unidades contraditórias. Em tais unidades, a contradição é essencial: não é um mero defeito do raciocínio. Num sentido amplo, filosófico, que não se confunde com o sentido que a lógica confere ao termo, a contradição é reconhecida pela dialética como princípio básico do movimento pelo qual os seres existem. A dialética não se contrapõe à lógica, mas vai além da lógica, desbravando um espaço que a lógica não consegue ocupar.

Kosik (2002), explica que, para se chegar a este concreto, é preciso negar a imediatividade, a “concreticidade sensível”, ou seja, o conhecimento que se tem no momento inicial de aproximação com as situações que se colocam no cotidiano, aprofundando as primeiras impressões e indo a busca dos desvendamentos necessários das obscuridades do real, de suas tramas e inter-relações. Diz-se que realiza-se um movimento contínuo de oscilação entre o conjunto e as partes, do todo por meio de mediação da parte na localização do específico, do singular no todo. A pesquisa sobre assédio moral aqui disposta buscou romper com o imediatismo com que as situações de assédio eram vistas. Assim,

[...] é preciso romper com o imediatismo da aparência, mergulhando em sua essência através de um movimento de conhecimento que permite a penetração no objeto a partir dessa manifestação, a fim de conhecer suas conexões entre as partes em um todo, socialmente e historicamente, determinado (FERREIRA, 2008, p.71).

Na perspectiva do método dialético considera-se o específico, o singular, o particular, a totalidade. Considera-se a atividade concreta dos seres humanos,

atividade em seu conjunto, em seu movimento histórico, sem isolar as partes. Busca-se perceber as relações internas dos fenômenos na conexão entre seus elementos. Assim,

[...] é o movimento do todo para a parte e da parte para o todo, do fenômeno para essência e da essência para o fenômeno, da totalidade para contradição, e da contradição para a totalidade, do objeto para o sujeito, do sujeito para o objeto (KOSIK, 2002, p. 30).

A pesquisa disposta neste trabalho tem característica qualitativa, onde foi proporcionado um entendimento maior sobre a realidade do sujeito, facilitando a avaliação de pontos específicos e determinantes sobre a área identificada. A subjetividade e realidade do sujeito são levadas em conta, de modo a interpretar-se suas ações. Minayo demonstra que:

A pesquisa qualitativa trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só pelo agir, mas por pensar sobre o faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes (MINAYO, 2007, p.21).

A pesquisa qualitativa busca desvendar os sentidos que os sujeitos atribuem as suas vivências, permitindo-os falar mais abertamente e não apenas restritivamente. Este tipo de pesquisa é utilizado para se trabalhar com questões que não podem ser quantificadas ou, dito de outra forma, com questões demasiado subjetivas:

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes (MINAYO, 2007, p.21).

Assim, leva-se em consideração que “a pesquisa qualitativa não valoriza o número excessivo de participantes [...], mas a intensidade e significado da fala dos sujeitos envolvidos no processo” (PESSÔA; AVILA, 2014, p.20). Desta forma, puderam ser observadas mais amplamente as falas dos trabalhadores da Instituição Ivan Goulart, bem como suas relações.

3.3 Procedimento de coleta e análise dos dados

Para Mioto (2001, p. 27), “a coleta de dados é um instrumento utilizado para reconhecer e analisar a situação vivida por determinados sujeitos sociais, sobre a qual fomos chamados a opinar”.

A coleta de dados foi realizada através de uma amostra, parte do todo de trabalhadores que representa este todo. A amostra foi intencional (portanto não probabilística), pois foi voltada para os trabalhadores do Hospital Geral do município de São Borja que participaram do projeto de intervenção realizado na instituição no ano de 2015, sendo trabalhadores dos setores da higienização, lavanderia e copa.

A pesquisa é documental, onde os documentos analisados foram os relatórios e diários de campo feitos através do projeto de intervenção.

A pesquisa documental assemelha-se muito à pesquisa bibliográfica. A diferença essencial entre ambas, diz o autor, está na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa (GIL, 2007).

Para tanto, cabe lembrar que a identidade dos indivíduos envolvidos na pesquisa foi totalmente preservada, e as falas transcritas foram identificadas com letras aleatórias do alfabeto.

A análise dos dados foi com base na técnica de análise de conteúdo de Bardin (1977) explicadas em três fases, sendo elas: a) a *pré-análise*, que é a fase da leitura flutuante, em que se deve deixar que as impressões e orientações do texto prevaleçam. Ocorre a preparação e organização do material que será analisado, a escolha dos documentos, a elaboração de hipóteses (ou questões norteadoras) que fundamentam a interpretação final. O preparo do material consiste nos procedimentos desenvolvidos que permitem a realização da análise (recortes de reportagens, transcrição de fitas, fichamentos, etc.) que depois, na fase de exploração do material, são codificados de acordo com regras definidas pelo próprio formulador; b) A *exploração do material*, é fase em que se realiza a codificação dos dados coletados, e c) o *tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação*,

que é a fase em que ocorre a significação, a confrontação e interpretação das informações e dados coletados, a partir da mediação entre o conteúdo descrito e a teoria que dá suporte à pesquisa.

Na análise dos dados, o pesquisador entra em mais detalhes sobre os dados decorrentes do trabalho, a fim de conseguir respostas as suas indagações, e procura estabelecer as relações necessárias entre dados obtidos e as hipóteses formuladas. Estas são comprovadas ou refutadas, mediante a análise (LAKATOS; MARCONI, 2006, p.35).

Salienta-se, portanto, que através da análise dos dados é que as questões norteadoras são respondidas, qualitativamente.

4 RESULTADOS

Para que as questões norteadoras fossem respondidas, realizou-se a análise documental dos diários de campo, que foram construídos durante o estágio supervisionado em Serviço Social no período de 2014/2 e 2015/1, no Hospital Ivan Goulart. Estes documentos contemplam a pesquisa porque trazem relatos do projeto de intervenção, que foi realizado dentro da instituição com os trabalhadores.

O projeto de intervenção ocorreu durante quatro meses na instituição. Os trabalhadores que participaram foram os que atuam no setor de higienização, lavanderia e nutrição (copa), e cada intervenção do projeto contava com a participação de 10 trabalhadores, que em sua maioria eram mulheres (mais precisamente, oito mulheres e dois homens). Os trabalhadores trouxeram relatos sobre o ambiente de trabalho, e sobre seus superiores, bem como a respeito da maneira que são tratados. Alguns destes relatos são bem inquietantes, e sem dúvidas, demonstraram a presença do assédio moral na instituição.

Outra questão que se faz presente nos relatos é a vulnerabilidade das trabalhadoras, relativa à questão de gênero. Como a maioria das trabalhadoras são mulheres, percebe-se que elas sofrem quando precisam lidar com (muitas) situações de machismo, visto que muitos colegas ainda não as enxergam de igual para igual. Isto causa o sentimento de opressão nas trabalhadoras e sentimento de impotência perante outros trabalhadores. Primeiramente por serem superiores e depois, por serem do sexo masculino.

Presando pelo direito dos trabalhadores de permanecerem anônimos em referência a seus depoimentos, nesta pesquisa seus nomes não serão identificados, mas substituídos e apresentados através de letras do alfabeto brasileiro.

4.1 Precarização do trabalho e assédio moral

Identificou-se que a precarização do trabalho, conceituada no capítulo 2, gera sentimentos de instabilidade e necessidade de submissão aos assédios.

A importância do conhecimento sobre o termo assédio moral ajuda na compreensão do que ele representa para os trabalhadores. Ao encontramos

palavras como violência psicológica, mal-estar e terror psicológico, por exemplo, fica explícito que a vulnerabilidade muitas vezes decorrente da posição hierárquica entre os trabalhadores existe. Isso fica evidente através dos depoimentos dos trabalhadores, quando referem que:

Quando entrei para limpar a sala da doutora, ela me perguntou onde o suco estava, daí eu disse que não sabia, daí ela falou que eu tinha colocado o suco fora e começou a me chamar de cadela e ela quase quebrou o ar condicionado (Trabalhador A).

Quando se presencia depoimentos como este, fica o entendimento de que estas pessoas que sofrem esta violência moral e, em grande parte, só se submetem a isso por medo de perder o emprego. Quando escutam este tipo de ofensa vindo de uma pessoa que tem uma posição superior à sua, os agredidos não relatam o que acontece para outros dentro da instituição, porque a relação de poder neste momento fala mais alto. Esta pessoa fica “sem voz”, pelo fato de ser um simples trabalhador assalariado que precisa sustentar sua família e sabe que, caso deixe seu emprego, logo outro ocupará seu lugar, não causando nenhum tipo de “falta” na instituição. Os agressores reproduzem atitudes individualistas e aparentemente sem nenhum desconforto. Os valores éticos, neste sentido, se confundem com valores de posse (o diploma, a profissão, o salário).

Na sociedade capitalista, os valores éticos, estéticos, tendem a se expressar como valores de posse, de consumo, reproduzindo sentimentos, comportamentos e representações individualistas, negadoras da alteridade e da sociabilidade livre (BARROCO, 2006, p. 35).

No assédio moral, o assediado não tem forças para enfrentar o agressor e, assim, permanece em situação de vulnerabilidade. Esta visão nos remete a pensar novamente sobre a precarização do trabalho, e mais uma vez a pensar no homem como uma mercadoria para o capitalismo, onde todo trabalhador pode ser descartado a qualquer momento.

O trabalho se converte em meio de subsistência. A força de trabalho torna-se uma mercadoria, que possui a finalidade de produzir novas mercadorias, ou seja, o que deveria ser o fator de emancipação humana é transformado em única possibilidade de subsistência da classe-que vive do trabalho (NEVES, 2007, p. 03).

Dito de outra forma, o trabalho não é valorizado, enquanto as coisas o são. O homem se coisifica e as coisas se humanizam. Conforme Marx:

Com a valorização do mundo das coisas aumenta, em proporção direta aumenta a desvalorização do mundo dos homens. O trabalho não produz apenas mercadorias; produz-se a si mesmo como uma mercadoria, e, justamente na mesma proporção com que conduz bens (MARX, 1993, p. 159).

Não raras vezes, a relação de hierarquia é considerada natural. Naturalizam-se as opressões assim como naturaliza-se a falta de oportunidades para os trabalhadores menos qualificados. Isto fica evidente na pesquisa ao pensarmos em um médico, por exemplo, que tem uma situação econômica superior à de um trabalhador que presta seus serviços no setor de higiene. A reprodução cultural do senso comum estabelece (equivocadamente) que um médico é, de alguma forma, “superior” ao ajudante de serviços gerais. Esta interpretação, no entanto, se torna nula se não a visualizarmos para além da aparência. Conforme Ritzer,

É necessária a separação entre o fenômeno e a essência, o que é secundário e o que é essencial para a constituição do conhecimento. Essa separação é o que diferencia a ciência da práxis utilitária, a qual toma o mundo da aparência como mundo real (RITCHER, 2012, p. 238).

Neste mundo de aparência, onde a essência dos fenômenos fica oculta (KOSIK, 2002), pensa-se que o filho do médico será médico (porque é rico) e o filho do pobre será um trabalhador assalariado (porque não teve condições de estudo). Este modo de ver o mundo, tão arraigado nas condições sociais, capta (ainda que minimamente) algo essencial do capitalismo: a desigualdade de oportunidades. E a naturalização destes processos pode gerar consequências nefastas, confirmando o poder que os “superiores” querem exercer sobre as classes menos favorecidas. Isto nos leva a pensar na análise que podemos fazer da vida dos trabalhadores.

A verdade não se apresenta imediatamente ao homem, é necessário desvio para chegar a ela, esse processo demanda explicações com base na própria realidade, buscando os movimentos que a compõem a fim de compreender o que está obscuro e confuso para chegar ao conceito do todo, agora abarcando as suas determinações e relações (RITCHER, 2012, p. 239)

No senso comum, impera a ideia de que

o poder do dinheiro é o meu próprio poder. As propriedades do dinheiro são as minhas - do possuidor - próprias propriedades e faculdades. Aquilo que eu sou e o que eu possuo não é, pois, de modo algum determinado pela minha própria individualidade (MARX, 1993, p. 232).

Desta forma, cabe salientar que “a sociedade é uma totalidade organizada por esferas (totalidades) cuja (re)produção supõe a totalidade maior, mas se efetua de formas particulares, com regularidades próprias” (BARROCO, 2006, p. 25). Dois erros metodológicos podem surgir a partir desta constatação: o primeiro é que, ao se pensar em classe, é possível pensa-las isoladamente uma da outra; o segundo é que todos os indivíduos de uma mesma classe tenham as mesmas oportunidades, desenvolvimento e modos de vida. Procurou-se evitar, portanto, ambos os equívocos nesta pesquisa. Afirma Barroco:

Conforme a sociedade se complexifica, as esferas sociais podem ganhar uma certa autonomia, o que pode levar a uma falsa compreensão da realidade social: a ideia de que suas esferas podem ser isoladas - umas das outras e em relação à totalidade - para ser analisadas. Outro erro metodológico consiste em supor que uma dada categoria social tem um mesmo desenvolvimento, em qualquer esfera da vida social (BARROCO, 2006, p. 25).

Cabe lembrar que, como dito no capítulo 2, a relação de estranhamento dos trabalhadores com o próprio trabalho perpassa todas as classes sociais, ainda que não atinja alguns indivíduos (MARX, 2011). A reificação (pensar o homem como um objeto, uma “coisa”) não se dá apenas no sentido da singularidade (o homem vendo a si mesmo como objeto), mas em todas as relações sociais. As hierarquias, em certo sentido, corroboram para os assédios sofridos, ao permitir a desumanização daqueles que se situam em uma parte “inferior”, em um trabalho de infraestrutura.

Cria-se uma cisão entre sujeito e objeto, uma relação de "estranhamento" que permite a (re)produção de relações sociais nas quais a riqueza humana socialmente constituída não é apropriada material e espiritualmente pelos indivíduos que a construíra; o produto da atividade humano-genérica se converte em algo que "não diz respeito" aos indivíduos singulares, o próprio indivíduo se torna objeto e os objetos passam a valer como coisas (BARROCO, 2006, p. 34).

Enquanto a precarização do trabalho é, ao mesmo tempo, um novo e velho fenômeno (IAMAMOTTO, 2005), o assédio moral vem sendo estudado apenas recentemente. Por desconhecimento, é muitas vezes difícil identifica-lo sem confundi-lo com outras formas de assédio (Freitas, 2001). Por raramente deixar marcas físicas, o assédio moral passa despercebido por muitos ambientes, inclusive o familiar (onde o agredido, por não comunicar à família sobre os ocorridos, não tem dela o apoio para superar a situação). No Hospital Ivan Goulart, notou-se que outros setores (como a enfermagem ou a psiquiatria) não dão a devida atenção ao assédio moral, mesmo quando trabalham sob a perspectiva da humanização em saúde. Parte disso também se dá pela hierarquia: cabe pensar se, no caso de serem os médicos ou gestores os agredidos, a situação continuaria se perpetuando despercebidamente.

Dentro destes aspectos, presenciamos cada vez mais a reprodução da pobreza e o discurso de naturalização da inferioridade social. Pensar a precarização do trabalho é, sobretudo, pensar na valorização da vida e em formação (inclusive ética) dos profissionais da saúde. Quando o trabalho é precarizado e existe o acréscimo do assédio, a saúde mental torna-se um aspecto central da vida do trabalhador, como é possível observar nos relatos dos funcionários. Deste modo, diz Ribeiro que:

Falar sobre saúde mental no Brasil nos dias de hoje é tarefa difícil e completa, pois não se pode desvinculá-la de um contexto maior que engloba a situação sócio-econômica da população, a política governamental para a área da saúde, a formação dos profissionais que irão atuar no setor e as condições de trabalho destes profissionais (RIBEIRO, 1999, p.57).

A insegurança em relatar o assédio moral que, cabe ressaltar, apareceu em meio à aplicação do projeto de intervenção que se dava somente com os trabalhadores da infraestrutura (gerando possivelmente uma sensação de “igualdade” e entendimento da situação) demonstra parte crucial da precarização do trabalho: a instabilidade. O trabalhador não pode vivenciar em plenitude e em segurança seu ambiente de trabalho, pois vive com medo, receio de retaliações, maiores assédios, isolamento ou desemprego.

Para uma análise de resultados sobre a saúde dos trabalhadores vítimas do assédio moral, está disposto o próximo subcapítulo.

4.2 A saúde dos (as) trabalhadores (as) vítimas de assédio moral

Como supracitado no subcapítulo anterior, dependendo do perfil psicológico do assediado e de sua condição social, sabe-se que sua capacidade de relatar o assédio moral no ambiente de trabalho é limitada, justamente por se tratar da parte mais fraca da relação. Surgem, então, trabalhadores desprovidos de motivação, de criatividade, de capacidade de liderança, de espírito de equipe. Acabam por se sujeitar às mais diversas humilhações, adoecendo psicológica e/ou fisicamente e obtendo uma baixa autoestima.

Percebe-se a fragilidade dos trabalhadores a partir do momento em que eles nos relatam que: “tem dias que lembro de tudo que aconteceu e sinto vontade de chorar” (Trabalhador C), ou quando dizem: “tem dias que nem dá vontade de vim mas tenho que trabalhar né o que vou fazer” (Trabalhador D). Logo, identifica-se o impacto que o assédio moral pode causar na saúde do trabalhador. Ele fica cada vez mais vulnerável emocionalmente, principalmente pelo fato de que aguenta a agressão calado e por muito tempo. Esta observação vai de encontro ao que disse Barreto, a seguir:

O desenvolvimento do assédio moral no trabalho causa efeitos nefastos sobre a saúde da vítima. A humilhação repetida e prolongada no ambiente de trabalho constitui um risco invisível, mas concreto nas relações de trabalho e na saúde dos trabalhadores. É que se tornou prática costumeira nas empresas onde há menosprezo e indiferença pelo sofrimento dos trabalhadores que, mesmo adoecidos, continuam a trabalhar. Isso revela uma das mais poderosas formas de violência sutil nas relações organizacionais (BARRETO, 2000, p.42)

Os estudos de Hirigoyen (2005, p.159) nos trazem que inicialmente os efeitos sentidos pelas vítimas são o estresse, a ansiedade, a depressão, distúrbios psicossomáticos, podendo chegar, nos casos extremos, ao estresse pós-traumático. Além desses sintomas, predominam nos quadros de assédio moral sentimentos de vergonha, humilhação, perda do sentido, podendo chegar a modificações psíquicas, como neurose traumática, paranoia e psicose. O local de trabalho é onde o

trabalhador se situa na maior parte do dia e, em situações precárias, sua saúde também se precariza. Ou seja,

O local de trabalho, o ritmo das tarefas e o relacionamento interpessoal podem tornar-se fatores que diariamente renovam as emoções que ensejam o estresse ocupacional, caracterizado por um estado crônico, permanente e diário, de desgaste físico e mental para e pelo trabalho. Diante de situações de ameaça, as pessoas entram em um estado de prontidão, que as induz a manifestações psicossomáticas as mais diversas ou a profundos estados de depressão, drogadição e, até mesmo, suicídio (FONSECA, 2003, p.675 *apud* ÁVILA, 2015, p.105).

Todos esses sentimentos, esse mal-estar, decorrem da rotina do trabalho, da existência de assédio. O trabalhador fica fragilizado, e este incomodo, esta frustração que a vítima sofre, se manifesta através do seu adoecimento. Dentre os sintomas sofridos pelas vítimas de assédio moral, Fonseca (2003) cita os danos emocionais, doenças psicossomáticas, alterações do sono, distúrbios alimentares, diminuição da libido, aumento da pressão arterial, desanimo, cansaço excessivo, tensão, ansiedade, depressão e síndrome do pânico, significando sofrimento causado por um tratamento injusto por repetidas vezes, por um período de tempo razoavelmente longo, ou seja, pela presença do assédio moral. Para deixar os trabalhadores tranquilos em relação a seus relatos, não foram questionados sintomas, embora saibamos que eles existem (conforme é possível notar nos relatos de desmotivação e estresse).

De acordo com Barreto (2006), a humilhação psicológica no trabalho transformou-se em um problema de saúde pública pois, para a autora, trabalho, doenças e emoções se interpenetram dinamicamente, instaurando uma nova forma de viver que, muitas vezes, mostra-se catastrófica. Desta forma devemos salientar a importância de preservar a saúde do trabalhador, bem como respeitar os seus direitos. A Organização Mundial da Saúde (OMS) define saúde como “um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não somente a ausência da doença ou enfermidade”. Assim, a saúde mental deve ser observada da mesma forma. No ambiente de trabalho ela também deve ser observada, conforme Ávila:

A saúde mental também deve ser observada no ambiente de trabalho. A empresa deve implementar medidas preventivas para tornar saudável o ambiente de trabalho, inclusive no aspecto mental, visando também o tratamento e a reabilitação das pessoas (ÁVILA, 2015, p.52).

Quando o projeto de intervenção foi realizado na instituição com os trabalhadores, houve uma confusão sobre o entendimento do termo assédio moral, considerando que os participantes confundiam o assédio com a “falta de humanização”. Fica explícito na fala de um participante, quando relata: “acho que todos deveriam falar de humanização e participar desse grupo, porque nós somos discriminados, é muita discriminação com a gente” (Trabalhador E). Desta forma, entende-se que eles e elas não se reconheciam como vítimas desta agressão, tampouco que esta violência poderia ser a percursora de suas fragilidades perante seu trabalho e responsável por seu adoecimento, físico e psicológico. A partir desta perspectiva, de que os trabalhadores ficaram confusos sobre a diferença de ambos, vale ressaltar nesta pesquisa não somente esta distinção, mas também como identificar as formas que o assédio moral se apresenta, para que não venham a existir falsas acusações formais de assédio.

É importante salientar que para a identificação precisa do Assédio Moral nas relações de emprego é necessária a violação à dignidade do empregado por condutas abusivas desenvolvidas dentro do contexto profissional. [...]. Logo, o Assédio Moral não se limita ao ambiente físico do trabalho. Envolve todo o clima psicológico que possa surgir em razão dessa atividade do trabalhador. Entretanto, é imprescindível que o processo assediador seja praticado durante o exercício do trabalho, não se confundindo com questões pessoais (SOUZA, 2013, p. 1).

No que diz respeito ao impacto a saúde dos trabalhadores, Barreto (2011) afirma que o desenvolvimento do assédio moral no trabalho causa efeitos nefastos sobre a saúde da vítima. A humilhação repetida e prolongada no ambiente de trabalho constitui um risco invisível, mas concreto nas relações de trabalho e na saúde dos trabalhadores. Essa prática se tornou costumeira nas empresas onde há menosprezo e indiferença pelo sofrimento dos trabalhadores que, mesmo adoecidos, continuam a trabalhar. Isso revela umas das mais poderosas formas de violência sutil, e muitas vezes “invisível”, nas relações organizacionais.

De acordo com Souza (2013), pode-se afirmar que o assédio moral nas relações de trabalho é um dos problemas mais sérios enfrentados neste ambiente. Ele é fruto de um conjunto de fatores, tais como a globalização econômica predatória, vislumbradora somente da produção e do lucro, e a atual organização de trabalho, marcada pela competição agressiva e pela opressão dos trabalhadores

através do medo e da ameaça. Esse constante clima de terror psicológico gera no empregado assediado moralmente um sofrimento capaz de atingir diretamente sua saúde física e psicológica, criando uma predisposição ao desenvolvimento de doenças crônicas, cujos resultados o acompanharão por toda a vida. Para Souza (2013):

Na organização atual do trabalho, busca-se a colocação no mercado globalizado, através da competitividade, melhores e grandes resultados com baixo custo, isso tudo às custas da flexibilização, terceirização, novas formas de contratação para quebrar o requisito da continuidade da prestação dos serviços, planos de demissão voluntária; enfim, essa política neoliberal passou a exigir do empregado uma grande carga de tensão no ambiente de trabalho, fruto da precariedade nas condições de trabalho, e pior, das incertezas salariais e insegurança quanto à manutenção do empregado (SOUZA, 2013, p. 02).

Souza ainda nos diz que esses fatores e influências afetam negativamente o ambiente de trabalho, influenciando o bem-estar e satisfação do trabalhador, e, claramente afetando sua qualidade de vida no trabalho. Isto se dá ao passo que afeta a saúde mental através do surgimento de stress, ansiedade, depressão, entre outros fatores, e culminando com a degradação e hostilização do ambiente de trabalho, desemprego, enfermidade mental e até mesmo, em casos extremos, o suicídio do trabalhador.

Hirigoyen (2015) contempla a afirmativa acima nos dizendo que o assédio moral pode provocar uma destruição da identidade e influenciar por muito tempo o temperamento da pessoa. Nossa identidade se constrói progressivamente desde a infância e nunca está definitivamente formada. Salienta que, quando somos vítimas de uma agressão contra a qual não temos meios psíquicos de lutar, pode ocorrer uma acentuação de traços de personalidade anteriores ou surgir distúrbios psíquicos. Trata-se de perder o próprio domínio e sentir-se afastado de si mesmo. Conforme Hirigoyen,

Existem definitivamente palavras e atitudes que podem provocar modificações psíquicas. Há um provérbio chinês que diz: pode-se curar um ferimento causado por uma espada, mas não um ferimento causado por palavras (HIRIGOYEN, 2015, p. 175).

Entre os depoimentos coletados no projeto de intervenção, um chamou atenção para este momento em específico: o de uma senhora chamada F, beirando os seus 70 anos de idade, que já está aposentada e mesmo assim continua a trabalhar na instituição. F já está neste emprego há mais de 25 anos. Quando os colegas começaram a contar suas experiências e situações de assédio moral dentro da instituição, F disse que há muito tempo atrás sofreu algo terrível dentro do trabalho, que uma mulher lhe causou muito mal, pois falava coisas horríveis para ela. Contudo, não quis expor aos demais colegas o que havia acontecido, ficando notavelmente sensibilizada. E finalizou dizendo: “Eu demorei muito tempo para me recuperar, a mágoa vai ficar para sempre. Tem dias que lembro e fico triste porque não precisava daquilo, mas vamos mudar de assunto porque já passou e não quero falar nisso” (Trabalhador F).

Apesar do depoimento não ter deixado tão explícito, não dá para negar que o assédio moral faz o trabalhador sofrer. Embora anos tenham se passado é uma ferida que permanece. Desta forma,

A vergonha explica a dificuldade que a vítima tem de se expressar, sobretudo quando o assédio é individual. Igualmente aos casos de abuso sexual, a realidade é frequentemente pior do que relatam as vítimas de imediato, pois não encontram palavras. Como dizer, em um determinado momento, que estamos nos sentindo maltratados, quando não tínhamos deixando nada transparecer até então? Como se justificar aos próprios olhos por não ter protestado imediatamente? Como explicar aos outros nossa reação naquele momento? (HIRIGOYEN,2015, p.172).

Embora alguns trabalhadores ainda tenham dificuldade em revelar os assédios que viveram em seu ambiente de trabalho, Hirigoyen (2015), considera que a sociedade começou a se conscientizar da realidade do problema acarretado pelo assédio moral, e, nos últimos dois anos, algumas vítimas ousaram apresentar casos diante da justiça. Mesmo que seja imprescindível uma lei para lembrar das proibições e responsabilizar cada qual pela maneira de se comportar em relação ao outro, ela não será capaz de resolver tudo.

Sendo uma violência, percebe-se que o assédio moral impacta na saúde mental dos trabalhadores de diversas formas. Este adoecimento que o assédio moral lhe causa é um dano que o trabalhador levará para sua vida cotidiana. Poderá, inclusive, causar a necessidade de acompanhamento psicológico.

Infelizmente esse dano à sua saúde atua de forma nefasta, fazendo-o permanecer cada vez mais fragilizado, e sua saúde, conseqüentemente, tornar-se-á vulnerável.

No intuito de realizar uma análise sobre o impacto do assédio moral tanto para a instituição quanto para seus usuários (utilizando a terminologia hospitalar, os pacientes), o subcapítulo a seguir pretende abordar esta temática.

4.3 O impacto do assédio moral no atendimento aos usuários

O assédio moral, além de ser extremamente prejudicial para a vida do trabalhador, poderá vir a ser negativo para a instituição empregadora. Dentre os depoimentos dos trabalhadores da instituição, um diz o seguinte:

Fui proibida de conversar com os pacientes, e ela ainda disse que se eu falasse com alguém, me mandaria fazer terapia para aprender a calar a boca. Eu agora não sei o que fazer, fico com medo de falar com as pessoas, se me pegam falando com alguém vão dizer que tô de fofoca, mas é que tem muita gente que pede informação para a gente, como que eu vou virar a cara e ser mal-educada, aí fico sem saber se respondo ou não (Trabalhador G).

Outra trabalhadora disse que às vezes os usuários e alguns médicos passam e desejam “bom dia”, mas até a um simples “bom dia” eles têm receio de reagir. Disse o trabalhador H: “prefiro entrar muda e sair calada, porque aqui é difícil viu!”.

Às vezes eu tô limpando e falando pra mim mesma em pensamento não fala, não fala, não fala. Daí a médica entra na sala e me dá oi, e eu tô tão concentrada em não falar que quando eu me dou conta ela já até saiu da sala e eu não respondi o oi pra ela, fico até com vergonha (Trabalhador H).

O trabalhador que sofre assédio moral dentro da instituição é prejudicado, mas além de ficar vulnerável e adoecido, prejudica o seu trabalho e o faz de forma diferenciada, sem vontade, podendo inclusive faltar por motivos de saúde. O empregador não percebe que, existindo em algum setor o assédio moral ao trabalhador e não sendo identificado, a instituição acaba prejudicando a si mesma.

Conforme Martins (2015), o Estado paga alto custos pelos danos decorrentes da violência moral, pois deverá prestar os serviços de assistência social, reabilitação profissional, e pagar o respectivo benefício ao assegurado em razão de seu

afastamento (seja por auxílio-doença, auxílio-acidente, aposentadoria por invalidez para o segurado ou pensão por morte para os dependentes), conforme o caso. Martins(2015), ainda diz que esse custo se reverte em detrimento de toda a sociedade, na medida em que esta, em última instância, é quem custeia a Previdência Social, mantenedora de benefícios relacionados aos acidentes de trabalho ou doenças profissionais equiparadas a ela.

Com efeito, o art. 118, da Lei n. 8.213/91, confere ao empregado acidentado garantia de emprego até um ano após sua alta médica. Durante os primeiros quinze dias de afastamento, a empresa responde pelo contrato de trabalho. Após o órgão previdenciário assumir as despesas decorrentes do infortúnio, ficando a empresa obrigada a depositar continuamente o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, sem prejuízos da responsabilização pelos danos morais e materiais cabíveis (ÁVILA, 2015, p. 109).

Fica explícito que o mau causado ao trabalhador que sofre assédio moral atinge sua saúde, assim como atinge também seu relacionamento com os demais colegas. Desta forma, percebemos que o impacto causado através do assédio moral, na relação do trabalhador com o usuário, não está em questão - pelo menos não diretamente. O impacto será maior ao causador do assédio, pois terá que arcar com sérios prejuízos quando acusado. A instituição, por sua vez, não está livre de uma parcela de culpa. Como traz Hirigoyen:

Quando buscamos as origens de alguma conduta de assédio moral dentro de determinado contexto profissional, encontra-se um conjunto de disfunções e desvios de pessoas, mas a organização tem sempre a sua parcela de culpa (HIRIGOYEN, 2015, p. 313).

A autora citada ainda nos diz que chefiar os subordinados com respeito pode evitar diversos problemas de mal-estar na empresa, permitindo também melhorar a produtividade. Em vez de acrescentar reciclagens destinadas a tornar as pessoas mais produtivas, pode-se ousar introduzir o componente humano e levar em conta cada indivíduo com seus traços de personalidade e fragilidades, sem esquecer o componente afetivo ou emotivo. É preciso reforçar o diálogo e a escuta nas relações profissionais. Esta escuta deve ser empática, qualquer que seja o nível hierárquico do outro.

O bom funcionamento de uma empresa não pode ser visto unicamente pelos resultados econômicos, mas também por seu ambiente de trabalho. Se as empresas apenas consideram o lucro que podem extrair dos

empregados, elas não devem se espantar ao encontrar dificuldades e ver desaparecer a lealdade e o talento. Inversamente, as companhias que tratam seus empregados corretamente recebem enormes dividendos: nível alto de produtividade (HIRIGOYEN, 2015, p. 316).

Um trabalhador, indignado com as situações de assédio moral dentro da instituição pesquisada, disse que dentro do ambiente de trabalho todos dependem de outros para trabalhar. Um serviço depende de outro para poder acontecer: “Eles têm que entender que sem a gente e o nosso trabalho, eles não trabalham também, quem é que vai limpar a sala deles?” (Trabalhador B).

Se analisarmos pela lógica do sistema de produção capitalista, o serviço desse trabalhador não fará falta para a instituição, pois logo que abandonar seu emprego ou for demitido por não cumprir com suas atividades laborais, várias pessoas estarão esperando por esta oportunidade, mesmo que para isso tenham que se submeter ao assédio moral. Estas pessoas precisam subsidiar suas necessidades. É a tão conhecida história do “se não quer, tem quem queira”.

Contudo, ao analisarmos o depoimento deste trabalhador, percebemos que apesar desta lógica capitalista, o assédio moral continuará sendo reproduzido na instituição. O alvo pode se modificar, mas o agressor permanece na instituição e terá novos alvos. Nada vai mudar sem uma consciência de classe e de que o assédio é crime, e como tal precisa ser denunciado. Se não for para seguir esta lógica, a reprodução de assédio moral só irá aumentar.

Essas breves linhas objetivam registrar que no âmbito da relação de emprego o assédio moral caracteriza inadimplemento contratual, além de violação de dever jurídico traçado pelo ordenamento, tendo em vista a violação às normas de proteção inseridas na CLT, bem como as garantias fundamentais do trabalhador, previstas na Constituição Federal de 1988, assumindo a feição de ato ilícito que macula a relação jurídico-trabalhista (ALKIMIN, 2005, p.91 *apud* ÁVILA, 2015, p.111).

Neste sentido, o interessante seria que os superiores hierárquicos, ou gestores, trabalhassem na perspectiva da prevenção do assédio moral, facilitando as denúncias logo que os primeiros sintomas apareçam.

Indubitavelmente, é importante também que a empresa, por meio de seus métodos de gestão, dê o exemplo de modo transparente de funcionamento

que permitam a todos agir de maneira sadia. Em estruturas sólidas e sadias, o assédio moral não tem lugar. Se uma empresa respeita verdadeiramente as pessoas, isto tem aura positiva sobre o comportamento dos indivíduos que a compõem. Porém, apesar de os gestores falarem cada vez mais de ética, existe no mundo do trabalho cada vez menos respeito pelas pessoas. Não nos enganemos; mesmo que alguns deles estejam sendo sinceros quando falam de seus valores morais ou de ética, para outros são apenas palavras que lhes permitem aliviar a consciência ou salvaguardar uma boa imagem (HIRIGOYEN, 2015, p. 320).

Uma das razões que leva Hirigoyen (2015) a acreditar que a prevenção nas empresas deve ser realizada é a de que uma prevenção eficaz do assédio moral e de todas as formas de desvios relacionais pode produzir valor agregado e resultados a curto prazo. Quando se maltrata um funcionário, qualquer que seja ele, desperdiça-se talento. Por um lado, destrói-se a saúde de alguém e, por outro, diminuem-se os resultados econômicos. Forçar a saída de alguém sob o pretexto de que ele não é suficientemente produtivo pode ser um bom cálculo financeiro para a empresa, mas somente a curto prazo. Outra razão que leva a autora a acreditar na relevância da prevenção é o fato de a empresa desfrutar de uma boa imagem, ou simplesmente evitar imagem negativa na mídia e, conseqüentemente, um retorno negativo dos acionistas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisarmos a referida pesquisa e suas indagações, concluímos que a maneira com que as relações se estabelecem dentro da instituição impactam sim em sua vulnerabilidade ao assédio moral. Através desta relação de poder existente dentro da instituição, existe também o medo do desemprego e de eventuais retaliações. Este medo faz com que os trabalhadores se submetam ao assédio moral contínuo e muitas vezes não o identifiquem como tal, naturalizando o processo.

Considerando que o primeiro capítulo foi a introdução deste trabalho, no segundo capítulo foi possível observar que o assédio moral se configura como uma nova expressão da questão social, devido às formas de flexibilização do trabalho que, por desejar um processo produtivo mais dinâmico, flexibiliza também as condições de trabalho, precarizando-as.

O trabalhador, para poder subsistir, precisa vender sua força de trabalho, ficando a mercê de atividades que provenham seu sustento devido à contradição emprego/desemprego – onde quem não aceita certas condições trabalho acaba excluído do mercado. Esta lógica faz com que os seres humanos sejam objetificados, vendo a si e aos outros, bem como ao que produzem como se fossem mercadorias. Nesta situação, o assédio é cometido, mas o agredido não deixa seu emprego porque precisa dele para garantir sua subsistência.

O trabalho enquanto ontologia do ser social, categoria que diferencia o ser humano dos outros animais, é dividido em atividades laborais. Estas, por sua vez, viram um mecanismo de segregação nas mãos de alguns profissionais, conduzindo condutas abusivas e discriminatórias.

Quanto ao assédio moral, podemos observar no segundo capítulo que ele não existe em apenas uma forma, mas em muitas: xingamentos, difamações, exposições desnecessárias, desqualificação do trabalho do agredido, entre outras. Todas elas, no entanto, podem provocar consequências psicológicas. Vale salientar que o assédio moral e o estresse não são sinônimos. Enquanto o assédio é estrutural, causado por uma estrutura dinâmica no ambiente de trabalho, o estresse é individual.

O assédio moral impacta na saúde mental dos trabalhadores através das agressões verbais e comportamentos que afetam os agredidos, causando vergonha, medo e sensação de incapacidade. Como foi possível verificar nos relatos coletados, a hierarquia tem um papel insuprimível quanto ao assédio ocorrente dentro da instituição: os agressores são, normalmente, médicos ou gestores.

O trabalhador fica por muito tempo escondendo a violência perversa em que vive. Muitas vezes desconhece que está sendo vítima de assédio moral e acaba adoecendo, não somente pelas atividades desenvolvidas, mas pelas críticas pejorativas e xingamentos que recebe no cotidiano de trabalho. A própria forma com que as agressões se dão (verbais) facilitam, como foi possível observar, a confusão de assédio moral com falta de humanização. Os trabalhadores agredidos acabam por se sentir desvalorizados enquanto seres humanos que são.

Embora deixe poucos rastros, este tipo de agressão pode gerar consequências judiciais tanto para a instituição (fazendo-a pagar despesas relativas a indenizações) quanto para o agressor (que pode, inclusive, ser afastado do cargo). As consequências para o agredido, no entanto, são mais nefastas: atingem diretamente o psicológico e podem deixar marcas pela vida toda.

Nos resultados, situaram-se os relatos coletados dos diários de campo feitos durante o projeto de intervenção. Essa análise documental nos forneceu evidências empíricas para a demonstração, neste trabalho, de que o assédio moral existe na instituição e acomete uma parcela significativa de trabalhadores da infraestrutura. Nos depoimentos, foi possível constatar a vulnerabilidade e a sensação de incapacidade dos trabalhadores, especialmente quando relatam ser “proibidos” de interagir com os usuários ou sofrem algum tipo de humilhação ou coerção.

Ao analisarmos como o assédio moral pode impactar na relação dos trabalhadores com os usuários dos serviços hospitalares oferecidos pela instituição pesquisada, concluímos que esta relação não ficara diretamente abalada. É preciso salientar, no entanto, que diminuir o contato que tais trabalhadores vítimas de assédio têm com os usuários é discriminatório e de certa forma fragiliza o bom atendimento, como foi possível notar nos relatos de “proibição” de interação com os usuários.

No que concerne ao aspecto hierárquico e discriminatório por posição social, foi possível constatar o discurso de inferioridade social, cuja origem situa-se na reprodução da pobreza (especialmente na ideia de que pessoas pobres ficarão obrigatoriamente em posições subalternas, e pessoas com melhores condições econômicas ficarão obrigatoriamente em posições superiores e destacadas).

As consequências negativas na qualidade de vida no trabalho também foram centrais na análise documental, visto que, devido às muitas dimensões da precarização, os trabalhadores cujos relatos foram aqui analisados mostraram a sensação constante de medo de retaliações, o auto cuidado no que é falado, a concentração máxima em cada comportamento.

A categoria dos Assistentes Sociais manifesta-se contrária a todo e qualquer tipo de discriminação, dentro ou fora do ambiente de trabalho. O profissional assistente social inserido no campo da saúde precisa pensar a saúde enquanto direito universal, estendendo sua prática aos trabalhadores da própria instituição. Estas ações qualificadas na prática profissional só se tornam possíveis quando o profissional assistente social assume uma postura ativa, crítica, observadora, de olhos e ouvidos sensíveis e atentos.

Quando, ao contrário, ele também se rende à cotidianidade e fica atrelado às demandas institucionais, encaminhamentos e problemas explícitos, situações como as de assédio moral, que são muitas e muitas vezes “invisíveis” para quem não é agressor ou agredido, acabam passando despercebidas. A conformidade e a dependência não podem, sob nenhum motivo, pautar as ações do Serviço Social, dentro ou fora da área da saúde.

Quando estas demandas são negadas institucionalmente ou são ignoradas, o assédio repete-se com ainda mais intensidade e o agressor se sente “legitimado”. Quando a instituição deseja “fazer vista grossa” ao assédio, embora ofereça um serviço aparentemente sem conflitos, fragiliza e perpetua a precarização do trabalho e a negligência à saúde do trabalhador. Se os planejamentos e metas da instituição focam apenas na quantidade e na estatística, os profissionais de saúde precisam romper com essa lógica mecanicista.

Assim, a partir destes resultados, podemos constatar que as questões norteadoras deste trabalho foram respondidas e os objetivos puderam ser cumpridos. Cabe salientar que não se pretendeu, em nenhum momento, esgotar as bibliografias disponíveis sobre o tema do assédio moral – e sim utilizar as obras mais significativas neste cenário. Sobre o projeto de intervenção realizado dentro da instituição, ela teve continuidade, porém agora são encontros feitos por profissionais como enfermeiras e assistente social, onde tratam sobre a Humanização e englobam os mais diversos assuntos, e não está mais vinculado somente aos trabalhadores da higienização, lavanderia e copa, mas acontece para atender a todos os trabalhadores.

REFERÊNCIAS

ALKIMIN, Maria Aparecida. **Assédio moral na relação de emprego**. Curitiba: Juruá, 2005.

ALVES, G.; TAVARES, S. **Dimensões da precarização do trabalho: ensaios de sociologia do trabalho**. São Paulo: Editoria Práxis, 2006.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?: ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho**. São Paulo: Cortez, 2014.

ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2011.

Avila, Rosemari Pedrotti de. **As consequências do assédio moral no ambiente de trabalho**. São Paulo: LTr, 2015.

BARDIN L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70; 1977.

BARRETO, Margarida Maria Silveira. **Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações**. São Paulo: Educ, 2003/2000.

BARROCO, Maria Lucia Silva Barroco. **Ética e Serviço Social: fundamentos ontológicos**. São Paulo: Cortez, 2006.

BARROS, Alice Monteiro de. **Curso de Direito do Trabalho**. São Paulo: LTR, 2005.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

COSTA, Márcia da Silva. **O sistema de relações de trabalho no Brasil: alguns traços históricos e sua precarização atual**. Revista Brasileira de Ciências Sociais, v. 20, n. 59, out. 2005.

DALLAGO, H. **The content and development of mobbing at work.** European Journal of Work and Organizational Psychology, 5(2), 165-184, 2010.

ENGELS. **Obras escolhidas.** São Paulo: Alfa-Ômega, 1983-1985.

FERREIRA, José Wesley. **Sociologia do trabalho.** Ijuí: Ed. Unijuí, 2012.

FONSECA, C. **A Banalização da Injustiça Social.** Rio de Janeiro: FGV, 2003.

FRANCO, Tânia; DRUCK, Graça; SILVA, Edith Seligmann. **As novas relações de trabalho, o desgaste mental do trabalhador e os transtornos mentais no trabalho precarizado.** Rev. bras. Saúde ocup. São Paulo, 35 (122), 2010.

FREITAS, Maria Ester. **ASSÉDIO MORAL E ASSÉDIO SEXUAL: faces do poder perverso nas organizações,** RAE - Revista de Administração de Empresas Abr./Jun. 2001 São Paulo, v.41.n.2. p. 08-19.

FREITAS, Márcia. **Terror Psicológico no Trabalho.** São Paulo: LTr, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 2007.

GUEDES, Márcia Novaes. **Terror Psicológico no Trabalho.** São Paulo: LTr, 2003.

Grisci, C. L. I. & Bessi, V. G. (2004). **Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária.** *Sociologias*, 6, 12, 160-200.

Heloani, R. **Uma Reflexão sobre a Ausência de Saúde Moral.** *Sociedade em Transformação: estudos das relações entre trabalho e subjetividade.* Londrina: EDUEL, 2007.

Heloani, R. **Sociedade em Transformação: estudos das relações entre trabalho e subjetividade.** Londrina: EDUEL, 2004.

HERNANDEZ, Yasmin. **Diário de campo de 20 de abril de 2015.** Documento institucional, 2015.

HERNANDEZ, Yasmin. **Diário de campo de 20 de maio de 2015**. Documento institucional, 2015.

HERNANDEZ, Yasmin. **Diário de campo de 20 de junho de 2015**. Documento institucional, 2015.

HERNANDEZ, Yasmin. **Diário de campo de 20 de julho de 2015**. Documento institucional, 2015.

HIRATA, Helena; MARUANI, Margaret; LOMBARDI. **Mercado de trabalho e gênero: Comparações internacionais**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2008.

Hirata, H. **The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status**. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 443-465, 2011.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. São Paulo: Bertrand Brasil, 2002.

HIRIGOYEN, Marie France. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2015.

IAMAMOTO, Marilda V.; CARVALHO, Raul. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**. São Paulo: Cortez/CELATS, 1995.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**. São Paulo: Editora Cortez, 2005.

KONDER, Leandro. **O que é dialética**. São Paulo: Brasiliense, 2008.

KOSIK, Karel. **Dialética do Concreto**. Tradução de Célia Neves e Alderico Toríbio, 2 ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 2002.

LAKATOS; MARCONI. **Fundamentos de metodologia científica/** Marina de Andrade Marconi, Eva Maria Lakatos.- 7.ed. - São Paulo: Atlas, 2006/2010.

MACIEL, R. H. **Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia.** Recife: Palas Athena, 2011.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Serviço Social: identidade e alienação.** São Paulo: Cortez, 2011.

MARTINS, Sergio Pinto. **Assédio Moral no emprego.** São Paulo: Atlas, 2015.

MACIEL, R. **Gestão e Organização no Capitalismo Globalizado: história da manipulação psicológica no mundo do trabalho.** São Paulo: Atlas, 2007.

MARX, Karl. **O Capital: Crítica da economia política.** Vol. I, Tomo I. São Paulo: Abril Cultural, 2011

MARX, Karl. **Manifesto do Partido Comunista.** São Paulo: Expressão Popular, 2011.

MARX, Karl. **Manuscritos Econômico-Filosóficos.** São Paulo: Boitempo, 1993/2004.

MICHAUD, Yves. **Violence et politique.** Paris: Gallimard, 1978.

MINAYO, Maria Cecília de Sousa; DESLANDES, Suely Ferreira; GOMES, Romeu. **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade.** 25 ed. Revista e atualizada. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

MIOTO, Regina Célia Tamaso. *Perícia Social: proposta de um percurso operativo.* **Revista Serviço Social & Sociedade** n.67. São Paulo: Cortez, 2001, p. 145-158.

NASCIMENTO, Sônia. **O assédio moral no ambiente de trabalho.** Disponível em: https://www.sindifisconacional.org/images/defesa_profissional/assedio/2009/anexo_2_353_assediomoral2.pdf Acesso em: 23.jun.2015.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo Monopolista e Serviço Social.** São Paulo. Cortez, 1992.

NEVES. **Fundamentos da escola do trabalho**. São Paulo: Brasiliense, 2007.

PENA, F. **A Mundialização do Capital**. São Paulo: Xamã, 2015.

PESSÔA, Elisângela Maia; AVILA, Maria Helena Weber. **Pesquisa qualitativa e direitos humanos: uma demanda para o serviço social**. In: Direitos Humanos em perspectiva: análise interdisciplinar. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2014.

POLA, Karina; COLMÁN DUARTE, E. E; COSTA, G. M.; ABRAMIDES, M. B. C.. **Marx e a Questão do Trabalho: Porque o Serviço Social é Trabalho**. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) - Universidade Estadual de Londrina, 2007.

PRATES, Jane Cruz; PRATES, Flavio Cruz. **Problematizando o uso da técnica de Análise Documental no Serviço Social e no Direito** Sociedade em Debate, Pelotas, 15(2): 111-125, jul. /Dez. 2009.

RICHTER, Leonice. **Entre fenômeno e essência**. São Paulo: Brasiliense, 2012.

RIBEIRO, P. R. M. **Saúde Mental no Brasil**. São Paulo: Arte&Ciência, 1999.

SILVA, Jorge Luiz de Oliveira da. **Assédio moral no ambiente de trabalho**. Rio de Janeiro: Editora e Livraria Jurídica do Rio de Janeiro, 2005.

SILVA, Américo Luis Martins da. **O dano moral e a sua reparação Civil**. 1. ed. São Paulo: Revista dos tribunais, 2000.

SOBRESSEN, Ana Paula Sefrin. **Trabalho, medo e sofrimento: Considerações acerca do assédio moral**. Revista LTR, São Paulo, Ano 71, nº 8, Agosto/2007.

SOUZA, H. **Assédio moral nas relações de trabalho**. Campinas: Russell Editores, 2013.

SOUZA, Sergio Pinto. **Assédio Moral no emprego**. São Paulo: Atlas, 2013.

Triviños, Augusto. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação.** São Paulo: Atlas, 2006.