



IV JORNADA DE
PESQUISA EM
PSICOLOGIA
DESAFIOS ATUAIS NAS
PRÁTICAS DA PSICOLOGIA

25 e 26 de novembro de 2011
UNISC - Santa Cruz do Sul

AS PERCEPÇÕES DOS TRABALHADORES FRENTE ÀS SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIA MORAL NO TRABALHO

*Janaina Zimmer
Carlos José Naujorks
Universidade de Santa Cruz do Sul*

Resumo

O artigo problematiza a violência moral no trabalho, investigando em que dimensões ela se concretiza perante as percepções dos trabalhadores e as representações dos mesmos a cerca desse tema. Trata-se de uma pesquisa durante a prática de estágio de psicologia no Sindicato dos vestuários do Vale do Rio Pardo em Santa Cruz do Sul. Para a realização da presente pesquisas foram aplicados 53 questionários entre os trabalhadores de sete empresas do ramo do vestuário e calçados do Vale do Rio Pardo, compostos por situações que poderiam ser consideradas violentas dentro de um ambiente de trabalho. Os resultados apontam que a grande maioria dos entrevistados respondeu menos da metade do questionário, entretanto as situações mais respondidas podem ser consideradas as mais agressivas em se tratando de violência moral, enquanto outras situações parecem ser naturalizadas dentro dos ambientes de trabalho.

Palavras-Chaves: Violência Moral. Trabalhadores. Empresas.

Introdução

A violência moral ou assédio moral no trabalho é caracterizado, por diferentes autores, pela exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, prolongadas e que se repetem no dia-dia, durante a jornada de trabalho, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, de um ou mais chefes dirigidas aos seus empregados ou mesmo de trabalhadores dirigida a

outro trabalhador, desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-o muitas vezes a desistir do emprego.

O assédio moral trata-se de um fenômeno que causa grandes danos psíquicos, devido ao fato de agredir a imagem e a reputação da vítima frente a outras pessoas. Leymann (1966) descreve o assédio como:

“O fenômeno no qual uma pessoa ou grupo de pessoas exerce violência psicológica extrema, de forma sistemática e recorrente e durante um tempo prolongado – por mais de seis meses e que os ataques se repitam numa frequência média de duas vezes na semana – sobre outra pessoa no local de trabalho, com a finalidade de destruir as redes de comunicação da vítima ou vítimas, destruir sua reputação, perturbar a execução de seu trabalho e conseguir finalmente que essa pessoa ou pessoas acabe abandonando o local de trabalho” (LEYMANN, 1996, pg. 121, apud GUIMARÃES E RIMOLI, 2006, pg. 185).

O mesmo autor relata este tipo de violência como *“um conflito cuja ação visa à manipulação da pessoa no sentido não amigável”* e que essa ação pode ser analisada através de três grupos de comportamentos: 1) um grupo de ações se desenvolve quanto a comunicação com a pessoa atacada, tendendo a interrupção da comunicação; 2) outro grupo de comportamentos se assenta sobre tentativas de denegrir a reputação da pessoa atacada; 3) as ações do terceiro grupo tendem a manipular a dignidade profissional da pessoa agredida.

De acordo com Heloani (2004), o assédio moral consiste na constante e deliberada desqualificação da vítima, seguida de sua conseqüente fragilização, com o intuito de tirar dela seu poder de decisão. Esse enfraquecimento psíquico pode levar o indivíduo vitimizado a uma paulatina despersonalização, por se tratar de um processo disciplinador em que o agressor procura anular o agredido.

Em longo prazo, depois de alguns meses, às vezes até anos de grande sofrimento, desencadeado por essa constante e desmerecedora *“adjetivação”* direta ou indireta, o indivíduo torna-se exatamente o que lhe foi atribuído. A vítima pode entrar em depressão e sofrer de outros problemas psicológicos. Dessa forma, ela pode acabar por se tornar realmente negligente no trabalho, não por seu desejo e sim pela pauperização, pela fragilização de sua saúde física e mental (HELOANI, 2004).

Hirigoyen (2001) define as maneiras pelas quais se propagam a violência nas relações trabalhistas, que seriam: recusa à comunicação direta; desqualificar a vítima; desacreditar

no seu trabalho, humilhando, dando apelidos; isolar a pessoa, fazendo com que os colegas se afastem dela; induzir ao erro para criticá-la e rebaixá-la.

O assédio moral nasce como algo inofensivo e propaga-se insidiosamente, sendo que em um primeiro momento, as pessoas envolvidas não querem mostrar-se ofendidas e levam na brincadeira as desavenças e maus-tratos. Em seguida, os ataques vão multiplicando-se e a vítima é seguidamente acuada, posta em situação de inferioridade, submetida a manobras hostis e degradantes em um período maior (HIRIGOYEN, 2011).

Para Castelhana (2005) as políticas positivas das empresas são formas de antecipação de conflitos. Políticas de altos salários, participação nos lucros e resultados, promessa de carreira ascendente, são formas perpassadas por relações de poder e dos sistemas de dominação, compreendê-las se torna importante para entender a relação do sujeito com a empresa, o desenvolvimento de uma dominação psicológica, onde o sujeito tende a assumir a organização como sendo dele. O sujeito acaba se calando na maioria das vezes, pois é parte da empresa, precisa “vestir a camisa” e não denunciar o que vê de errado. Com isso ainda existe o medo que se intensifica como gerador do silêncio dos trabalhadores, medo principalmente de perder o emprego (CASTELHANO 2005).

O sujeito dentro da organização assiste a diversas demissões, vê vários de seus colegas serem mandados embora e que tem medo de serem as próximas vítimas, sabe que a falta de proteção é uma das causas de suas angústias. A precarização do trabalho que se disseminou nos anos 90 no Brasil e fez gerar a síndrome do medo, tornou-se perceptível não apenas através do crescimento do desemprego em massa, mas principalmente, pela tendência contínua de precarização do piso salarial dos trabalhadores no Brasil (ALVES, 1999, apud CASTELHANO, 2005).

Entende-se que a violência moral sempre existiu no ambiente do trabalho, mas o que tem acontecido é um movimento dos pesquisadores em se a deter ao tema, entendendo que a pressão sofrida pelas vítimas de assédio moral torna-se a causa de muitas patologias por ser geradora de um sofrimento psíquico muito grande. E esta violência está perpassada pelo espaço institucional e organizacional. Sendo que muitas situações, que poderiam ser consideradas violentas por agredir a moral, a saúde, a imagem do trabalhador, são cada vez mais naturalizadas nos ambientes de trabalho.

A realização da presente pesquisa propõe problematizar a violência moral no trabalho, investigando em que dimensões ele se concretiza perante as percepções dos

trabalhadores e suas representações a cerca do tema. Pretende-se compreender como os trabalhadores percebem o problema, investigando quais situações eles apontam como violência em seus ambientes de trabalho.

Metodologia

Para a realização da pesquisa, foram aplicados 53 questionários entre os trabalhadores de sete empresas do ramo do vestuário e calçado do Vale do Rio Pardo, que se dispusera a participar da pesquisa. Os trabalhadores assinaram termo de esclarecimento e consentimento livre de participação da pesquisa e responderam ao questionário. Essas empresas possuem aproximadamente 900 trabalhadores, de ambos os sexos, mas prevalecem trabalhadores do sexo feminino e a função de costureira. O grau de escolaridade da maioria é ensino fundamental, e a faixa etária média é de 30 anos. Sendo que dos entrevistados, 32% das entrevistadas tinham faixa etária de 20 a 30 anos.

Para coleta de dados utilizamos um questionário fechado, baseado no questionário encontrado no link: <http://www.assediomoral.org/spip.php?article296>, sendo que foram desconsiderados os itens B e C, pois não se enquadravam no objetivo da presente pesquisa. Os demais itens foram reformulados de acordo com os objetivos da pesquisa. Este continha várias situações que podem ocorrer dentro de um ambiente de trabalho, divididas entre três blocos; as situações que podem ocorrer entre a chefia e o funcionário, contendo 17 situações neste bloco; entre os colegas de trabalho, contendo 6 situações e em relação as condições e organizações de trabalho, contendo 11 situações. O participante da pesquisa deveria marcar as situações que considerassem violência dentro das organizações de trabalho, nos três blocos de questões.

A análise deste trabalho consiste em observar, ao longo destas seqüências quais são as percepções que esses sujeitos têm sobre o tema e em que medida os trabalhadores reconhecem as situações de violência no trabalho. Na posição que esse sujeito ocupa, quais são as percepções interditas, quais que são atravessados pelo espaço institucional (profissional) que os incorpora, e através disso pretendem-se verificar como os trabalhadores associam as situações de violência às relações de trabalho, em que medida essas práticas são naturalizadas dentro dos ambientes de trabalho.

Resultados

Foram aplicados 53 questionários.

Entre as respostas totais do questionário pode-se verificar que a maioria dos pesquisados marcaram menos de 16 situações, como mostra a tabela abaixo, o que pode demonstrar que poucas situações foram consideradas violência moral no trabalho para os entrevistados.

Em relação à chefia e o supervisor, 31 pesquisados marcaram menos de 6 situações. Quando as situações se referiam aos colegas de trabalho, temos 28 pesquisados que marcaram menos de 2 situações. Em relação ao ambiente de trabalho a maioria marcou até 4 situações apenas.

As tabelas abaixo demonstram o número de respostas para cada situação.

Em relação a chefia/supervisor você considera violência quando:

| | |
|--|--------------|
| O chefe/supervisor agride o funcionário somente quando está a sós com ele. | 26 respostas |
| O chefe/supervisor faz circular maldades e calúnias sobre o funcionário | 30 respostas |
| O chefe/supervisor força o funcionário a pedir demissão. | 19 pessoas |
| O chefe/supervisor não cumprimenta mais e não fala mais com algum dos funcionários. | 14 pessoas |
| O chefe/supervisor proíbe os demais colegas falar com um dos funcionários. | 22 respostas |
| O chefe/supervisor insinua e faz correr o boato de que o funcionário está com problema mental ou familiar. | 19 respostas |
| O chefe/supervisor ignora a presença do funcionário na frente dos outros | 14 respostas |
| O chefe/supervisor retira os instrumentos de trabalho: telefone, fax, computador, mesa. | 10 respostas |
| O chefe/supervisor atribui "erros imaginários". | 19 respostas |
| O chefe/supervisor bloqueia o andamento dos trabalhos | 15 respostas |
| O chefe/supervisor impõe horários injustificados | 16 respostas |
| O chefe/supervisor esquece-se de passar informações importantes para o funcionário. | 15 respostas |
| O chefe/supervisor pede trabalhos urgentes sem nenhuma necessidade | 16 respostas |
| O chefe/supervisor dá instruções confusas e imprecisas | 16 respostas |
| O chefe/supervisor reclama quando há atraso no trabalho | 19 respostas |
| O chefe/supervisor em alguns momentos não cumprimenta seus funcionários. | 17 respostas |
| O chefe/supervisor pede para que o funcionário ocupe melhor suas horas de trabalho. | 14 respostas |

Tabela 1

Em relação aos colegas de trabalho você considera violência quando:

| | |
|---|--------------|
| Os colegas de trabalho falam mal de outro colega em público | 36 respostas |
| Quando algum funcionário fala de outro para o chefe. | 39 respostas |
| Quando fazem de conta que não se conhecem outro colega. | 14 respostas |
| Colegas não se cumprimentam | 16 respostas |

| | |
|--|--------------|
| Alguns colegas são competitivos em relação ao trabalho, e fazem de tudo para alcançarem sucesso. | 21 respostas |
| Colegas fazem piadas quando o time de futebol do outro colega perde. | 16 respostas |

Tabela 2

Em relação ao ambiente de trabalho você considera violência quando:

| | |
|--|--------------|
| Há carga de trabalho excessiva. | 27 respostas |
| Existe falta de pessoal para o trabalho. | 27 respostas |
| Ocorrem mudanças freqüentes na organização do trabalho. | 12 repostas |
| Horários não são respeitados. | 16 respostas |
| O chefe decide as coisas sem consultar os demais trabalhadores. | 16 respostas |
| Existe uma competição grande entre as pessoas. | 17 respostas |
| O ambiente de trabalho não é muito arejado e nem possui boa iluminação. | 23 respostas |
| A organização dá muita importância para a produção e demonstra interesse mínimo com o indivíduo. | 21 respostas |
| As informações que a empresa passam parecem confusas. | 13 respostas |
| Existem pessoas que não passam as informações que recebem. | 20 respostas |
| As tarefas não são bem definidas e cada um não sabe bem o que fazer. | 24 respostas |

Tabela 3

Discussão

A análise dos dados demonstra que a menor média de situações marcadas entre os blocos de situações é da relação chefia/funcionário. Essa análise pode sugerir contaminação pelo constrangimento que pode ocorrer pelos trabalhadores em relação à chefia, eles parecem identificar muito mais situações de assédio oriundas dos próprios colegas, o que é demonstrado por um número bem maior de respostas nas situações direcionadas aos colegas.

Outra questão importante de ser analisada é em relação ao número de respostas para cada situação. No primeiro bloco de situações, que se refere às situações de violência e assédio em relação à chefia, verifica-se que a uma distribuição relativamente uniforme entre os itens analisados, com destaque, porém para as categorias: *O chefe/supervisor faz circular maldades e calúnias sobre o funcionário*, *O chefe/supervisor agride o funcionário somente quando está a sós com ele*, que mais apareceram. Ao nos reportarmos para os conteúdos das situações percebe que a maioria trata-se de situações que ferem o caráter, a moral e a estima das pessoas.

As situações que menos apareceram nesta categoria foram respectivamente; *O chefe/supervisor retira os instrumentos de trabalho: telefone, fax, computador, mesa*; *O chefe/supervisor pede para que o funcionário ocupe melhor suas horas de trabalho*. Essas duas questões referem-se mesmo que de forma ampla, à organização do trabalho. *O chefe/supervisor não cumprimenta mais e não fala mais com algum dos funcionários*, *O*

chefe/supervisor ignora a presença do funcionário na frente dos outros. Estas duas situações referem-se às relações de trabalho. Podemos considerar que por serem questões menos direcionadas para aspectos da vida pessoal (moral, valores, dignidade) e por se tratar ambas de questões relativas ao trabalho elas tendem a serem naturalizadas dentro do ambiente de trabalho. Isto confirma o que autores afirmam sobre o teor patológico do assédio por denegrir imagem da vítima e desqualificá-la profissionalmente perante aos colegas (LEYMANN, 1996, apud GUIMARÃES E RIMOLI, 2006).

Nas situações que focam a relação entre os colegas de trabalho, as situações que mais aparecem respectivamente são: *Quando algum funcionário fala de outro para o chefe, Os colegas de trabalho falam mal de outro colega em público,* trata-se de situações que comprometem a imagem do funcionário perante aos outros. E as que menos aparecem são *Quando fazem de conta que não se conhecem outro colega, Colegas não se cumprimentam.* São situações que parecem não causar grande impacto em um ambiente de trabalho, ainda mais se levarmos em conta a lógica individualista e a competitividade que permeia as relações sociais contemporâneas e que estão atualizadas nas relações de trabalho, a como diz Castelhana (2005) sobre as políticas de altos salários, participação nos lucros e resultados, promessa de carreira ascendente, formas sutis de dominação da empresa perante seus empregados e que acentua ainda mais a competitividade.

Em relação as questões que contemplam o ambiente de trabalho, é importante ressaltar que tratam-se de situações que podem ou não ser consideradas como violência moral no trabalho, dependendo do contexto em que se inserem, mas são situações que parecem prejudicar as realizações das tarefas, desrespeitando o profissional em seu posto de trabalho. Percebe-se que os trabalhadores entenderam muitas delas como violência moral, e as que obtiveram maior número de respostas foram: *Há carga de trabalho excessiva, Existe falta de pessoal para o trabalho, As tarefas não são bem definidas e cada um não sabe bem o que fazer, O ambiente de trabalho não é muito arejado e nem possui boa iluminação.* Trata-se de situações que atravessam as formas de organizações e as questões de insalubridade e que causam danos à saúde dos trabalhadores. Entre as que menos apareceram estão: *Ocorrem mudanças freqüentes na organização do trabalho, As informações que a empresa passam parecem confusas.*

Entende-se que as situações sócio-econômicas em que os trabalhadores se encontram, bem como as condições de insalubridade em que trabalham e as condições precárias dos

ambientes de trabalho também são formas de violência. Os trabalhadores não reconhecem ou simplesmente se assujeitam as situações de assédio, pois antes de pensar em violência ou assédio moral no trabalho, existem muitos direitos trabalhistas que ainda não foram conquistados. Além disso, está presente o medo que se intensifica como gerador do silêncio dos trabalhadores, o medo principalmente de perder o emprego (CATELHANO, 2005).

Mesmo que a grande maioria dos entrevistados respondeu menos da metade do questionário, percebe-se que as situações mais respondidas podem ser consideradas as mais agressivas dentro de um ambiente de trabalho.

Considerações finais

Os resultados da pesquisa demonstram que algumas situações, que poderiam se caracterizar como violência moral, são naturalizadas dentro dos ambientes de trabalho. Com a aplicação dos questionários, onde a maioria das situações poderia ser definida como violentas, a grande parte dos trabalhadores marcaram um número mínimo de situações. No entanto verificou-se que as situações que obtiveram maior número de respostas foram situações que podem ser consideradas mais agressivas, por atacar a imagem da pessoa.

Com os resultados da pesquisa, verifica-se que as relações de violência moral parecem gerar sofrimento para os trabalhadores, por outro lado muitas dessas situações são naturalizadas dentro do ambiente de trabalho. E quando refere-se a violência moral nas relações de trabalho, contempla-se também as condições e a própria organização do trabalho e o quanto elas podem ser gerador de sofrimento aos trabalhadores. Por tanto, a violência no trabalho precisa ser pensada de uma forma mais ampla, contemplando não só as relações pessoais, mas também os atravessamentos institucionais, o contexto de trabalho, as condições e a próprias organizações trabalhistas.

Referências

CASTELHANO, L. M.; **A intensificação do trabalho e o aumento do sofrimento subjetivo: medo transformado em produtividade.** In: Psicologia e sociedade, Vol 17 nº 1 Porto Alegre, Jan/ Apr, 2005.

GUIMARÃES, Liliana A. M. RIMOLI, Adriana O.; **“Mobbing” (Assédio Psicológico) no Trabalho: Uma Síndrome Psicossocial Multidimensional;** In: Psicologia, Teoria e Pesquisa, Brasília, vol 22, nº 2; Mai-agos / 2006.

HELOANI, Roberto; Assédio **Moral**: um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho; In: RAE-eletrônica v.3, n.1, art 10 São Paulo, jan/jun, 2004.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral**: a violência perversa no cotidiano. 2ª ed Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001.