

MARIANA SCHATZMAM

**A VIOLÊNCIA MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO COMO UM ENUNCIADO
CONCRETO. DIALOGIA E PRODUÇÃO DE UMA IMPRENSA SINDICAL ACERCA
DO ASSÉDIO MORAL (1995-2007).**

**CURITIBA
2008**

MARIANA SCHATZMAM

**A VIOLÊNCIA MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO COMO UM ENUNCIADO
CONCRETO. DIALOGIA E PRODUÇÃO DE UMA IMPRENSA SINDICAL ACERCA
DO ASSÉDIO MORAL (1995-2007).**

**Dissertação apresentada como requisito
parcial à obtenção do título de Mestre
em Sociologia, Programa de Pós-
Graduação em Sociologia, Setor de
Ciências Humanas, Letras e Artes,
Universidade Federal do Paraná.**

**Orientadora: Prof.^a Dr.^a Benilde Maria
Lenzi Motim.**

CURITIBA

2008

S312 Schatzman, Mariana, 1974 -
A violência moral nas relações de trabalho como um enunciado concreto. Dialogia e produção de uma imprensa sindical acerca do assédio moral (1995-2007)/ Mariana Schatzman - Curitiba, 2008.

xi, 177f. : il. color.

Anexos e Apêndices

Orientadora: Benilde Maria Lenzi Motim

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Paraná, Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, Programa de Pós-Graduação em Sociologia.

Defesa: Curitiba, 10 de setembro de 2008.

Inclui bibliografia e notas

1. Violência e moral. 2. Dialogia - Tese. 3. Imprensa sindical -1995-2007.
4. Assédio moral no trabalho.

I. Motim, Benilde Maria Lenzi. II. Universidade Federal do Paraná. Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes. Programa de Pós-Graduação em Sociologia. III. Título.

CDD 22.ed. 658.314
Samira Elias Simões CRB-9/755

TERMO DE APROVAÇÃO

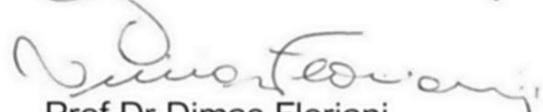


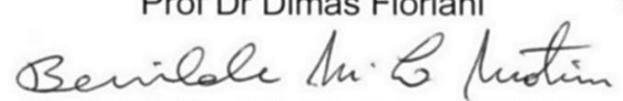
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM SOCIOLOGIA
Rua General Carneiro, 460 - 9º andar-sala 906 Fone e Fax: 3360-5173

PARECER

A banca examinadora, instituída pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Sociologia, do Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, da Universidade Federal do Paraná, após arguir o(a) mestrando(a) **MARIANA SCHATZMAM**, em relação ao seu trabalho de dissertação, intitulada “A VIOLÊNCIA MORAL COMO ENUNCIADO. A PRODUÇÃO DE UMA IMPRENSA SINDICAL ACERCA DA VIOLÊNCIA MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO (1995-2007)”, é de parecer favorável à “...A. P. R. O. V. A. Ç. ã. o.....” do(a) acadêmico(a), habilitando-o(a) ao título de *Mestre* em Sociologia, linha de pesquisa “Trabalho, Inovações Tecnológicas e Organizacionais” da área de concentração em TRABALHO E RURALIDADES. Curitiba, 10 de setembro de 2008.


Prof. Dr. Gilberto de Castro


Prof. Dr. Dimas Floriani


Prof.ª Dr.ª Benilde Maria Lenzi Motim
Orientadora e presidente da banca examinadora

**Aos meus pais, Marcos e Elfrida,
cujo trabalho, de operário e de dona de casa,
possibilitou que eu seguisse no caminho que escolhi:
estudar, ser professora de História, continuar estudando.**

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Prof.^a Dr.^a Benilde Maria Lenzi Motim, por acreditar na viabilidade de uma pesquisa sobre violência moral no campo da Sociologia, pela confiança no meu trabalho, pelas correções, sugestões e observações sempre pertinentes. Obrigada pela paciência e pelo apoio!

Aos professores doutores Sílvia Maria Pereira de Araújo e Gilberto de Castro, por aceitarem compor a banca examinadora, e por contribuírem com esta dissertação através das aulas de “Teoria sociológica e trabalho” e “Círculo de Bakhtin”, respectivamente. Saibam que os enunciados, que emitiram na minha qualificação e que não consegui agregar a este trabalho, serão aproveitados em outro momento. Parafraseando Bakhtin (1997, p. 316), espero escrever artigos e capítulos repletos dos ecos e lembranças dos seus enunciados.

Ao professor doutor Dimas Floriani, que participou da banca examinadora, pelos seus elogios e críticas construtivas.

Ao Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, na figura da sua Presidente à época da minha pesquisa de campo, Marisa Stedile, por permitir o meu acesso aos arquivos da imprensa da instituição. Também não posso deixar de citar a presteza da Secretária de Imprensa e Comunicação, Sonia Regina Sperandio Boz, do dirigente sindical Herman Felix da Silva, das jornalistas Patrícia Meyer e Kelen Vanzin e do economista Fabiano Camargo da Silva. Agradeço também à zeladora e responsável pela copa do Sindicato, Sonia Maria Sinhori, cujo café me ajudou na leitura das edições da Folha Bancária, e ao senhor José Albino Tadra, Assessor da Secretaria de Formação, que cedeu várias vezes a sua mesa para que eu pudesse ler e fazer as minhas anotações. Obrigada a todos pelo tratamento sempre cordial e simpático!

Ao grupo de discussão sobre assédio moral, cuja reflexão conjunta foi fundamental para uma concepção mais clara, mais ampla e mais profunda acerca do nosso objeto de estudo. O meu reconhecimento ao estudante de Psicologia André Eberle, à Dr.^a Thereza Gosdal e, especialmente, à Dr.^a Lis Andréa Soboll que me convidou para integrar essa equipe; equipe essa cujo trabalho pode ser conferido no livro “*Assédio moral interpessoal e organizacional: um enfoque interdisciplinar*”, que

será lançado em 2009 pela LTr.

À Francismara Martins que, apesar da sua difícil rotina de trabalho e estudo em Londres, fez o imenso favor de procurar e enviar pelo correio os livros sobre *mobbing* e *bullying* que encomendei.

Àqueles que a vida me reservou como amigos, que me incentivaram a fazer o Mestrado ou que, através de um telefonema ou da sua companhia, compartilharam comigo conhecimento, idéias, experiências, angústias e alegrias. Obrigada por alimentarem meu ânimo e minha auto-estima.

À minha colega Ana Maria Iribarem Soares, por revisar e corrigir o *abstract* desta dissertação.

Aos meus chefes Carlos Ritter e Armando Martins Filho, pelo respeito a minha pessoa e ao meu trabalho, e pelo apoio necessário durante o Mestrado.

À Neurologista Maria Helena G. Baran Herdoiza Leiva e à Psicóloga Samanta Fabrício Blattes da Rocha, pelo profissionalismo e pelo apoio nos momentos mais difíceis.

À minha mãe, pelo seu amor, por cuidar de mim e das minhas coisas.

A Deus, pelo refúgio, saúde e inspiração.

RESUMO

Desde os primeiros anos do século XXI, a mídia brasileira em geral e a imprensa sindical têm publicado enunciados sobre violência moral no trabalho cujo significado coincide com os conceitos de “gestão por injúria” ou “gestão por estresse” de Hirigoyen e com o conceito de “social stressor” de Zapf. A partir de categorias teóricas do “Círculo de Bakhtin” e da concepção de violência moral de Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen, analisamos enunciados publicados num jornal sindical entre 1995 e 2007. O objetivo deste estudo não foi investigar a violência moral no trabalho como prática, mas como um “enunciado concreto”, cujo sentido é construído pela relação dialógica entre o locutor e os seus interlocutores, destinatários e o seu contexto social. Nossas fontes revelaram que o Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região tem construído e difundido enunciados onde o termo “violência moral” refere-se, principalmente, a procedimentos organizacionais, como a pressão para aumentar o desempenho do quadro de pessoal. Essa percepção mostra que é necessário ampliar o conceito clássico de violência moral no trabalho para abranger tanto os processos estritamente interpessoais quanto as políticas de gestão.

Palavras-chave: Violência moral no trabalho. Enunciado concreto. Significados. Relação dialógica. Imprensa sindical.

ABSTRACT

Since first years of the 21st Century, Brazilian general media and the union press have been publishing enunciations about moral violence at work whose meaning tally with Hirigoyen's concepts of "abusive management" and "management by stress" and Zapf's concept of "social stressor". Based on the categories from "Bakhtin's Circle" and the conception of Leymann, Zapf, Einarsen and Hirigoyen about moral violence at work, we analyzed enunciations published in a union newspaper between 1995 and 2007. The aim of this study wasn't to investigate the moral violence at work as a practice but as a "specific utterance" whose meaning is built by the speaker's dialogic relationship with his/her interspeakers, addresses and his/her social setting. Our sources revealed that "Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região" has been built and widespread enunciations where "moral violence" regards mainly to organizational procedures, like the pressure to increase the staff performance. That insight shows that it's necessary to enlarge the classic concept of moral violence at work to encompass strictly interpersonal processes as well as management policies.

Key words: Moral violence at work. Specific utterance. Meanings. Union press. Dialogic relationship.

LISTA DE SIGLAS

ATS	– Adicional por Tempo de Serviço.
CAT	– Comunicado de Acidente de Trabalho.
CCQs	– Círculos de Controle de Qualidade.
CLT	– Consolidação das Leis do Trabalho.
CNB	– Confederação Nacional dos Bancários.
CONTEC	– Confederação Nacional dos Trabalhadores nas Empresas de Crédito.
CONTRAF	– Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro.
CPDs	– Centros de Processamento de Dados.
CUT	– Central Única dos Trabalhadores.
DIEESE	– Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos.
DORT	– Doenças Ocupacionais Relacionadas ao Trabalho.
DRT	– Delegacia Regional do Trabalho.
FENABAN	– Federação Nacional dos Bancos.
FETEC/PR	– Federação dos Trabalhadores em Empresas de Crédito do Estado do Paraná.
FGTS	– Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.
FIET	– Federação Internacional dos Empregados e Técnicos do Setor Financeiro.
FMI	– Fundo Monetário Internacional.
FOBAN	– Folha Bancária (publicação do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região).
IED	– Investimentos Estrangeiros Diretos.
LER	– Lesões por Esforços Repetitivos.
OCDE	– Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico.
OIT	– Organização Internacional do Trabalho.
OMC	– Organização Mundial do Comércio.
OPEP	– Organização dos Países Exportadores de Petróleo.
PIS	– Programa de Integração Social.
PLR	– Participação nos Lucros e Resultados.

PND	– Programa Nacional de Desestatização.
PPR	– Programa de Participação nos Resultados.
PQT	– Programa de Qualidade Total.
PROER	– Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Sistema Financeiro Nacional.
PROES	– Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária.
PROFIF	– Programa de Fortalecimento das Instituições Financeiras Públicas Federais.
SEEB/CURITIBA	– Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários e Financeiros de Curitiba e Região.
TAF	– Tecnologias de Automação Flexível.
TOSP	– Tecnologias de Organização Social da Produção.
TRT	– Tribunal Regional do Trabalho.
TST	– Tribunal Superior do Trabalho.

SUMÁRIO

LISTA DE SIGLAS	ix
RESUMO.....	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO 1 – MUNDIALIZAÇÃO DO CAPITAL, PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO.....	15
CAPÍTULO 2 – VIOLÊNCIA MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO: UMA DELIMITAÇÃO CONCEITUAL.....	36
CAPÍTULO 3 – A VIOLÊNCIA MORAL SOB A LUZ DE CATEGORIAS DE BOURDIEU, VERÓN E DO CÍRCULO DE BAKHTIN	52
CAPÍTULO 4 – ANÁLISE DA PRODUÇÃO DA IMPRENSA DO SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE CURITIBA E REGIÃO ACERCA DA VIOLÊNCIA MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO	67
CAPÍTULO 5 - O ENUNCIADO “ASSÉDIO MORAL” NA PRODUÇÃO DA IMPRENSA DO SEEB/CURITIBA.....	99
CONCLUSÃO	152
REFERÊNCIAS.....	158
APÊNDICE 1	167
APÊNDICE 2.....	168
ANEXO 1	170
ANEXO 2	174

INTRODUÇÃO

A violência moral nas relações de trabalho, já na década de 1980, tornou-se objeto de estudo de psiquiatras e psicólogos da Europa. Duas décadas depois, a Organização Internacional do Trabalho passaria a se preocupar com o assunto, devido ao número de trabalhadores assediados no mundo. Na União Européia, aproximadamente 8% dos trabalhadores pesquisados relataram que foram vítimas de intimidação e *bullying* (CHAPPELL; DI MARTINO, 2000, p. 35).

Hirigoyen (2002), a partir de uma amostra de pessoas que se consideravam assediadas, defende a tese de que o assédio moral predomina no setor terciário, de medicina social e de ensino. Vartia (1996) também indica a predominância desse fenômeno nos serviços e na administração, mas, ao contrário de Hirigoyen, afirma que os trabalhadores ligados à pesquisa e à educação, assim como aqueles da área de produção, são menos assediados. Chappell e Di Martino (2000, p. 35), por sua vez, relatam que, na União Européia, a maioria dos casos de *bullying* ocorre no setor de serviços, especialmente na administração pública e nos bancos.

Mesmo que a violência moral na indústria seja tão comum quanto no setor terciário, este último nos chama a atenção por dois motivos. Em primeiro lugar, autores como Harvey (1998), Chesnais (1996), Castells (2005) e Antunes (2003) verificaram uma tendência de expansão do setor de serviços a partir da década de 1970. Além disso, após o processo de reestruturação bancária, que se efetivou no Brasil a partir de meados da década de 1990, a mídia em geral e os sindicatos passaram a relatar casos de “assédio moral” nos bancos brasileiros. E é aí que encontramos o nosso objeto de estudo: a produção da imprensa do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, a respeito da violência moral nas relações de trabalho, entre 1995 e 2007.

Sabemos que o Sindicato de Curitiba também reproduz material produzido pelos Sindicatos dos Bancários de São Paulo e de Pernambuco. Mas isso não invalida a nossa pesquisa, pois a apropriação de discursos e conceitos alheios faz parte de um processo que o Círculo de Bakhtin chama de *dialogização* e, como afirma Marx (1987), produção também é consumo e o Sindicato de Curitiba consome

discursos acerca da violência moral provenientes da Academia ou do próprio meio sindical.

O nosso interesse pela produção da imprensa do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região deve-se a dois motivos. Primeiramente, por meio das informações disponibilizadas no endereço eletrônico “www.assediomoral.org” constatamos que os sindicatos estavam preocupados em elaborar cartilhas sobre assédio moral para orientar os trabalhadores no que se refere à identificação e a providências que devem ser tomadas diante desse tipo de violência.

Outro motivo se refere à constatação de que muitas denúncias de “assédio moral”, que aparecem na grande imprensa, não seriam assim caracterizadas pelos teóricos do assunto, como Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen. Chegamos, assim, à problemática que distingue o nosso trabalho das pesquisas que conhecemos acerca de violência moral nas relações de trabalho.

O recorte temporal parte de 1995 porque nesse ano houve a abertura parcial do mercado brasileiro a instituições financeiras estrangeiras. E isso é um marco no processo de reestruturação bancária no Brasil; processo esse que tem a ver com a *flexibilização* da economia e com o tema e objeto de estudo desta pesquisa.

Quanto ao tema, temos um fenômeno que pode ser definido por vários conceitos – *mobbing*, *terror psicológico*, *bullying*, *harassment*, *assédio moral*, *violência psicológica* – e que se refere a um processo sistemático de hostilização, direcionado a um indivíduo ou a um grupo de trabalhadores, nas relações de trabalho. Esse processo é um tipo de violência moral. “Violência” porque, segundo a Organização Mundial da Saúde, a mesma pode ser definida como

El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD, 2002, p. 5).

Quanto ao predicado “moral”, emprestamos o mesmo de Hirigoyen (2002, p. 15-16), que justifica o seu uso pelo caráter imoral da prática relatada por centenas de trabalhadores franceses que entrevistou. Mas, e do ponto de vista sociológico, o que é “moral”?

Podemos responder a essa pergunta recorrendo ao “Pai da Sociologia”. Durkheim (2003, p. 86) concebe a moral como o fator que promove a coesão ou a solidariedade social, no sentido do bem público e do progresso geral.

Quando uma conduta humana é partilhada por um grupo social, torna-se *perene* e é transmitida a gerações futuras, ela se torna uma realidade objetiva, uma *choséité* segundo Durkheim e, desse modo, ocorre a institucionalização. Uma conduta institucionalizada é um fato social e, como afirma Durkheim, é exterior ao indivíduo e coercitivo em relação ao mesmo. A opinião pública e as sanções formais exercem a coerção que, aliada à legitimação, garantem a reprodução dos padrões de comportamento aceitos numa determinada sociedade. E da concepção social do que é moral ou imoral, é que derivam os “direitos da personalidade”.

Os “direitos da personalidade” se referem a

[...] um conjunto de direitos para identificação e manutenção da pessoa enquanto indivíduo, abraçando, pois, suas esferas física, referindo-se essencialmente à vida e à integridade corporal; psíquica ou intelectual, relacionada basicamente com a liberdade e integridade psíquica; e moral, respeitante a valores e imagens sociais. (MORAES, 2003, p. 34).

Nos países onde não há legislação específica sobre violência moral, os perpetradores são julgados por ferirem os chamados direitos da personalidade, o que constitui “dano moral”. Quanto ao dano moral trabalhista, este

[...] ocorrerá sempre que uma das partes vinculadas ao contrato de trabalho levar a efeito atos que atinjam à outra, tendo por conseqüência a geração de sentimentos de aflição, turbação do ânimo, desgosto, humilhação, angústia, complexo, revolta, mágoa, indignação, frustração, ou uma série de outros atinentes à intimidade do ser humano. (MORAES, 2003, p. 89).

Nem toda ação proveniente do empregador ou do empregado, que gera dano moral, coincide com o que chamamos de “violência moral”. E esta última pode ocorrer entre colegas de trabalho, o que não constitui dano moral trabalhista. Entretanto, a existência da figura jurídica “dano moral” e a sua mobilização pelas vítimas de um processo de intimidação ou de humilhação nas relações de trabalho, justifica a nossa opção pelo termo “moral” para qualificar um tipo específico de violência.

Além do que já expusemos, a violência percebida pelo psiquiatra norte-americano Carroll Brodsky, na primeira metade da década de 1970, pode ser

qualificada como “moral” por outros dois motivos. De um lado, a desqualificação moral do trabalhador ou o enfraquecimento da sua auto-estima pode ser tanto uma estratégia quanto a própria finalidade dos agressores. De outro, o tema da nossa pesquisa chegou ao Brasil através das obras de Hirigoyen, o que popularizou a expressão “assédio moral”. E só não utilizamos essa expressão por causa da sua identificação com o conceito proposto pela psiquiatra francesa.

A nossa referência conceitual não se limita a um pesquisador. Por isso, quando falamos em “violência moral” estamos nos referindo a um conceito que construímos a partir de livros e artigos de Heinz Leymann, Dieter Zapf, Ståle Einarsen e Marie-France Hirigoyen.

Leymann foi o primeiro a se dedicar não só à pesquisa da violência moral nas relações de trabalho, mas à divulgação dos seus estudos e ao tratamento especializado das vítimas. Após a morte de Leymann, em 1999, seu lugar, no cenário acadêmico, foi ocupado pelos “discípulos” Zapf e Einarsen. Hirigoyen, por sua vez, constituiu-se no referencial teórico principal, quando não o único, de todos os livros publicados no Brasil sobre o assunto, a partir dos anos 2000.

Entretanto, ao contrário dos pioneiros europeus e da maioria dos autores brasileiros, não temos como foco a violência moral enquanto prática. Pois, a nosso ver, a mesma pode ser concebida como um desdobramento da *violência simbólica* estudada por Bourdieu e como um *enunciado concreto*, a partir das obras do mesmo sociólogo francês, de Verón e, principalmente, do Círculo de Bakhtin – questões discutidas no Capítulo 3 desta dissertação.¹

O objeto de estudo da pesquisa que empreendemos refere-se aos sentidos que o conceito “assédio moral”, inicialmente elaborado no meio acadêmico, assume na imprensa de um Sindicato – o Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região. E quanto a isso, elaboramos as seguintes hipóteses:

1ª) o conceito “assédio moral”, que possui um sentido determinado nas obras dos expoentes europeus no assunto, como Leymann (1996), Zapf (1996, 2005), Hirigoyen (2002) e Einarsen (1996, 2005), é apropriado pelo Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região – ou pelas fontes do mesmo – para caracterizar situações diversas, ou melhor, diferentes de violência moral;

¹ Em várias obras do Círculo de Bakhtin “enunciado concreto” e “discurso” têm o mesmo sentido e foi essa perspectiva que adotamos nesta dissertação.

2ª) o *tema* ou *sentido concreto* de “assédio moral” no trabalho, cuja significação coincide com a de “gestão por injúria” ou “gestão por estresse” de Hirigoyen (2002) ou de “social stressor” de Zapf (1996), predomina na produção da imprensa do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região;

3ª) os *temas* ou *sentidos concretos* de “assédio moral” revelam posicionamentos e estratégias do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, num contexto de *reestruturação produtiva e consolidação bancária*.²

O Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, que nesta dissertação foi chamado apenas de “Sindicato” ou de SEEB/Curitiba, foi fundado em 1942. A sua base territorial, no período contemplado por esta pesquisa, isto é, entre 1995 e 2007, abrange os municípios de Antonio Olinto, Campo do Tenente, Pien, Rio Negro, São Mateus do Sul e os 26 municípios que compõem a Região Metropolitana de Curitiba, com exceção do município de Doutor Ulysses.

No ano de 1995, na base territorial do Sindicato havia cerca de 18500 bancários, sendo que 14500 eram sindicalizados. A última estimativa, realizada em junho de 2008, revela um número de 17176 bancários, dos quais apenas 6717 são sindicalizados. Mas que trabalhadores são representados pelo SEEB/Curitiba?

No ano de 1995, o Tribunal Superior do Trabalho decidiu que os financeiros fossem incorporados à categoria de bancários.³ Por isso, o Sindicato representa

[...] os empregados em Bancos Comerciais, Bancos de Investimentos, Bancos Múltiplos, Bancos de Desenvolvimento, Sociedades de Arrendamento Mercantil, de Crédito Imobiliário, Financeiras, Cadernetas de Poupança e Similares, Operações da Bolsa de Valores, Cooperativas de Crédito, Correspondentes Bancários e outras instituições financeiras que venham a integrar o Sistema Financeiro, como também os empregados em empresas pertencentes ou contratadas por grupo econômico bancário, financeiro ou seus correspondentes, cujo desempenho profissional contribua direta ou indiretamente para a consecução e desenvolvimento da atividade econômica preponderante da empresa principal. (SINDICATO

² “Consolidação bancária” se refere ao “[...] processo resultante de uma fusão ou uma aquisição, seja dentro de um setor da indústria financeira ou entre setores, que em geral reduz o número de instituições e aumenta o tamanho destas, assim como o grau de concentração de mercado [...]”. (PAULA, L. F. de; MARQUES, M. B. L. *Tendências recentes da consolidação bancária no mundo e no Brasil*. p. 1. Disponível em: <http://www.ie.ufrj.br/moeda/pdfs/tendencias_recentes_da_consolidacao_bancaria.pdf>. Acesso em: 16/8/2005.

³ Contudo, até hoje os financeiros encontram-se à margem da Convenção Coletiva Nacional dos Bancários.

DOS EMPREGADOS EM ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE CURITIBA E REGIÃO. Estatuto, Art. 4º, 17 set. 2002).

O SEEB/Curitiba, entidade sindical de primeiro grau, é um dos dez sindicatos que compõem a Federação dos Trabalhadores em Empresas de Crédito do Estado do Paraná (Fetec/PR). Entidade sindical de segundo grau, a Fetec/PR foi fundada em 1992 e, desde 1993, constitui a Executiva Nacional dos Bancários.

A Executiva Nacional é responsável pela organização da campanha salarial de cada ano e negocia diretamente com os representantes da Federação Nacional dos Bancos (Fenaban).

A Fenaban foi fundada em 1966 e é composta pelos sindicatos dos bancos de Alagoas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, São Paulo, Sergipe e Tocantins. Já a Executiva Nacional dos Bancários, composta de dirigentes dos sindicatos e das federações, é eleita anualmente, durante os fóruns da categoria que antecedem o lançamento da campanha salarial.

A partir de pesquisas realizadas pelos sindicatos juntos as suas bases, de encontros estaduais e nacionais de trabalhadores de um mesmo banco, das assembléias promovidas pelos sindicatos, das Conferências Estaduais e da Conferência Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro, elabora-se uma minuta de reivindicações econômicas e sociais. Essa minuta é apresentada pela Executiva Nacional aos representantes da Fenaban.

Paralelamente às negociações da Executiva Nacional com a Fenaban, os sindicatos, as federações e a Contraf promovem manifestações em frente a agências e centros administrativos dos bancos, além de paralisações e passeatas. Diante do ritmo e dos resultados de cada rodada de negociações, a Executiva Nacional dos Bancários pode propor, à categoria, uma greve de 24 horas ou por tempo indeterminado no intuito de pressionar a Fenaban a melhorar a sua contraproposta final.

Quando a Executiva Nacional emite um parecer favorável à proposta da Fenaban, a mesma é aprovada, ou não, pelos bancários, em assembléias realizadas pelos sindicatos da categoria. Em caso de aprovação, a Executiva Nacional e a

Fenaban redigem a Convenção Nacional Coletiva de Trabalho.⁴ Mas isso não significa o fim da Campanha Salarial.

Mesmo aqueles bancos que são representados pela Fenaban podem se negar a aceitar cláusulas da Convenção Coletiva. Do mesmo modo, ressalvas ou novas cláusulas podem ser incluídas no acordo específico de cada banco que é negociado junto às comissões dos funcionários.

O Banco do Brasil e a Caixa Econômica Federal por mais de dez anos ficaram à margem das negociações entre a Executiva Nacional e a Fenaban. Contudo, no ano de 2003, uma Campanha Salarial Unificada, para bancos públicos e privados, começou a ser concretizada. Assim, a Caixa Econômica e o Banco do Brasil seguiram as cláusulas econômicas da Convenção Coletiva Nacional.

Em 2006, representantes dos dois bancos públicos federais participaram, pela primeira vez, de todas as etapas de negociação entre a Executiva Nacional e a Fenaban e, ao final, também assinaram a Convenção Coletiva. Mesmo assim, à semelhança do que ocorre nos bancos privados, o Banco do Brasil e a Caixa Econômica celebraram, posteriormente, acordos coletivos de trabalho específicos.

O ano de 2006 também nos chama a atenção por dois motivos. Primeiramente, foi nesse ano que a Confederação Nacional dos Bancários foi extinta para dar lugar à Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro (Contraf).⁵ Esta última é uma entidade sindical de grau superior que integra a Central Única dos Trabalhadores (CUT) e que tem por objetivo representar todos os trabalhadores do ramo financeiro. Em segundo lugar, em 2006 foi criado o primeiro grupo de trabalho, composto por dirigentes sindicais e representantes da Fenaban, para debater o assédio moral nas instituições financeiras.

Falando em assédio moral, para colocarmos à prova as nossas hipóteses de pesquisa, selecionamos enunciados publicados pela imprensa do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região entre os anos de 1995 e 2007.

O SEEB/Curitiba publica desde 1993 o jornal “Folha Bancária”, também chamado de “Foban” e, desde 2003, a “Revista Bancários”. Inicialmente, pretendíamos analisar enunciados das duas publicações, mas isso não foi possível e

⁴ A primeira Convenção Coletiva Nacional de Trabalho celebrada entre a Executiva Nacional e a Fenaban data de 1992, pois foi o ano da criação da Confederação Nacional dos Bancários (CNB).

⁵ Tanto o SEEB/Curitiba quanto a Fetec/Pr é filiado à Contraf.

então nos detivemos às edições regulares da Foban.⁶

No ínterim compreendido entre 1995 e 2007, a periodicidade predominante da Foban foi a semanal, embora encontremos intervalos quinzenais e até de um mês entre duas edições.

A publicação da Folha Bancária é responsabilidade da Secretaria de Imprensa e Comunicação e suas pautas são aprovadas pelo Conselho Editorial, do qual fazem parte: o Secretário de Imprensa e Comunicação, o Presidente do Sindicato, o Secretário de Bancos Públicos, o Secretário de Bancos Privados, o Secretário Geral e o jornalista responsável pelas publicações do Sindicato. Quando se trata de uma edição especial, direcionada a um determinado banco, a palavra final cabe ao Secretário correspondente – de Bancos Públicos ou de Bancos Privados. Nos outros casos, o Presidente do Sindicato e o Secretário de Imprensa e Comunicação podem determinar o que será publicado.

Segundo a jornalista do SEEB/Curitiba, Patrícia Meyer, ela mesma define as pautas da Folha Bancária, a partir de notícias provenientes da grande imprensa e das organizações sindicais, e a partir de conversas informais com os dirigentes que mantém contato com as suas respectivas bases. Normalmente os dirigentes sindicais e os secretários procuram a jornalista para informá-la de algum assunto pertinente a todos os bancários ou aos trabalhadores de um banco em específico e ela é que redige a matéria, isto é, o enunciado que será publicado. Mas, às vezes, o dirigente ou o secretário elabora um esboço do enunciado e a jornalista faz a revisão final.

Quanto aos critérios que orientam a publicação dos enunciados, a informação e a formação da base sindical, além das questões políticas que afetam a categoria bancária, constituem o “norte” do jornalista do SEEB/Curitiba. Essa política editorial é semelhante à encontrada por Araújo (1991), entre 1976 e o final da década de 1980, em dois sindicatos de metalúrgicos da Região Metropolitana de São Paulo. Araújo (1991, p. 74; 253) constatou que

Para fazer frente às imposições sociais no âmbito da luta de classes, aquela imprensa [sindical] se transforma em instrumento de contracomunicação

⁶ Existem edições especiais da Foban, como os jornais direcionados a cada banco. Os principais são os do Banco do Brasil, da Caixa Econômica Federal, do Itaú, do Bradesco e do HSBC. Selecionamos vários enunciados desses jornais, mas analisamos apenas alguns nesta dissertação.

[sic] Ao publicar estatísticas sobre a realidade salarial, notícias das fábricas, decisões da cúpula sindical, etc., matérias afetas ao trabalhador, e nem sempre contempladas ou devidamente divulgadas pelos grandes meios de comunicação, o jornal sindical abre um veio de exclusividade, não da notícia em primeira mão, mas da informação que possa marcar posição na luta social [...] O jornal privilegia as mensagens afetas à situação objetiva das categorias, em contraposição aos interesses das classes sociais detentoras dos meios de produção material e simbólica. Esse repertório de notícias com tratamento extensivo reveste o discurso da imprensa sindical do caráter de classe.

A política editorial do SEEB/Curitiba e dos sindicatos pesquisados por Araújo (1991) nos remete a Voloshinov (2004a, p. 46), quando este afirma que “o signo se torna a arena onde se desenvolve a luta de classes”. E essa luta de interesses sociais acaba gerando novos sentidos para velhos enunciados, como é o caso da “violência moral” e dos seus correlatos. Assim, buscamos perceber também como a imprensa do SEEB/Curitiba, num contexto de acumulação flexível e de reestruturação bancária, contribui para a construção e difusão de um ou mais enunciados de violência moral nas relações de trabalho.

No que se refere ao contexto, o Capítulo 1, “Mundialização do capital, precarização do trabalho”, não tem a função apenas de situar, do ponto de vista econômico e social, o nosso objeto de estudo. Pois, se este último se refere aos sentidos do enunciado “violência moral nas relações de trabalho”, o mesmo só pode ser decodificado se levarmos em conta o diálogo dos locutores, produtores de cada enunciado, com os seus referenciais, os seus destinatários e a realidade.

A relação dialética homem/realidade, estudada por Berger e Luckmann (2005) e pelo Círculo de Bakhtin é concretizada de várias maneiras e uma delas é o enunciado. Um enunciado pode ser uma obra literária completa ou uma única palavra, desde que esta possua um sentido completo, isto é, que transmita uma mensagem.

Voloshinov e o Círculo de Bakhtin concebem que o produto do ato da fala ou “enunciação” é concreto porque o mesmo tem uma *natureza social*.⁷ Obviamente, esta última também é histórica, pois os valores, as informações e o conhecimento que herdamos do passado moldam o caráter *ideológico* do enunciado.

Ideologia, no âmbito do Círculo de Bakhtin, não é sinônimo de “falsa

⁷ Cf. BAKHTIN, Mikhail (Volochinov). *Marxismo e filosofia da linguagem: problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem*. 11. ed. São Paulo: Hucitec, 2004. p. 109.

consciência”. Aliás, como discute Terry Eagleton (1997), nem na obra marxiana a ideologia se resume a tal significado.

“Falsa consciência” foi uma expressão utilizada por Engels em uma carta enviada a Franz Mehring e corresponde ao sentido do enunciado “ideologia” da obra “A ideologia alemã”.⁸ Contudo, esse enunciado assume outro sentido em “O fetichismo da mercadoria”, quando Marx conclui que a

[...] curiosa inversão entre sujeitos humanos e suas condições de existência é [...] inerente à própria realidade social. Não é simplesmente uma questão de percepção distorcida dos seres humanos, que invertem o mundo real em sua consciência e, assim, *imaginam* que as mercadorias controlam suas vidas. Marx não está afirmando que sob o capitalismo as mercadorias *parecem* exercer um domínio tirânico sobre as relações sociais; está argumentando que elas efetivamente o fazem. A ideologia é agora menos uma questão de a realidade tornar-se invertida na mente do que de a mente refletir uma inversão real. Na verdade, não é mais primariamente uma questão de *consciência*, mas está ancorada nas operações econômicas cotidianas do sistema capitalista. (EAGLETON, 1997, p. 83).

Se em “O Capital” Marx visualiza a ideologia na base econômica, numa obra anterior – “Contribuição à crítica da economia política” – *ideologia* se refere a *sistemas de crença históricos e “visões de mundo”* específicos, situados, por Marx, na superestrutura. (EAGLETON, 1997, p. 79).

A partir da obra de Eagleton e das premissas do Círculo de Bakhtin, podemos afirmar que “ideologia”, na obra marxiana, possui um caráter polissêmico, pois, dependendo da situação histórica e dos seus interlocutores, Marx *reavalía* tal enunciado e acaba por propor, em cada livro, um novo sentido para ele. E para o marxista Voloshinov, o que é *ideologia*?

Ideologia, em Voloshinov, é a consciência, ou melhor, é o pensar, fortuito ou planejado, de cada indivíduo sobre si mesmo e sobre o mundo que o cerca.⁹ Porém, mesmo sendo um ato fisiologicamente individual, a consciência é determinada pelo social. E não estamos falando apenas do seu conteúdo, mas

⁸ Cf. EAGLETON, Terry. *Ideologia*. 2. reimp. São Paulo: Editora UNESP; Editora Boitempo, 1997. p. 86.

⁹ As obras “Marxismo e filosofia da linguagem” e “O Freudismo”, embora atribuídas a Mikhail Bakhtin, são da autoria de outro membro do seu *Círculo*: Valentin Voloshinov. Por esse motivo, o leitor não encontrará, na lista de Referências desta dissertação, o sobrenome Voloshinov, mas Bakhtin. Sobre a autoria das obras do Círculo, Cf. FARACO, Carlos Alberto; TEZZA, Cristóvão; CASTRO, Gilberto (orgs.) *Diálogos com Bakhtin*. 4.ed. Curitiba: Editora UFPR, 2007. p. 16-20.

também das suas ferramentas, isto é, dos signos disponíveis num determinado contexto e, numa determinada “esfera”, pois não existem idéias sem palavras, gestos ou imagens correspondentes.¹⁰

Aos sistemas ideológicos constituídos, como a arte, a moral, o direito, a ciência e a filosofia, Voloshinov acrescenta a *ideologia do cotidiano*, isto é, “[...] a totalidade da atividade mental centrada sobre a vida cotidiana, assim como a expressão que a ela se liga [...]”. Assim, “a ideologia do cotidiano constitui o domínio da palavra interior e exterior desordenada e não fixada num sistema, que acompanha cada um dos nossos atos ou gestos e cada um dos nossos estados de consciência.” (VOLOSHINOV, 2004a, p. 118).

Existe uma relação circular intermitente entre a “ideologia do cotidiano” e os “sistemas ideológicos”. A primeira dá origem, alimenta e transforma os sistemas ideológicos, ao mesmo tempo em que é influenciada por eles. Relacionando essa premissa teórica ao nosso objeto de estudo, identificamos a reflexão dos próprios bancários, acerca da sua realidade laboral, à “ideologia do cotidiano”, e a Psiquiatria, a Psicologia, o Direito, a grande imprensa e a imprensa sindical aos “sistemas ideológicos constituídos”. Mas como podemos explicar a diferença de sentidos do enunciado “violência moral” – ou dos seus correlatos *mobbing*, *bullying*, assédio moral – quando comparamos a produção da imprensa sindical à produção acadêmica?

O sentido de um enunciado depende do diálogo entre: locutor, contexto e destinatários. É por isso que uma palavra pode possuir mais de uma significação. A significação refere-se às possibilidades de sentido de uma palavra que encontramos no dicionário da língua correspondente. Porém, no momento em que contextualizamos a significação e construímos um “enunciado concreto”, temos o que Voloshinov (2004a, p. 128) chama de “tema” ou “unidade temática” da enunciação.

O surgimento de novos sentidos para uma palavra decorre do seu caráter flexível e da possibilidade do destinatário em decodificá-la. Pois

[...] a descodificação da forma lingüística não é o reconhecimento do sinal,

¹⁰ A categoria “esfera” do Círculo de Bakhtin corresponde ao “campo” de Bourdieu. Sobre isso, ver o capítulo 3 desta dissertação.

mas a compreensão da palavra no seu sentido particular, isto é, a apreensão da orientação que é conferida à palavra por um contexto e uma situação precisos [...] (VOLOSHINOV, 2004a, p. 94).

Devemos lembrar que, diante de um objeto, fato ou situação que não conseguimos definir, recorremos ao nosso estoque de signos e adaptamos um ou mais à nossa “necessidade enunciativa concreta”.¹¹ Foi assim que o termo *mobbing*, que originalmente se referia a uma situação onde um grupo de animais pequenos se une para se defender de um animal maior, foi emprestado por Leymann para denominar um tipo específico de violência entre seres humanos.

Falando em Leymann, no Capítulo 2, abordamos que critérios foram utilizados por especialistas europeus para delimitarem o fenômeno social “violência moral”. E, ao focarmos o nosso objeto de estudo sob a luz de categorias de Bourdieu, Verón e do Círculo de Bakhtin no Capítulo 3, contribuímos para alargar ainda mais o *rol* de significados de “violência moral”. Desse modo nos municiamos de um referencial teórico-metodológico imprescindível para a concretização dos Capítulos 4 e 5.

No quarto e no quinto capítulo desta dissertação, analisamos enunciados da Folha Bancária, jornal publicado pelo Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, acerca da violência moral nas relações de trabalho. E ao mesmo tempo em que promovemos o embate de tais enunciados com a obra de Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen, colocamos em evidência um processo em andamento: a relação dialógica entre os “níveis superiores da ideologia do cotidiano”, a imprensa de um determinado sindicato e a Academia.

Os níveis superiores da ideologia do cotidiano que estão em contato direto com os sistemas ideológicos, são substanciais e têm um caráter de responsabilidade e de criatividade. São mais móveis e sensíveis que as ideologias constituídas. São capazes de repercutir as mudanças da infraestrutura sócio-econômica mais rápida e mais distintamente. Aí justamente se acumulam as energias criadoras com cujo auxílio se efetuam revisões parciais ou totais dos sistemas ideológicos. [...] É claro, no decorrer da luta, no curso do processo de infiltração progressiva nas instituições ideológicas (a imprensa, a literatura, a ciência), essas novas correntes da ideologia do cotidiano, por mais revolucionárias que sejam, submetem-se à influência

¹¹ Sobre essa capacidade do ser humano ou flexibilidade da língua, Cf. BAKHTIN, Mikhail (Volochínov). *Marxismo e filosofia da linguagem: problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem*. 11. ed. São Paulo: Hucitec, 2004. p. 92; 113.

dos sistemas ideológicos estabelecidos, e assimilam parcialmente as formas, práticas e abordagens ideológicas neles acumuladas. (VOLOSHINOV, 2004a, p. 120-121).

No nosso caso, os “níveis superiores da ideologia do cotidiano” correspondem à reflexão dos próprios bancários sobre o que é ou a que práticas se referem os enunciados “*mobbing*”, “*bullying*” ou “assédio moral”. E essa reflexão, que não se encontra imune aos enunciados difundidos pela mídia em geral, pela imprensa do seu respectivo Sindicato e pela Ciência, acaba ecoando na produção sindical e acadêmica.

Sobre a influência da *praxis* dos trabalhadores sobre a imprensa dos sindicatos, Araújo (1998, p. 120-121) conclui que

Ao atribuir a origem das notícias ao trabalhador – termo genérico – pelo critério do interesse que o move como classe social, a imprensa dos sindicatos nutre-se do próprio meio para o qual se destina. Para ela os trabalhadores – categoria empírica da realidade imediata – são a fonte de onde emanam os fatos que se transformam em notícia em suas páginas. Eles dominam o mundo do trabalho e o mundo do sindicato, por isso ela os faz protagonistas dos acontecimentos que noticia, e noticia porque são acontecimentos que os afetam [...] Na medida em que procura integrar o emissor preponderante na origem das notícias [*sic*] a imprensa sindical tende a estabelecer uma dimensão multilinear na polaridade tradicional emissor/receptor em comunicação. (ARAÚJO, 1991, p. 258-259).

Mas, e a Ciência? Esta não deveria negar a concepção de violência moral, elaborada pelos próprios trabalhadores, por se tratar de *senso comum*?

A resposta a esta pergunta pode nos levar a um debate polêmico, que passa pela obra de Boaventura Souza Santos, do que é *senso comum* e da sua relação com o conhecimento científico. Porém, essa discussão foge aos objetivos da nossa pesquisa e, por isso, recorreremos a alguns argumentos de Champagne (1998) para esclarecer o nosso posicionamento.

Para Champagne (1998), a distinção proposta por Durkheim entre as “*pré-noções*” e as noções científicas não é mais possível. Pois existe um “*senso comum erudito*” que decorre, dentre outros fatores, da vulgarização dos conceitos e resultados das Ciências Humanas.

Embora Champagne esteja tratando, especificamente, do acesso da população francesa à produção acadêmica no *campo* da Sociologia, estabelecemos uma ponte entre a sua constatação e o nosso objeto de estudo. Ora, numa pesquisa

realizada pelo DIEESE nas Regiões Metropolitanas de São Paulo, Belo Horizonte, Recife, Porto Alegre, Salvador e no Distrito Federal, entre 1998 e 2000, verificou-se que cerca de 16,8% dos bancários tinham curso superior incompleto e 31% tinham curso superior completo.¹² Assim, parte significativa dos bancários está ou esteve inserida, como estudante, na Academia. Além disso, esta parcela de trabalhadores do setor financeiro e aqueles que têm um nível de escolaridade inferior também são atingidos pela vulgarização de conceitos e resultados não só das Ciências Humanas, mas de outras áreas do conhecimento, através de enunciados veiculados pela internet, pela televisão, pelos jornais e revistas impressos e pelas publicações sindicais.

Da dialogia e da circularidade entre o “senso comum erudito” dos trabalhadores, a produção da imprensa sindical e a produção acadêmica acerca da violência moral nas relações de trabalho é que surgem novos sentidos para os conceitos de *mobbing*, *bullying* ou *assédio moral*. E são esses sentidos que perseguimos durante a nossa pesquisa.

¹² Esses dados são parecidos aos números apresentados pela Febraban segundo a qual, no ano de 1998, 36,7% dos bancários eram graduados ou pós-graduados. Sobre a estimativa da Febraban, Cf. JINKINGS, Nise. *Trabalho e resistência na “fonte misteriosa”*: os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro. Campinas, SP: Editora da Unicamp; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2002.p. 189-190.

CAPÍTULO 1 – MUNDIALIZAÇÃO DO CAPITAL, PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO

1.1 ECONOMIA E MERCADO FINANCEIRO PÓS DÉCADA DE 1970

O último quartel do século XX corresponde ao nascimento de um novo regime de acumulação capitalista, que Harvey (1998, p. 119) chama de flexível, ao mesmo tempo em que a economia assume, do ponto de vista de Castells (2005, p. 119), um caráter *informacional*.

O termo *flexível* foi adotado em oposição à *rigidez* do regime fordista-keynesiano. “[...] rigidez dos investimentos de capital fixo de larga escala e de longo prazo em sistemas de produção em massa que impediam muita flexibilidade de planejamento e presumiam crescimento estável em mercados de consumo invariantes.” (HARVEY, 1998, p. 135). Sem essas condições ideais seria preciso dispensar mão-de-obra, mas havia a rigidez da alocação e dos contratos empregatícios. Aliás, o controle da força de trabalho dependia do sucesso do *Welfare State* que demandava uma arrecadação crescente de impostos – e isso era inviável diante da rigidez na produção.

Castells (2005, p. 141), por sua vez, justifica a sua concepção considerando que

[...] a economia é informacional, e não apenas baseada na informação, pois os atributos culturais e institucionais de todo o sistema social devem ser incluídos na implementação e difusão do novo paradigma tecnológico.

A correspondência entre modo de produção, valores e comportamentos – coletivos e individuais – estudada no século XIX por Marx, Durkheim e Weber, é aplicada pela “Escola de Regulamentação” na análise dos regimes de acumulação presentes num mesmo sistema econômico. Embora Castells (2005) não se filie a essa corrente teórica, ele vai ao encontro de Harvey (1998) ao destacar a importância das transformações culturais, incluindo as ocorridas nas organizações, para a superação da crise da década de 1970. Tanto Castells (2005) quanto Harvey

(1998) analisam esta última sob o viés da superacumulação e das estratégias utilizadas, por empresas e Estados, para a recuperação das taxas de lucro.

Já em meados da década de 1960, os Estados Unidos sofriam com a saturação do seu mercado interno e com a queda das exportações, devido à completa recuperação, quanto aos efeitos da 2ª Guerra, da Europa Ocidental e do Japão. Mas uma crise mundial só veio à tona em 1973, quando o embargo comercial da Organização dos Países Exportadores de Petróleo (OPEP) ao Ocidente somou aos fundos excedentes os chamados *petrodólares*.

Como considera Harvey (1998), a crise da década de 1970 solapou o frágil equilíbrio do tripé Trabalho Organizado – Grandes Corporações – Estado que sustentava o regime fordista-keynesiano nos países capitalistas centrais. A crise fiscal gerada pela estagnação da produção, pela queda dos salários reais e pelo aumento do desemprego colocou em xeque não só a Previdência Social e a qualidade dos serviços públicos, como o próprio controle macroeconômico e trouxe à tona a desvalorização como resposta à superacumulação.

A desvalorização abrange a aceleração do tempo de giro e a transferência das plantas fabris dentro do próprio país ou para o exterior, o que desvaloriza bens de produção e mão-de-obra nos países industrializados. Já a aceleração do tempo de giro implica num aumento da produtividade e consome o excesso de fundos de investimentos, de capital fixo e da capacidade produtiva. (HARVEY, 1998, p. 174).

O aumento da produtividade, obtido inicialmente no setor de produção de tecnologia da informação, nas telecomunicações e no setor financeiro, foi possível graças aos investimentos em inovações tecnológicas e organizacionais e à expansão dos mercados. Essa expansão absorveu o excesso de capital acumulado desde o fim da Segunda Guerra Mundial e estimulou a própria produtividade devido ao aumento da concorrência que logo alcançaria uma escala global.

A sobrevivência num mercado globalizado e altamente competitivo depende da rapidez de comunicação e do acesso a informações que, de alguma forma, possam alterar as taxas de lucro. Castells (2005, p. 143) defende que as transformações decorrentes da crise dos anos 70 deram à luz, duas décadas depois, a uma *economia global* que é “[...] *uma economia cujos componentes centrais têm a capacidade institucional, organizacional e tecnológica de trabalhar em unidade e em tempo real, ou em tempo escolhido, em escala planetária*”. Essa nova dinâmica de

circulação de capital, informações e mercadorias é resultado da revolução das tecnologias da informação/comunicação, cujo berço foi a Califórnia dos anos 70, e do neoliberalismo implementado inicialmente no Chile de Pinochet e que, segundo Castells (2005, p. 181), alcançou a maioria dos países capitalistas por iniciativa do governo Clinton.

A *economia global* é sustentada por três pilares: mercado, instituições financeiras e governos neoliberais. Enquanto a nova Organização Mundial do Comércio (OMC), criada não por acaso em 1994, faz o papel de porta-voz de um mercado despersonalizado, o Fundo Monetário Internacional (FMI) e o Banco Mundial representam os interesses de uma peça chave na nova fase do capitalismo: o sistema financeiro. Este último se expandiu e se fortaleceu com a transformação dos produtores de bens e serviços de simples dependentes do “dinheiro que gera dinheiro” em investidores e especuladores no mercado de ações.

Quanto aos governos, estes criaram “mercados de obrigações” ao colocarem à venda títulos da dívida pública. Essa “securitização” já existia no século XIX, mas de uma forma esporádica. A partir da década de 80 do século XX, os Estados Unidos transformaram tal prática em uma regra que gera mais recursos para os tesouros nacionais e mais uma opção para os investidores privados.

A pressão do FMI e do Banco Mundial junto aos seus devedores, no sentido de uma política de austeridade fiscal e monetária, garantiu, entre as décadas de 1970 e 1980, o crescimento dos “mercados de obrigações”, cuja formação foi favorecida pela “abertura”.

As decisões políticas que constituem o processo que Chesnais (1996, p. 264) resume como “abertura”, isto é, a desregulamentação ou liberalização dos investimentos estrangeiros diretos (I.E.D.), a possibilidade de vender ou comprar ações e títulos sem a intermediação de uma corretora e o fim da diferenciação entre bancos, companhias de ações e empresas de seguros, não foram tomadas, necessariamente, ao mesmo tempo. Em geral, esse processo começou entre as décadas de 1970 e 1980 e se completou no fim da década de 1990 na maioria dos países capitalistas. (CASTELLS, 2005, p. 179-195).

Os governos são pressionados pelo FMI, pelo Banco Mundial e pela O.M.C. a abrirem os seus mercados aos I.E.D. que provêm, predominantemente, das multinacionais. Mas estas defendem a desregulamentação e a liberalização não

só para instalar filiais, contratar fornecedores ou ampliar o seu mercado consumidor. As multinacionais também são grandes investidores dos mercados financeiros e por isso defendem a livre circulação do capital, seja ele produtivo ou especulativo. Aliás, essa diferenciação, apesar das considerações ainda pertinentes de Marx (1987) quanto à criação do valor, fica cada vez mais imprecisa devido à “financeirização” dos grandes grupos industriais e de serviços. (CHESNAIS, 1996, p. 275).

A dependência mútua entre mercado financeiro e empresas produtoras de bens e serviços acentuou-se na década de 1970. Segundo Harvey (1998, p. 181) a superacumulação responsável pela Crise de 29 e pelas crises periódicas desde 1973 levou os capitalistas a apostarem em soluções financeiras. Tanto que Chesnais (1996, p. 252) argumenta que a queda da rentabilidade do capital industrial levou grandes empresas a priorizarem as suas atividades financeiras.

Além de se tornarem sociedades anônimas, grupos industriais securitizam as suas dívidas, apostam na especulação cambial, compram títulos públicos e aumentam o número de “tentáculos” da sua *holding* pela aquisição de ações de outras empresas. Isso tudo somado à pressão sobre os governos pela desregulamentação e liberalização transformaram as multinacionais em agentes da “mundialização” do mercado financeiro.

A mundialização financeira é um processo paralelo e indissociável da constituição do que Castells (2005, p. 161) chama de “redes internacionais de produção”, pois facilitou uma série de transações como: crédito para fusões e aquisições, circulação de capital entre as sedes das multinacionais e suas respectivas filiais e empresas subcontratadas, além do investimento desse capital em ações, títulos ou empreendimentos em qualquer país que abriu o seu mercado.

O mercado financeiro garantiu investimentos no desenvolvimento e na aplicação de novas tecnologias que, por sua vez, contribuíram para o aumento da produtividade nas multinacionais. Tanto que Harvey (1998, p. 181) afirma que

Esse sistema financeiro foi o que permitiu boa parte da flexibilidade geográfica e temporal da acumulação capitalista [...] Estou [...] tentado a ver a flexibilidade conseguida na produção, nos mercados de trabalho e no consumo antes como um resultado da busca de soluções financeiras para as tendências de crise do capitalismo do que o contrário [grifo nosso].

A estratégia da desvalorização, que abordamos anteriormente, somada à

“imbricação entre as dimensões produtiva e financeira” possibilitaram a recuperação das taxas de lucros na década de 1990. (CHESNAIS, 2006, p. 239). Porém, a globalização dos mercados e, conseqüentemente, da concorrência veio acompanhada da flexibilização da produção, dos processos de trabalho e dos mercados de trabalho. Dizemos “porém” devido aos seus efeitos negativos para a “classe que vive do trabalho”.¹³

Na década de 1980, várias empresas adotaram uma inovação organizacional conhecida como “produção enxuta” que se caracteriza pelos estoques “*just-in-time*”, pelos pequenos lotes de mercadorias produzidas sob encomenda e pela redução do número de funcionários. Porém, é a “produção flexível”, desenvolvida a partir das experiências da Volvo na Suécia e da Toyota no Japão, que persiste até hoje.

A “produção flexível” se enquadra na estratégia da desvalorização e da aceleração do giro de capital, pois se caracteriza pela constante inovação tecnológica e pela rápida obsolescência tanto dos bens de capital quanto dos bens de consumo duráveis. Além disso, a facilidade de reprogramação das novas máquinas permite à indústria responder às demandas do mercado, seja quanto à quantidade ou à qualidade dos produtos.

Além da produção, a flexibilidade alterou os processos de trabalho e as relações de trabalho. Isso não significa, porém, o fim do fordismo, pois este persiste em muitas empresas ou complementa o toyotismo na nova lógica organizacional.

O fordismo se caracteriza pela organização vertical das empresas, pela especialização da mão-de-obra e pela posição fixa do trabalhador, seja na linha de montagem, seja na função que exerce numa prestadora de serviços. Já o toyotismo abriu e planificou a pirâmide de cada empresa e ligou cada vértice a filiais ou terceirizadas que constituem uma rede. Castells (2005, p. 253) concebe a unidade operacional da nova economia como uma “teia”, onde cada multinacional é uma rede que se liga a outras redes. Pois duas ou mais multinacionais podem se unir no desenvolvimento de uma nova tecnologia ou produto, podem compartilhar

¹³ Ricardo Antunes propõe a categoria “classe-que-vive-do-trabalho” para se referir aos assalariados produtivos e improdutivos, estáveis, terceirizados ou subcontratados, trabalhadores autônomos e desempregados. Cf. ANTUNES, Ricardo. A classe-que-vive-do-trabalho: a forma de ser da classe trabalhadora hoje. In: _____. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 5.ed. São Paulo: Boitempo, 2002. p. 101-117.

fornecedores ou terceirizadas, podem utilizar as mesmas empresas de recrutamento de mão-de-obra.

Já é senso comum que a “pirâmide” que se abriu também promoveu a horizontalização das relações entre os funcionários. Ainda existem diretores e gerentes, mas estes se comunicam com os *white collars* ou com o chão da fábrica sem intermediários. A internet permite a comunicação, em tempo real ou no tempo planejado, entre os trabalhadores de uma mesma empresa, independente da localização da seção, da planta ou filial. Mas devemos lembrar que as “transformações organizacionais precederam as tecnológicas.” (CASTELLS, 2005, p.210). Nesse sentido, a rede de computadores facilitaria e ampliaria a organização horizontal de fábricas, bancos, etc.

A flexibilização dos processos de trabalho e das relações de trabalho inclui ainda: a mobilidade do trabalhador ou da própria linha de montagem, a alternância dos trabalhadores em diferentes funções e setores da instituição, a composição de equipes de trabalho que devem alcançar as metas traçadas pela direção, além de se ajustar às inovações tecnológicas ou das mercadorias vendidas pela empresa. Tudo isso somado a contratos empregatícios mais flexíveis culminou na precarização das condições de trabalho.

1.2 PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO

Segundo o Dicionário de Trabalho e Tecnologia (CATTANI; HOLZMANN, 2006, p. 203), “a definição de *trabalho precário* contempla pelo menos duas dimensões: a ausência ou redução de direitos e garantias do trabalho e a qualidade no exercício da atividade”. Esse conceito tem como referencial

O paradigma de emprego típico [que] pode ser sinteticamente definido como o trabalho que é realizado para um único empregador, geralmente por prazo indeterminado, acordado por meio de contrato de trabalho entre o empregador e o empregado, exercido em local definido pelo primeiro, com tarefas executadas de modo contínuo, sob regime de jornada integral e plenamente amparado pela legislação vigente que rege o trabalho subordinado. (CATTANI; HOLZMANN, 2006, p. 203).

A difusão do *trabalho típico* foi obra do *Welfare State* nos países capitalistas centrais e do Populismo na América Latina. Mas nesta última, assim como no restante da periferia capitalista, o trabalho assalariado formal nunca abarcou a maioria da população economicamente ativa.

Se considerarmos que o processo de precarização não tem a ver apenas com a quantidade de trabalhadores que afeta, mas sim com a redução dos rendimentos e com o empobrecimento das condições laborais daqueles que já faziam parte do mercado informal, constatamos que o mesmo é uma situação recente, produto da globalização, das políticas neoliberais pós década de 1970 e das novas tecnologias de organização social da produção (TOSP).

A globalização, acompanhada pela desregulamentação comercial e financeira, acirrou a concorrência e pressionou o binômio corte de custos/aumento da produtividade. Nesse contexto é que foram disseminadas as TOSP.

As TOSP foram desenvolvidas no Japão após a Segunda Guerra Mundial devido ao recrudescimento da escassez de recursos humanos, materiais e financeiros.¹⁴ Havia a necessidade de uma flexibilidade dinâmica por parte das empresas, isto é, de uma capacidade de adaptarem a oferta de seus produtos à demanda do mercado e às inovações geradas pela concorrência. Essa situação levou as empresas a buscarem o máximo de eficiência e o mínimo de desperdício de tempo e de matéria-prima – objetivos conseguidos pelo desenvolvimento de TOSP como o *just-in-time*¹⁵

A flexibilidade dinâmica não implica, necessariamente, a flexibilidade estática, que corresponde “[...] às possibilidades que um equipamento ou uma instalação produtiva têm de ser rapidamente reprogramados para produzir produtos diferenciados (e em diferentes volumes de produção)”. (TAUILE, 2001, p. 155). Aliás, Tauile ressalta que, no Japão, as TOSP precederam a utilização de tecnologias de automação flexível (TAF).

¹⁴ Cf. TAUILE, José Ricardo. *Para (re)construir o Brasil contemporâneo*. Rio de Janeiro: Contraponto, 2001.

¹⁵ O *just-in-time* “[...] corresponde à forma de administração da produção industrial e de seus materiais segundo a qual a matéria-prima e os estoques intermediários necessários ao processo de produção são supridos no tempo certo e na quantidade exata. Assim, consiste na redução dos estoques de matéria-prima e peças intermediárias, conseguida com base na linearização do fluxo da produção e de sistemas visuais de produção (*kanban*). Por meio dela, busca-se chegar a um estoque zero.” (FRANZOI, 2006, p. 171).

As TOSP se caracterizam pela participação dos empregados no aperfeiçoamento dos processos produtivos e dos produtos, por meio de “caixas de sugestões” e dos círculos de controle de qualidade (CCQs). À primeira vista isso parece comprovar o discurso corrente de que a flexibilização trouxe consigo mais autonomia e iniciativa para os trabalhadores, que se tornam menos alienados em relação ao processo produtivo e têm o seu trabalho valorizado, inclusive financeiramente pela participação nos lucros e resultados – PLR.

Na prática, nos últimos trinta anos no centro capitalista, e desde a década de 1990 na América Latina e no Leste Europeu, os trabalhadores vêm sofrendo um maior desgaste – físico, mental e emocional – devido às exigências de maior velocidade, polivalência e eficiência.

Ao pesquisar o trabalho repetitivo, Assunção (2006) salienta que este foi intensificado pelo toyotismo, devido à diminuição do número de trabalhadores, à delegação da limpeza, manutenção, (re) programação das máquinas aos próprios operadores, além das estratégias utilizadas para diminuir a porosidade que nem o fordismo-taylorismo conseguiu eliminar. Na metalúrgica pesquisada pela autora, os operários continuavam trabalhando nos intervalos destinados, oficialmente, ao descanso. Pois, segundo os trabalhadores, as metas tinham que ser cumpridas, mesmo que a máquina ou a matéria-prima apresentassem algum defeito.

A interação horizontal *substitui* a organização vertical característica do modo de acumulação anterior e facilita o fluxo de informações, matérias-primas e mercadorias. Além disso, ao dispor os trabalhadores em equipes, promove a concorrência entre os mesmos, que fiscalizam e pressionam uns aos outros, contribuindo para o aumento da produtividade da empresa. Do lado de fora, a tendência é seguir o exemplo da indústria automobilística, onde a relação empresa/cliente/fornecedores constitui um modelo piramidal.

A indústria automobilística japonesa inovou o processo de terceirização ao substituir o modelo estelar em que a empresa cliente se relaciona diretamente com os seus fornecedores. Essa relação direta só é mantida com as subcontratadas de primeira linha, isto é, aquelas que fornecem produtos decisivos para a qualidade da mercadoria final.

No Japão, os processos de concorrência para a contratação de fornecedores vinculam-se aos modelos dos automóveis. Os fornecedores têm a

garantia de que, enquanto o modelo estiver sendo produzido, o contrato com a montadora persiste se três requisitos forem cumpridos: qualidade, prazos e redução anual de custos. A responsabilidade pela prevalência do contrato recai sobre os trabalhadores das subcontratadas, ou melhor, sobre aqueles que são demitidos para o cumprimento do último quesito.

No caso do Brasil, apenas os fornecedores de primeira linha ou *core suppliers* têm contrato de exclusividade com as montadoras. Esses fornecedores estão presentes no *condomínio industrial da empresa cliente* e tendem a reproduzir as condições oferecidas pela mesma para os seus empregados, como cursos de qualificação e faixas salariais. Além disso, os fornecedores de primeira linha, apesar de também serem pressionados, podem contar com uma parceria com a montadora em que ambos trabalham para o aperfeiçoamento do produto e do processo produtivo. Para as subcontratadas, que se encontram na outra ponta da cadeia produtiva, sobram as mercadorias de menor valor agregado, cuja produção exige menos tecnologia e menor qualificação dos empregados.

Em se tratando da *empresa em rede*, Castells (2005) destaca que se ela promove uma integração do processo de trabalho desenvolvido em unidades produtivas distintas e distantes espacialmente, essa forma organizacional, que caracteriza a “era da informação”, também é responsável pela desintegração da força de trabalho, pois facilita e estimula a terceirização.

Até meados do século XIX, o processo produtivo não se concentrava nas unidades produtivas. O empresário, dono das máquinas, das ferramentas e da matéria-prima, fornecia parte do seu capital fixo para artesãos e manufaturas que eram contratados por ele. Com a Segunda Revolução Industrial, os empresários ainda recorrem à terceirização, para economizar capital fixo e/ou variável, ou ainda para cortar custos administrativos.

Porém, o século XIX marcou o declínio de uma indústria que só seria revitalizada no último quartel do século XX: a indústria doméstica. A reintegração desta última ao centro do sistema capitalista foi possibilitada pelas tecnologias de informação/comunicação e estimulada pela possibilidade de exploração de uma mão-de-obra barata, em locais onde os direitos humanos e, muito menos as convenções da Organização Internacional do trabalho (OIT) são respeitados.

No Brasil, o sistema de *putting out* é utilizado pela indústria de calçados e

confeções e se caracteriza por: produção em locais precários e improvisados, baixos salários, descumprimento da legislação trabalhista e, ainda, pela utilização de trabalho infantil.

Voltando a Castells (2005, p. 344), este autor fala em desintegração da força de trabalho por pensar na formação de um mercado dual, no qual encontramos um núcleo permanente, mas em contração – processo chamado de *downsizing* – e uma periferia flexível mais exposta à precarização.

A precarização não é “privilégio” dos indivíduos que compõem a *periferia* do mercado de trabalho. Pois os trabalhadores que compõem o *núcleo central* sofrem pela maior intensidade do trabalho e pela maior exigência de produtividade e, por serem protegidos pelas leis trabalhistas, tornam-se alvo de violência moral no local de trabalho. A pesquisadora Hirigoyen (2001, 2002) relata casos de empresas que pressionam seus empregados a pedirem demissão para se livrarem: dos custos gerados pelo corte sem justa causa; de um processo por demitirem uma funcionária grávida, de um representante sindical ou de alguém que esteja amparado por estabilidade provisória acidentária.

Vasapollo (2006) traz dados referentes à União Européia que demonstram que a precarização também afeta o centro capitalista. Em 2002, entre 10 e 20% da força de trabalho total do Centro e do Norte da Europa estava empregada *part-time*, isto é, em empregos de meio-expediente, principalmente no comércio e no setor de serviços. Enquanto isso, países como Portugal, Finlândia, Suécia, França e especialmente a Espanha tinham mais de 10% do total de empregados, entre 15 e 65 anos, na condição de trabalhadores temporários. Castells (2005, p. 336) afirma que entre as décadas de 1980 e 1990, apenas 35% dos trabalhadores ocupados, nos países da OCDE, tinham um emprego de “ano inteiro” e cuja jornada variava entre 35 e 40 horas.

A acumulação capitalista exige corte de custos e desemprego crescentes, lembra-nos Mézarós (2006). E os empresários, diante da queda das taxas de lucro, depois da euforia pós 2ª Guerra Mundial, promoveram o retorno da mais-valia absoluta, por meio da intensificação do trabalho, do prolongamento da jornada e da exploração do trabalho infantil. O autor cita exemplos recentes de empregados que morreram devido ao excesso de trabalho e isso ocorreu na segunda potência capitalista do mundo – o Japão.

Quanto ao Brasil, Antunes (2006, p. 17-25) destaca que a nossa industrialização foi marcada, desde o início, pela superexploração da força de trabalho. Isso, somado ao fato da exclusão da maioria da PEA do mercado formal, gerou concentração de renda e um consumo interno restrito à classe média e à alta burguesia.¹⁶ Assim, a precarização do trabalho não foi gerada, mas recrudescida e ampliada pela globalização.

Antes mesmo da abertura comercial implantada no governo *Collor* e das leis, aprovadas no governo *FHC*, que flexibilizaram a relação Capital/Trabalho, a inflação de meados da década de 1980 promoveu uma “desvalorização abrupta no trabalho no Brasil”. (Tauile, 2001, p. 199).

Ainda nos anos 80, em resposta ao novo sindicalismo e à pressão exercida pelas matrizes, as subsidiárias das multinacionais promoveram uma intensificação do processo de trabalho, a adoção de TOSP como as CCQs e a redução do seu quadro funcional. Contudo, o desemprego no Brasil atingiria seu auge uma década mais tarde, devido à abertura comercial indiscriminada, ao processo de privatizações e à adoção de juros altos para a estabilização da moeda e o conseqüente pagamento da dívida externa.

Diante da fratura do mercado de trabalho nacional, os defensores da globalização e da flexibilização alegaram que o desemprego derivava do desenvolvimento tecnológico recente do nosso parque industrial – promovido pela concorrência internacional – e pela falta de qualificação dos nossos trabalhadores.

Para Castells (2005, p. 313; 329-330) não há relação direta entre tecnologia e desemprego e o fator preponderante é a nova organização social do trabalho. Essa afirmação vai ao encontro de Tauile (2001) que constatou que no Brasil a automação é seletiva, pois o custo do trabalho garante a competitividade das empresas no exterior – embora os defensores da flexibilização da legislação trabalhista garantam o contrário. Aliás, Pochmann (2006, p. 71) demonstra que o custo do trabalho, no Brasil, “[...] caiu de US\$ 3 a US\$ 4 por hora na indústria de transformação na década de 1980 para US\$ 1 em 2003”.

As baixas taxas de crescimento da economia e o modelo econômico neoliberal adotado a partir dos anos 90 foram os fatores estruturais que

¹⁶ Cf. TAUILE, José Ricardo. *Para (re)construir o Brasil contemporâneo*. Rio de Janeiro: Contraponto, 2001.

desencadearam o maior índice de desemprego da nossa história (POCHMANN, 2006, p. 67). Desde então, o Brasil se encontra nas primeiras posições do *ranking* mundial do desemprego.

Apesar de representar 3,1% da força de trabalho de todos os países, o Brasil possuía 6,6% do desemprego mundial. Mesmo tendo menos população que a China e os Estados Unidos, a quantidade de desempregados era maior no Brasil de 1998. (POCHMANN, 2006, p. 60).

Entre 1990 e 1992 o desemprego no Brasil aumentou 130%. Conseqüentemente, aumentou o número de assalariados sem registro e de trabalhadores por conta própria que, devido às precárias condições de trabalho e remuneração, não podem ser chamados de “empreendedores”.

O Brasil também acompanhou a tendência mundial de terceirização, “[...] sobretudo por meio da introdução do *call center*, que passou a se responsabilizar por todo o serviço de mediação do cliente com a empresa”. (ANTUNES, 2006, p. 24).

O *telemarketing* ilustra o processo de precarização pela terceirização, contratação dos trabalhadores por tempo determinado, jornada parcial, exigência crescente de produtividade, intensificação do trabalho e vigilância constante. Essa situação é similar à vivenciada pelos bancários brasileiros a partir de meados da década de 1980, época em que os bancos começaram o seu processo de terceirização. Já na década seguinte, os bancos utilizariam as centrais de atendimento ou *telemarketing* para reduzir o seu “núcleo central” de trabalhadores devido à estabilização monetária e à concorrência com os bancos estrangeiros recém-instalados no país. É sobre esse contexto e as novas condições de trabalho e emprego dos bancários que iremos discorrer a seguir.

1.3 PRECARIZAÇÃO DO TRABALHO BANCÁRIO NO BRASIL

A precarização do trabalho bancário no Brasil está relacionada à concretização, na década de 1990, das diretrizes neoliberais impostas tanto pelo FMI quanto pelo Banco Mundial. A privatização dos bancos públicos, a

desregulamentação do sistema financeiro e a sua abertura indiscriminada ao capital estrangeiro extinguiram mais de 25% dos postos de trabalho no setor bancário nacional. Os empregos restantes seriam paulatinamente terceirizados e os trabalhadores que ainda compõem o “núcleo central” sofrem com a perda de direitos conquistados após décadas de lutas, como a jornada de trabalho de seis horas e o A.T.S.¹⁷

Contudo, a centralização do setor bancário sob a forma de conglomerados controlados por uma oligarquia financeira não é uma novidade do final do século XX. A crise econômica deflagrada pela Segunda Guerra Mundial e, posteriormente, as políticas fiscal e monetária implementadas no início do Regime Militar causaram a extinção de instituições bancárias e, em contrapartida, o crescimento do número de agências dos bancos que sobreviveram ou que se fortaleceram por meio de fusões e incorporações.

A Lei Nº. 4.595 de 31 de dezembro de 1964 mantinha o conteúdo da Lei 4.131 de 1962 quanto à restrição a bancos comerciais estrangeiros.¹⁸ Por outro lado, através dessa reforma do nosso sistema financeiro – que incluiu a Criação do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central da República do Brasil em 1964 – o governo concedeu incentivos fiscais para fusões e incorporações de bancos. E os investimentos estrangeiros diretos, embora dependentes da autorização do Banco Central, estiveram presentes nesse processo de centralização bancária.

Ainda nos anos 1960, ocorreu uma massificação da clientela dos bancos, pois a “[...] arrecadação de impostos e taxas, de cobrança para empresas públicas e privadas [...]” seria “monopolizada” pelas agências e postos de serviços (JINKINGS, 1996, p. 43). O aumento de usuários, cuja maioria não era de correntistas, foi compensado pela maior circulação de capital decorrente do crescimento econômico e pela possibilidade de captar recursos externamente e emprestá-los a juros que

¹⁷ Adicional por tempo de serviço.

¹⁸ Quanto aos bancos comerciais estrangeiros, a referida lei dispunha que uma das competências do Conselho Monetário Nacional era “Aplicar aos bancos estrangeiros que funcionam no País as mesmas vedações ou restrições equivalentes, que vigorem nas praças de suas matrizes, em relação a bancos brasileiros ali instalados ou que nelas desejem estabelecer-se.” (BRASIL. Lei n. 4.595, de 31 de dezembro de 1964. Dispõe sobre a Política e as Instituições Monetárias, Bancárias e Creditícias. Cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Seção IV. Art. 23. Parágrafo 4. Lei, Art. 4º inciso XXVIII. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L4595compilado.htm. Acesso em: 22/3/2008.).

acompanhavam a inflação. Esta última, aliás, sempre foi uma fonte de especulação financeira e, conseqüentemente, de rendimentos para os bancos.

A centralização bancária, que colocou agências dispersas geograficamente sob o controle de um mesmo conglomerado, a massificação de usuários e o ritmo inflacionário exigiram uma maior racionalização do processo de trabalho bancário e uma agilização do fluxo de informações financeiras.

Para tanto, fazia-se necessária a padronização de rotinas e serviços bancários, instituindo-se normas rígidas divulgadas nas agências através de manuais de instrução e regulamentos internos dos bancos. A homogeneização dos procedimentos contábeis, efetuada pelo Banco Central em 1967, concorreria para que se desenvolvesse na atividade bancária alto grau de normatização, com impactos profundos nas condições de trabalho dos bancários.

São essas condições organizacionais que vão possibilitar (e estimular) a automatização bancária no Brasil. (JINKINGS, 1996, p. 44-45).

O processo de automatização bancária foi inaugurado, na década de 1960, com a implantação da microeletrônica no processo de trabalho bancário e essa inovação tecnológica levou à criação dos centros de processamento de dados (CPDs).

Os “CPDs” perderiam a sua importância vinte anos mais tarde quando a conexão das agências a um computador central permitiu que os próprios caixas consultassem e alimentassem os arquivos virtuais de dados. Assim, simultaneamente à extinção de postos de trabalho, como dos digitadores e conferentes, os caixas passaram a acumular funções e a sofrer com a intensificação do seu ritmo de trabalho.

Até os anos 1960, os caixas apenas recebiam depósitos e pagavam cheques.¹⁹ Porém, a formação de conglomerados que disputariam o mercado consumidor e o grande afluxo de pessoas que se dirigiam às agências para pagar seus impostos ao governo ou seus débitos com empresas privadas, levaram os banqueiros a investirem em “produtos” diversos, como a abertura de contas e a venda de seguros, títulos de capitalização, etc. Surge, assim, a figura do “bancário vendedor”.

¹⁹ Cf. JINKINGS, Nise. *O mister de fazer dinheiro: automatização e subjetividade no trabalho bancário*. 1. reimp. São Paulo: Boitempo Editorial, 1996. p. 29.

Enquanto a “ciranda financeira”, que girava segundo o ritmo inflacionário, foi a base dos rendimentos dos bancos, estes não precisaram impor metas para que os caixas conseguissem mais correntistas ou mais compradores de títulos ou seguros. Porém, em fevereiro de 1986, o governo federal anunciou uma série de medidas que constituiriam o “Plano Cruzado”.²⁰ O controle, embora temporário, da inflação gerou uma resposta imediata dos banqueiros, isto é, o corte de custos e a busca do aumento da produtividade do setor. Em um curto prazo, mais de mil agências bancárias foram fechadas e um novo ciclo de inovações organizacionais e tecnológicas foi iniciado.²¹

No sentido de “enxugar” o seu quadro de pessoal, os bancos começaram a terceirizar serviços como o transporte de valores, a segurança e a limpeza. Podemos afirmar, então, que o processo de precarização do trabalho bancário no Brasil foi deflagrado pelo estancamento do ritmo inflacionário, mas não em 1995 com o “Plano Real”, e sim com o “Plano Cruzado”.

O “enxugamento” do *núcleo central* de trabalhadores não seria compensado pela geração de empregos nas empresas terceirizadas devido à automatização de vários serviços bancários, que culminam, já na década de 1990, com o auto-atendimento dos clientes em “agências 24 horas”. Entretanto, nem todos os usuários e clientes dos bancos estavam aptos para utilizar os terminais eletrônicos sem o auxílio de um bancário.

A segmentação progressiva da clientela foi a solução encontrada pelos bancos para viabilizar as inovações tecnológicas e contornar a massificação do uso das agências. O ápice desse processo encontra-se no final dos anos 1990 quando o governo federal permitiu, em 1998, que tarifas públicas e contas de telefone fossem pagas nas casas lotéricas. E, a partir de dezembro de 2000, a Caixa Econômica Federal também compartilhou com as casas lotéricas o pagamento de

²⁰ O Plano Cruzado foi “[...] o primeiro dos quatro planos de combate à inflação e estabilização econômica do governo *Sarney*. [...] Adotado em 28 de fevereiro de 1986, foi conduzido pelo então ministro da Fazenda, Dilson Funaro. Suas principais medidas foram: nova moeda (o cruzeiro foi substituído pelo cruzado), congelamento de preços por um ano, correção salarial apenas quando a inflação acumulada atingisse 20% (gatilho salarial), extinção da correção monetária (criação do Índice de Preços ao consumidor, ou IPC; [...]), congelamento da taxa de câmbio e criação do seguro-desemprego.” (LAROUSSE CULTURAL, 1995, p. 4644).

²¹ Cf. JINKINGS, Nise. *O mister de fazer dinheiro: automatização e subjetividade no trabalho bancário*. 1. reimp. São Paulo: Boitempo Editorial, 1996. p. 56.

aposentadorias e pensões e, quatro meses depois, o pagamento do abono do Programa de Integração Social (PIS).

A criação dos “correspondentes bancários”, que hoje incluem as lotéricas, os Correios, as farmácias e os supermercados, diminuiu o número de usuários dos bancos, mas não o trabalho dos bancários, devido ao enxugamento do quadro de pessoal e à adoção de metas crescentes de produtividade. Essas medidas foram tomadas num contexto de reforma e reestruturação do setor financeiro, onde destacamos a legalização dos “bancos múltiplos” e a abertura do mercado aos bancos estrangeiros.

Em 1988 o governo federal oficializou os “bancos múltiplos”, isto é, os conglomerados que comportam um banco comercial ou de investimento e pelo menos mais um tipo de “carteira”: crédito imobiliário; crédito, financiamento e investimento; arrendamento mercantil (*leasing*). Esse tipo de conglomerado já existia no país, mas, devido aos empecilhos legais, atuavam “[...] com uma empresa jurídica e contabilidade própria para cada carteira específica.” (PAULA, 2007, p. 5).

Quanto aos bancos estrangeiros

A Constituição de 1988 manteve aberta a possibilidade de acesso das instituições financeiras ao mercado doméstico. O artigo 52 do Ato das Disposições Transitórias proibiu [...] a instalação no Brasil de novas agências de instituições financeiras estrangeiras e o aumento do percentual de participação, no capital de instituições financeiras com sede no país, de pessoas físicas ou jurídicas residentes no exterior. Contudo, tais restrições não se aplicariam às autorizações resultantes de acordos internacionais, de reciprocidade ou de interesse do governo brasileiro. (PUGA, 2008, p. 426).

Aproveitando a “brecha” deixada pela Constituição, o Ministro da Fazenda Pedro Malan elaborou um documento que justificava a abertura do mercado às instituições financeiras estrangeiras. Esse documento, denominado “Exposição de Motivos nº. 311”, foi aprovado pelo Presidente Fernando Henrique Cardoso em agosto de 1995. E nessa época, além da concorrência com os bancos estrangeiros que entraram no país, os bancos brasileiros enfrentaram uma grave crise de liquidez.

O controle do ritmo inflacionário a partir de 1994, com a implantação do

Plano Real, gerou a perda de receitas provenientes do *floating*.²² Essa perda, no início,

[...] foi compensada pelo aumento das operações de crédito, favorecidas pelo rápido crescimento econômico decorrente da estabilização. Contudo, a diminuição do ritmo de crescimento da economia no segundo trimestre de 1995, decorrente da adoção de uma política monetária e creditícia altamente restritiva devido à crise mexicana, tornou inevitável o ajuste nos bancos. Os créditos em atraso e em liquidação cresceram substancialmente. [...] Diante desse quadro, em novembro desse ano, o governo estabeleceu um conjunto de medidas voltadas para a reestruturação e o fortalecimento do sistema financeiro [...] em novembro de 1995, a resolução 2.208 instituiu o Proer, com o propósito de assegurar a liquidez e a solvência do sistema. O Proer contempla a criação de uma linha especial de assistência financeira destinada a financiar reorganizações administrativas, operacionais e societárias de instituições financeiras [...] (PUGA, 2008, 418-419).

Além do PROER (Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional), o governo, através de incentivos fiscais, provocou a incorporação de instituições financeiras e ampliou os poderes do Banco Central. Este poderia intervir nas instituições privadas com problemas de liquidez e exigir mudanças no controle acionário. No que se refere aos bancos estaduais, o governo disponibilizou, a partir de 1996, uma linha de crédito para os Estados reestruturarem suas instituições financeiras.

O financiamento total da reestruturação, para os bancos que aderissem ao “Programa de Incentivo à Redução do Setor Público Estadual na Atividade Bancária” (PROES) ficou condicionado à privatização, à liquidação ou transformação dos mesmos em agências de fomento. Caso contrário, os governos estaduais teriam que contribuir com 50% dos investimentos. Porém, em 1998 a ajuda financeira aos bancos estaduais ficou totalmente atrelada à transferência do controle acionário ao governo federal, para a sua posterior privatização ou extinção.

Cinco anos após o lançamento do PROES, os bancos públicos federais entrariam na “mira” do governo central, agora sob o comando de Luis Inácio Lula da Silva. O “Programa de Fortalecimento das Instituições Financeiras Públicas Federais” (PROFIF), segundo Jinkings (2002, p. 75), esvaziou

²² Os bancos vendiam títulos públicos num dia para recomprá-los, obrigatoriamente, no outro. Porém, a inflação desvalorizava os títulos diariamente e isso garantia ganhos consideráveis aos bancos brasileiros. Essa desvalorização das obrigações dos bancos, devido à inflação, chama-se *floating* ou *float*.

[...] o papel dos bancos federais como instrumentos da política econômica e social do país, impondo-lhes as mesmas regras de funcionamento dos demais bancos comerciais, direcionando suas estratégias de rentabilidade aos patamares e à lógica empresarial e de mercado [...].

Entretanto, a lucratividade dos bancos públicos federais, assim como a dos bancos privados, já era garantida pela cobrança de tarifas, desde 1996, e pelos *spreads* que continuaram elevados mesmo depois do controle da inflação.

O *spread* bancário é a “[...] diferença entre o custo do dinheiro para instituições financeiras e o quanto elas cobram para emprestar para consumidores e empresas [...]” (PRADO, 2004). Esse custo abrange a margem de lucro do banco, os impostos diretos e indiretos, a inadimplência e as despesas administrativas. Em 2003, o Brasil teve o maior *spread* do mundo, pois a média anual foi de 43,7 pontos percentuais, enquanto a média dos países emergentes ficou em 3,9 pontos percentuais.²³

Ao lado dos *spreads*, as tarifas cobradas dos clientes garantem altas taxas de lucratividade. E

esses ganhos já superam os que os bancos conseguiam com o chamado float inflacionário nos anos 80 e 90, quando investiam os recursos dos depósitos à vista no mercado de overnight e obtinham ganhos de 40% ao mês [...] A receita com prestação de serviço nos maiores bancos brasileiro [*sic*], em setembro [de 2007], foi 143% superior às despesas com pessoal. (VALOR ECONÔMICO, 29 nov. 2007).

Considerando os ganhos com as tarifas e os *spreads*, a reestruturação dos bancos públicos federais é justificada pelo alinhamento do governo brasileiro ao “Consenso de Washington” (leia-se: às diretrizes neoliberais dos Estados Unidos) e pela sua comparação aos bancos privados nacionais. Porém, não devemos esquecer que os bancos privados, desde a ameaça de uma crise sistêmica em 1995, contaram com linhas de crédito e incentivos fiscais para incorporarem outras instituições financeiras; ampliaram a sua clientela devido à privatização dos bancos estaduais; sanearam as suas contas e promoveram uma reestruturação produtiva com os recursos provenientes do PROER.

A reestruturação produtiva, nos bancos públicos e privados, caracteriza-se

²³ Apesar da redução da inadimplência, o *spread* médio do Brasil, em 2007, ficou em 28,4 pontos percentuais.

por inovações tecnológicas e organizacionais que eliminam postos de trabalho no chamado “núcleo central” e intensificam o processo de terceirização. Entre os bancários mais afetados pelo desemprego, encontramos os caixas e as chefias intermediárias. Estes, segundo Jinkings (2002, p. 219), tornam-se dispensáveis, pois

[...] nos dias de hoje, formas mais sutis de dominação permeiam as relações de poder nos locais de trabalho, apoiadas nas possibilidades da teleinformática e legitimadas pelo ideário neoliberal. [...] a autoridade do capital personificada na figura do chefe vai dando lugar a outra forma de autoridade, da qual são portadoras as metas de produtividade impostas pelas direções dos bancos. Mais difusa porque impessoal, todavia concreta nos mecanismos de quantificação do trabalho executado, esta nova forma de autoridade conjuga-se, harmoniosamente, à autoridade das leis do mercado, para garantir a dominação capitalista sobre o trabalho. Com efeito, nos ambientes laborais bancários, tudo se passa como se a pressão por produtividade fosse mera tradução das necessidades e exigências da clientela e das imposições da concorrência interbancária.

As metas substituem, em parte, a figura do chefe intermediário, pois se constituem em “capatazes invisíveis” que não deixam o trabalhador se esquecer de que a sua carreira e a sua remuneração estão atreladas à produtividade. Mas como a produtividade dos bancários é mensurada?

A teleinformática permite o controle, em tempo real, das autenticações feitas pelos caixas, além da venda de produtos e serviços. Além disso, o banco compara o desempenho das agências ou das equipes de um mesmo local de trabalho, e isso leva os bancários a serem pressionados pelos próprios colegas. Pois o valor do PPR (Programa de Participação nos Resultados) só é percebido pelo trabalhador se a sua agência ou equipe alcança as metas impostas pela organização.

Devido à pressão gerada pelos “programas de qualidade total”, pela avaliação de desempenho pessoal e pela remuneração variável, Jinkings (2002, p. 215) afirma que “nos dias de hoje, a disciplina e a docilidade do bancário não dependem mais das ações repressivas das chefias intermediárias”. Porém, a própria autora aborda casos de funcionários que foram pressionados pelos chefes ou supervisores para se aposentarem ou aderirem a um plano de demissão voluntária.

Jinkings (2002, p. 236) cita o exemplo de funcionários de um banco público federal que, numa pesquisa, questionaram o PDV,

[...] descartando o caráter de “voluntariedade da adesão” e enfatizando seu

significado como instrumento de pressão pela demissão. Assim, cerca de 56% declararam ter aderido ao PDV constrangidos por uma ou mais das situações a seguir: encontravam-se endividados com o banco e sob ameaça de demissão por justa causa; sofreram pressão direta de chefias ou gerências; seriam transferidos compulsoriamente; não vislumbraram alternativa, diante do “clima de terror e insegurança” disseminado no local de trabalho [...] A escolha, pela direção da instituição, de trabalhadores cuja adesão ao programa [PDV] era considerada conveniente – os chamados *elegíveis* – convertia estes bancários em objeto privilegiado da ação coercitiva de gerências e dos próprios companheiros de trabalho. De fato, sob o medo da demissão, muitos bancários pressionavam colegas a aderir ao PDV, acreditando que aí residia a garantia de sua permanência no emprego [...]

A pressão exercida pelas chefias, gerências e pelos colegas para que determinados funcionários aderissem ao PDV caracteriza um processo de violência moral, e isso é abordado por Silva (2008) quando ele trata do processo de privatização do Banco do Estado de Santa Catarina.

A partir do conceito de assédio moral de Hirigoyen, Silva (2008) argumenta que os bancários são vítimas desse tipo de violência e cita uma entrevista com um funcionário do Banco do Estado de Santa Catarina (BESC), onde o mesmo relata que

O Banco chamou a minha colega para uma conversa. Qual era a conversa? Metas de produção. Eles perguntam: “você se sente capaz”. Aí a funcionária já se sente fragilizada, fica nervosa, chora. Eles dizem: “é assim, se não cumprir a meta, sai fora do PDI”. (SILVA, 2008, p. 122).

A colega do gerente entrevistado por Silva seria retirada do PDI caso não atingisse as metas de produção. O que não conseguimos apreender é se a sua adesão ao “Programa de Demissão Incentivada” seria cancelada ou se a sua demissão seria antecipada. Pois o funcionário do BESC que aderira ao PDI (Programa de Demissão Incentivada) recebia, no momento da rescisão do contrato de trabalho, uma indenização. O cálculo dessa indenização levava em conta o tempo de serviço e, por isso, os servidores queriam permanecer atrelados à organização o maior tempo possível. Porém, independente da retaliação que seria imposta à funcionária, a ameaça se constitui em violência moral, conforme os critérios propostos por Hirigoyen (2002).

Do ponto de vista de Soboll (2006), que também trata da violência moral entre os bancários, o “assédio moral” se refere a uma prática que visa alvos específicos e tem por finalidade a destruição ou a demissão do trabalhador. Nessa

perspectiva, a autora não caracterizaria a ameaça à funcionária, que citamos anteriormente, como “assédio moral” e sim como “violência organizacional”. Este conceito é proposto pela autora para se referir a políticas de gestão, onde os funcionários são pressionados quanto ao ritmo de trabalho e quanto às metas de produtividade.

Diante de interpretações distintas, perguntamos: os bancários, num contexto de reestruturação produtiva e de acumulação flexível, enfrentam situações de “violência moral” ou de “violência organizacional”? E o que diferencia essas duas situações?

No próximo capítulo discutimos o que caracteriza uma situação de violência moral para os teóricos do assunto. E nos capítulos 4 e 5 analisamos situações enfrentadas pelos bancários, através de enunciados publicados no jornal do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região. Com base na concepção de violência moral de Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen, e nas concepções de violência organizacional de Liefoghe e Mackenzie Davey, Araújo e Soboll buscamos perceber: em que medida os conceitos propostos pela Academia dão conta da realidade vivida pelos bancários; como a realidade vivida pelos bancários estimula a Academia a rever os seus conceitos. Em outras palavras, pretendemos visualizar a relação dialógica que se estabelece entre a “ideologia do cotidiano” – dos bancários – e a “ideologia oficial” – dos pesquisadores que se dedicam ao estudo de uma prática social que também é chamada de “mobbing”, “bullying” e “assédio moral”.

CAPÍTULO 2 – VIOLÊNCIA MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO: UMA DELIMITAÇÃO CONCEITUAL²⁴

Podemos definir a violência moral como um processo sistemático de hostilização, direcionado a um indivíduo ou a um grupo de trabalhadores que não pode se defender dessa situação. Mas qual a origem dos termos – *mobbing*, *bullying*, *harassment* – que nomeiam esse tipo de violência?

De acordo com Leymann (1996), o primeiro a utilizar a expressão *mobbing* foi o etologista Konrad Lorenz que, em 1968, queria denominar “os ataques de um grupo de pequenos animais que ameaça um animal maior”. Esse conceito seria utilizado, em 1972, por um médico sueco, Paul Heinemann, para se referir ao comportamento destrutivo de grupos de crianças em relação a um colega de escola. Quando Leymann encontrou um comportamento semelhante em ambientes de trabalho, fez o mesmo que Heinemann, isto é, emprestou a expressão de Lorenz.

Leymann (1996) justifica que não usou o termo inglês *bullying*, porque este, originalmente, aplica-se a situações onde alunos são vítimas da perseguição perpetrada pelos próprios colegas. Nesses casos, a agressão física é comum, o que diferencia esse tipo de violência da encontrada por Leymann nos locais de trabalho.

Enquanto os estudos pioneiros sobre *bullying* escolar ocorreram na Inglaterra e nos Estados Unidos, a violência moral nas relações de trabalho, apesar de reconhecida por um norte-americano, Carrol Brodsky, começou a ser estudada de forma sistemática fora dos países de língua inglesa. Estamos nos referindo à Escandinávia e à Alemanha, onde a violência moral nas relações de trabalho foi chamada de *mobbing*.²⁵

A utilização do termo *mobbing*, segundo Zapf (2005), não decorre apenas de uma reprodução do signo utilizado por Leymann. Na Escandinávia e na

²⁴ Apresentamos a primeira versão deste capítulo para ser discutido no grupo de estudos sobre assédio moral do qual fazemos parte. Esse grupo é composto por: André Eberle, estudante de Psicologia da UFPR, Dr.^a Lis Andréa Pereira Soboll, psicóloga, professora universitária e consultora organizacional, e Dr.^a Thereza Cristina Gosdal, Procuradora do Trabalho.

²⁵ Em 1975, Carrol Brodsky lançou o livro “The harassed worker”, onde aborda o assédio no local de trabalho. Porém, sua obra só teve repercussão após ser citada nos artigos e livros de Heinz Leymann.

Alemanha, os pesquisadores centram seus estudos na vítima que é atacada por uma ou mais pessoas, isto é, por uma turba ou quadrilha (*mob*). Já na Inglaterra, a pesquisa enfatiza o caráter, a personalidade e a responsabilidade do agressor ou “valentão” (*bully*). Nesse sentido, a opção pelos termos *mobbing* ou *bullying* decorre do enfoque da investigação. Mas, e o termo *harassment* (assédio)?

O primeiro a utilizar o termo “harassment” para se referir à violência psicológica no local de trabalho foi o psiquiatra americano C. M. Brodsky, autor do livro “*The harassed worker*”.²⁶ Porém, Brodsky considera que o trabalhador é assediado não só por pessoas, mas também por fatores como pressão por produtividade, monotonia das tarefas e duração da jornada. A obra de Brodsky, que data de 1976, foi descoberta e divulgada por Leymann posteriormente, quando este já desenvolvia as suas pesquisas na Suécia.²⁷

Contudo, a responsável pela disseminação do termo “harassment” foi a psiquiatra e vitimóloga Marie-France Hirigoyen, autora dos livros “Assédio moral” e “Mal estar no trabalho”, publicados na França em 1998 e 2001, respectivamente.

O substantivo “assédio” é muito vago e, desde a disseminação dos estudos sobre assédio sexual, está ligado a esse tipo de violência. Nesse contexto, Hirigoyen, para distinguir o seu objeto de estudo, chamou a prática que encontrou não só nas relações de trabalho, mas também nas relações amorosas e familiares, de “assédio moral” – expressão que a autora justifica da seguinte maneira:

A escolha do termo *moral* implicou uma tomada de posição. Trata-se efetivamente de bem e de mal, do que se faz e do que não se faz, e do que é considerado aceitável ou não em nossa sociedade. Não é possível estudar esse fenômeno sem se levar em conta a perspectiva ética ou moral, portanto, o que sobra para as vítimas do assédio moral é o sentimento de terem sido maltratadas, desprezadas, humilhadas, rejeitadas... (HIRIGOYEN, 2002, p. 15-16).

Embora tenham origens diferentes, as expressões “mobbing”, “bullying” e “assédio moral” são utilizadas pelos principais teóricos do assunto como sinônimos, isto é, como termos que se referem a um mesmo fenômeno social. Mas quem são esses teóricos?

²⁶ Cf. LEYMANN, Heinz. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Mobbing and victimization at work, UK, v. 5, n. 2, p. 165-184, 1996.

²⁷ Idem.

Os principais teóricos da violência moral nas relações de trabalho, a nosso ver, são Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen, pois estes pesquisadores: sistematizaram as recorrências que perceberam nos relatos dos seus pacientes ou de outras vítimas entrevistadas; estabeleceram critérios para diferenciar a violência moral de outras práticas ou situações encontradas nos locais de trabalho; são referências internacionais no estudo da violência moral.

No Brasil, constatamos, por uma amostra, que a maioria dos trabalhos científicos sobre violência moral no trabalho tem como referência Leymann, Hirigoyen ou ambos. Esse é o caso de Freitas (2001), Aguiar (2003), Ferreira (2004), Glöckner (2004), Barreto (2005), Guedes (2005), Silva (2005), Soboll (2006), Soares (2006), Araújo (2006).²⁸

A partir das obras de Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen, elaboramos um conceito síntese e este serviu de referência para a análise dos enunciados da Folha Bancária – jornal publicado pelo SEEB/Curitiba. Passemos, então, para a discussão de como construímos esse conceito, que denominamos de “violência moral” para não gerarmos confusão com os conceitos específicos de cada um dos pesquisadores.

2.1 DELIMITAÇÃO CONCEITUAL

O psicólogo do trabalho Heinz Leymann – alemão radicado na Suécia – tornou-se pioneiro no estudo da violência moral ao realizar uma pesquisa com 800 trabalhadores suecos no ano de 1982. Dessa pesquisa resultaram um relatório científico, publicado no início de 1984, e um livro lançado em 1986.²⁹

Leymann (1996, p. 168, tradução nossa) utiliza os termos *mobbing* e terror psicológico para se referir à prática que chamamos de violência moral, a qual define

²⁸ Enquanto Soares (2006) também cita o norueguês Ståle Einarsen, Araújo (2006) faz referência ao alemão Dieter Zapf.

²⁹ Cf. LEYMANN, H.; GUSTAVSSON, B. *Psykisk våld i arbetslivet. Två explorative undersökningar* [Psychological violence at work places. Two explorative studies]. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen, 1984. Cf. LEYMANN, H. *Vuxenmobbing: psykiskt våld i arbetslivet* [Bullying: psychological violence in worklife]. Lund: Studentlitterature, 1986.

como

[...] uma interação social através da qual um indivíduo (raramente mais) é atacado por um ou mais indivíduos (raramente mais de quatro), diariamente e por muitos meses, levando-o a uma posição quase indefesa e de alto risco de demissão [a pessoa é levada a pedir demissão ou acaba sendo demitida].

Ao analisarmos esse enunciado, percebemos que Leymann destaca recorrências encontradas nos casos concretos estudados por ele. Essas recorrências se referem a:

- número de indivíduos que são alvo de um mesmo processo de violência moral;
- número de agressores num mesmo processo de violência moral;
- frequência e duração média de um processo de violência moral;
- relação de poder ou força estabelecida, durante ou pelo processo de violência moral, entre agressor (es) e vítima (s);
- conseqüências do processo de violência moral para a estabilidade empregatícia da vítima.

Apesar de não usar a expressão *processo* no referido trecho, esta concepção está implícita no enunciado de Leymann, quando este destaca que a vítima é atacada “diariamente e por muitos meses”.

Quatro anos após o falecimento de Leymann, realizou-se uma revisão da bibliografia européia sobre *mobbing* ou *bullying* no local de trabalho, a qual foi publicada na obra “*Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: international perspectives in research and practice*” (Einarsen *et al*, 2003). A leitura do capítulo “*The concept of bullying at work. The European tradition*”, corrobora a nossa dedução e deixa claro que os seguintes critérios devem ser levados em conta para se caracterizar uma situação como violência moral: orientação a um alvo, frequência, duração, natureza dos comportamentos [dos perpetradores], desequilíbrio de poder, intencionalidade e caráter processual. Analisemos, então, cada um desses critérios.

2.1.1 Caráter processual

A maioria dos pesquisadores europeus, segundo Einarsen *et al* (2003, p. 7), enfatiza, nas suas obras, duas características da violência moral nas relações de trabalho: a repetição e a duração dos comportamentos agressivos ou hostis; características essas que conferem à violência moral o caráter de um *processo*. Essa percepção está presente, por exemplo, nas obras de Zapf (1996; 2005), Einarsen (1996; 2005) e Hirigoyen (2001; 2002).

Conclui-se, então, que a violência moral não é um fenômeno, no sentido de um fato, mas um “processo evolutivo gradual” (EINARSEN, 2005, p. 2) ou, em outras palavras, um “processo que se intensifica” (EINARSEN; SKOGSTAD, 1996, p. 197).

2.1.2 Freqüência e duração média de um processo de violência moral

Enquanto Hirigoyen (2002, p. 30) critica o estabelecimento de uma freqüência e de uma duração mínimas dos atos hostis para a caracterização da violência moral no trabalho, Zapf (2005, p. 3) utiliza o mesmo critério de Leymann – pelo menos uma vez por semana, por um período mínimo de seis meses.

O período de seis meses é usado como referência na avaliação de várias doenças psiquiátricas e por isso, segundo Einarsen *et al* (2003), a mesma foi adotada pelo psicólogo Leymann. Porém, o critério deste último nem sempre é válido para os casos concretos de violência moral. Pois esta última pode se constituir de um estado permanente – uma sala sem janela ou telefone, por exemplo, ao invés de uma série de eventos.³⁰

A maioria dos autores europeus sobre o assunto afirma que existe uma relação entre a duração do processo de violência moral e a freqüência dos atos

³⁰ Cf. EINARSEN, S.; HOEL, H.; ZAPF, D.; COOPER, C. L. The concept of bullying at work. The European tradition. In: _____. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: international perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis, 2003. p.7.

hostis.³¹ Quanto mais se estende o conflito, mais freqüentes se tornam as agressões. Pesquisadores como Einarsen e Skogstad (1996) verificaram que, se no começo os ataques ou atos hostis são esporádicos, com a continuidade do processo eles ocorrem numa base semanal ou diária.

2.1.3 Orientação da violência moral: alvo específico, individual ou coletivo

Leymann (1996) estabelece que a violência moral tem um caráter individual e não coletivo e isso fica evidente na afirmação de que “um indivíduo (raramente mais)” é alvo de um mesmo processo de *mobbing*. Essa tese é compartilhada por Hirigoyen e Zapf.

Na obra “Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral”, Hirigoyen (2002, p. 28; 119; 120; 256), argumenta que enquanto o assédio moral tem como alvo um indivíduo específico, a “gestão por injúria” visa todos os trabalhadores de uma empresa, setor ou departamento.³² Além da “gestão por injúria”, a psiquiatra francesa também distingue o assédio moral da “gestão por estresse”, cujo propósito é o “aumento da eficiência ou da rapidez na realização de uma tarefa [...] melhorar a produtividade ou otimizar os resultados [...]” (HIRIGOYEN, 2002, p. 23).

Ao conceito de “gestão por estresse” de Hirigoyen (2002) corresponde o de “social stressor” de Zapf (1996). Num caso de “social stressor”, quase todos os trabalhadores de um departamento são afetados negativamente após um tempo. Já num caso de *mobbing*, os agressores e os observadores podem não ser afetados, pois o mesmo “[...] é direcionado a um indivíduo em particular.” (ZAPF, 1996, p. 218, tradução nossa). Posteriormente, Zapf (2005, p. 1, tradução nossa) reafirma a sua tese, e defende que as ações de assédio são direcionadas a um alvo específico.

Na literatura européia, predomina o enfoque do *bullying* enquanto um

³¹ Idem. p. 8.

³² A “gestão por injúria”, segundo Hirigoyen (2002), é uma “técnica de gestão coletiva” (p.120), que se caracteriza por um “tratamento injurioso coletivo” (p. 256), onde “todos os empregados são, sem distinção, maltratados” (p. 28) ou, ainda, onde “todo um grupo é vítima de um mesmo superior mal intencionado” (p. 119) [grifos nossos].

processo de vitimização de alvos particulares (EINARSEN *et al*, 2003, p. 7, tradução nossa). Seguindo esse raciocínio, um supervisor que abusa do seu poder em relação ao conjunto dos seus subordinados não constitui um caso de *bullying*.

Contudo, alvos particulares não são, necessariamente, individuais. Tanto que Einarsen *et al* (2003, p. XIII, tradução nossa) consideram a possibilidade da violência moral ter mais de um alvo ao mesmo tempo, pois definem o *bullying* como "[...] processo onde um comportamento hostil e agressivo é dirigido sistematicamente a um ou mais colegas ou subordinados, levando a uma estigmatização e vitimização do alvo".³³

2.1.4 Relação – de poder ou força – estabelecida, durante ou pelo processo de violência moral, entre perpetrador (es) e alvo (s)

O *mobbing*, segundo Leymann (1996, p. 168, tradução nossa), é direcionado a um indivíduo que devido a tal processo “é impelido a uma posição indefesa e de desamparo [...]”. Concepção idêntica encontramos nas seguintes palavras de Zapf (2005, p. 3, tradução nossa): “*mobbing* no trabalho significa assédio, *bullying*, ofensa, exclusão social ou atribuição de tarefas humilhantes a alguém que no transcurso acaba numa posição inferior”.

Tanto Zapf (2005, p. 3) quanto Einarsen (1996, p. 7) argumentam que, num conflito, se as partes envolvidas dispõem de uma força igual ou equivalente, para atacar e se defender, o mesmo não pode ser caracterizado como *mobbing* ou *bullying*. Zapf (1996, p. 217) observa, ainda, que o *mobbing* pode começar numa relação de forças equivalentes, mas isso se altera com o desenrolar do processo.

Entre os autores analisados, Einarsen é aquele que mais explicita que a vítima de violência moral caracteriza-se pela sua impossibilidade de ataque ou

³³ Num artigo individual, publicado na Europa em 1998, Einarsen já definia o *bullying* como “[...] todas aquelas ações e práticas repetitivas que são direcionadas a um ou mais trabalhadores, que não são reconhecidas pela vítima, que podem ser feitas deliberada ou inconscientemente, mas causam humilhação, ofensa e sofrimento, e pode interferir no desempenho do trabalho ou gerar um ambiente de trabalho injusto.” (EINARSEN, 2005, p. 1, tradução nossa).

autodefesa.³⁴ Para o autor a linha limítrofe que separa um conflito de um processo de violência moral é quando “uma das partes adquire uma posição desvantajosa nessa luta” (EINARSEN, 2005, p. 2). Além disso, para esse pesquisador a diferença de força entre as partes é uma questão subjetiva. Tanto que ele só considera que alguém é vítima de *bullying* se essa pessoa relata sentir-se inferior ao agressor, isto é, incapaz de se defender do mesmo ou de retribuir “na mesma moeda” (EINARSEN, 1996, p. 187).

Na direção oposta de Einarsen, Hirigoyen (2001, p. 67) não discute a relação de forças característica de um caso de violência moral, e simplesmente define esse processo como uma “interação assimétrica”.

Devemos esclarecer que quando falamos em relação de poder ou força não estamos nos referindo à posição hierárquica ou socioeconômica dos protagonistas de um processo sistemático de hostilização. Colegas de trabalho que exercem funções equivalentes e que dispõem de um mesmo status social podem ser antagonistas numa situação onde a capacidade ou possibilidade de ataque/defesa de cada um é desigual.

Quanto à origem ou natureza do desequilíbrio de forças, Einarsen *et al* (2003, p. 10) explicam que a mesma pode ser formal, quando relacionada à posição do perpetrador e da vítima na organização, ou informal, quando fatores como conhecimento, experiência, rede de amigos, dependência emocional do alvo em relação ao perpetrador e alianças no ambiente de trabalho entram em jogo.

2.1.5 Intencionalidade

Não existe um consenso, na literatura européia, sobre a intencionalidade da violência moral. Além disso, a intencionalidade pode ser abordada sob o enfoque da ação do perpetrador ou da conseqüência que este espera provocar.

³⁴ Cf. EINARSEN, Ståle; SKOGSTAD, Anders. Bullying at work: epidemiological findings in Public and Private Organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Mobbing and victimization at work, UK, v. 5, n. 2, 1996. p. 185; 187. Cf. EINARSEN, Ståle. Dealing with bullying at work: the Norwegian lesson. Disponível em: <<http://worktrauma.org/research/Research%203.htm>> Acesso em: 27 julho 2005. p. 2.

Quanto à intencionalidade do processo hostil, Hirigoyen (2002, p. 17; 23) argumenta que nem sempre a violência moral é deliberada ou perpetrada de forma consciente. Assim, o que parece ser um objetivo inicial do processo poder ser apenas uma das conseqüências, não esperadas ou planejadas, do mesmo.

Entre os objetivos planejados de um processo sistemático de hostilização encontramos: o enquadramento ou submissão de uma pessoa às regras do seu grupo de trabalho ou da organização, o desejo de desestabilizar, prejudicar e até mesmo destruir o outro, e ainda a demissão da vítima.

Muitas organizações recorrem à violência moral para obrigar uma pessoa a pedir demissão ou para levá-la a cometer erros que justifiquem a sua dispensa. Uma demissão sem justa causa acarreta uma série de obrigações financeiras para a empresa e há certos funcionários que só podem ser demitidos dessa maneira, como no caso dos servidores públicos.

2.1.6 Motivações que levam um indivíduo ou um grupo a assediar outrem

A alteridade é apontada por Einarsen (2005), Hirigoyen (2002) e Zapf (1996; 2005) como principal motivo da violência moral nas relações de trabalho. “[...] todo assédio é discriminatório, pois ele vem ratificar a recusa de uma diferença ou uma particularidade da pessoa” (HIRIGOYEN, 2002, p. 103).

Uma pessoa pode ser vista como “diferente” devido a: doença, deficiência física, cor da pele, etnia, opção religiosa, orientação sexual, sexo (no caso, por exemplo, de uma mulher que trabalha num ambiente predominantemente masculino). Contudo, existem características que se referem especificamente ao exercício da função e ao comportamento da pessoa no local de trabalho.

Uma pessoa pode ser assediada por ser ou tornar-se menos produtiva. Essa constatação de Hirigoyen (2002) e Einarsen (2005) encontra-se também na obra de Barreto (2003), cuja dissertação de mestrado se baseou em casos de trabalhadores que, devido a doenças ou acidentes do e no trabalho, começaram a apresentar limitações para produzir e por esse motivo tornaram-se alvo de humilhações.

Mas uma pessoa pode ser assediada justamente por apresentar um excelente desempenho ou por mostrar-se competente. Nesse caso, ela desperta, involuntariamente, a inveja ou o medo em colegas ou superiores que recorrem à violência moral para prejudicar essa pessoa. Contudo, a ocorrência de violência moral no setor público e em entidades filantrópicas provam que o mesmo “[...] não está ligado somente a critérios econômicos, rentabilidade ou concorrência do mercado, mas muito mais a uma vontade de exercer o poder” (HIRIGOYEN, 2002, p. 151).

Alguém que se mostra contrariado diante da falta de profissionalismo ou da desonestidade de colegas também pode ser assediado até que peça demissão ou se “enquadre”, isto é, até que aceite as regras implícitas que vigoram no seu local de trabalho. Hirigoyen (2002, p. 47-50; 81-83) cita casos em que pessoas começaram a ser assediadas por não compactuarem com determinadas atitudes de colegas e superiores; atitudes essas que vão desde pequenos furtos de material de escritório até crimes de corrupção.

Além dos motivos elencados anteriormente, os pesquisadores citam situações em que uma pessoa é escolhida como “bode expiatório” e outras onde o agressor sente prazer ou julga que a vítima merece ser hostilizada.

A motivação ou a causa de um processo de violência moral pode ser atribuída à personalidade do perpetrador ou do alvo. Hirigoyen, na obra “Assédio moral”, refere-se aos perpetradores como indivíduos “perversos”, do ponto de vista psiquiátrico. Porém, autores como Leymann, Zapf e Einarsen são contrários à criação de estereótipos, seja em relação aos perpetradores, seja quanto às vítimas da violência moral.

Leymann, Zapf, Einarsen e a própria Hirigoyen, na obra “Mal-estar no trabalho”, apontam a necessidade de se procurar as motivações da violência moral na relação entre os protagonistas, levando em conta que a organização – empresa ou instituição – tem um papel fundamental nesse processo, pois o mesmo só é estabelecido se a administração se omite, permite, incentiva a violência moral ou é incompetente para gerir conflitos entre os funcionários.

No artigo “*The concept of bullying at work. The European tradition*”, Einarsen et al (2003, p. 21) propõem um modelo teórico para o estudo do *bullying* no trabalho onde fica evidente que as causas do processo dependem do enfoque do

pesquisador.

Num nível micro, leva-se em conta a personalidade do perpetrador e do alvo ou a relação entre este último e o grupo social com o qual divide o local de trabalho. Sob esse enfoque, por exemplo, encontramos situações onde a vítima exerce o papel de um bode-expiatório pela sua condição de *outsider* ou por não compartilhar dos valores do grupo.

Ao nível da organização, estuda-se o papel desta na deflagração e no desenvolvimento do processo de violência moral – algo que discutiremos nos Capítulos 4 e 5 desta dissertação, e, num nível macro, o pesquisador procura evidenciar como fatores culturais, socioeconômicos e legais contribuem para uma situação onde uma pessoa é sistematicamente hostilizada, por um longo período de tempo, por um supervisor e/ou pelos colegas de trabalho.

2.1.7 Tipos de atitudes que caracterizam a violência moral

Assim como é impossível enumerarmos todas as motivações e objetivos possíveis de um processo de violência moral, o mesmo ocorre com as atitudes que o caracterizam. Além disso, Leymann (1996, p. 168) enfatiza que a diferença entre um conflito normal e o *mobbing* “[...] não está *no que* é feito ou *como* é feito, mas na *freqüência* e *duração* do que é feito”. A sistematização, a freqüência e a intenção de assediar ou de se obter algo através do assédio é que transformam o significado e os efeitos das atitudes dos agressores.

As estratégias de assédio também variam devido às diferenças culturais. Assim, uma atitude recorrente no Sul da Europa e na América Latina pode não aparecer nos Estados Unidos e na Europa Setentrional. No Brasil, por exemplo, um homem e uma mulher que são colegas de trabalho se cumprimentam com um beijo no rosto ou um abraço. Porém, se um deles começa a assediar moralmente o outro, o seu cumprimento se resumirá a um “bom dia” – algo que não teria um sentido negativo em países onde as pessoas se cumprimentam de uma maneira mais “fria”.

Independente do contexto cultural, Leymann, Hirigoyen, Zapf e Einarsen verificaram que na fase inicial o comportamento agressivo é indireto e discreto.

Posteriormente, a vítima é claramente isolada, evitada e humilhada em público. No final, os agressores podem recorrer à tortura psicológica e à violência física.³⁵ Quanto às atitudes que são mobilizadas nessas três fases, as mesmas podem ser tipificadas. Apresentamos, então, as tipologias propostas por Leymann (1996), Hirigoyen (2002), Einarsen e Hoel (2001).

Os efeitos que as atitudes hostis geram nas vítimas servem de critério para Leymann (1996) classificá-las do seguinte modo: atitudes que interferem ou determinam como a vítima se comunica no local de trabalho; atitudes que determinam ou interferem no relacionamento da vítima com seus colegas e superiores; atitudes que atingem a reputação pessoal da vítima; atitudes que modificam a situação ocupacional da vítima (como rebaixamento de cargo, transferência de setor); atitudes que afetam a saúde da vítima.

Na obra “Mal-estar no trabalho”, Hirigoyen (2002) propõe uma classificação baseada nos meios utilizados pelos perpetradores para atingirem os seus alvos. Assim, a psiquiatra francesa divide as atitudes hostis em quatro categorias: deterioração proposital das condições de trabalho; isolamento e recusa de comunicação; atentado contra a dignidade; violência verbal, física ou sexual.

Einarsen e Hoel (apud EINARSEN et al, 2003, p. 9), por sua vez, distinguem as atitudes, que visam ou provocam medo e humilhação, em dois grupos. No primeiro grupo, chamado de “*bullying* relacionado ao trabalho”, estão a definição e o controle das tarefas executadas pelo alvo do assédio. Isso, na classificação de Hirigoyen, corresponde à “deterioração proposital das condições de trabalho”. No segundo grupo, que Einarsen e Hoel denominam de “*bullying* pessoal”, encontram-se os ataques verbais, diretos e indiretos, à vítima, entre os quais podemos citar todo tipo de crítica destrutiva, a difamação, a calúnia, além de piadas e intimidações.

2.1.8 Enfoque objetivo e subjetivo da violência moral

O primeiro pesquisador a distinguir o “assédio subjetivo” do “assédio

³⁵ Cf. EINARSEN, Ståle. *Dealing with bullying at work: the Norwegian lesson*. Disponível em: <<http://worktrauma.org/research/Research%203.htm>> Acesso em: 27 julho 2005. p. 2.

objetivo” foi Carroll Brodsky.³⁶ Enquanto o primeiro tipo "refere-se à consciência do assédio pela vítima", o segundo é uma "situação onde evidência externa verdadeira de assédio é encontrada" (Apud EINARSEN, 2005, p. 2).

A parte objetiva do assédio, segundo Hirigoyen (2002, p. 66), tem a ver com “o que não se faz em sociedade”. Já a parte subjetiva depende da sensibilidade, suscetibilidade e vulnerabilidade específicas da vítima.

Tanto Hirigoyen quanto Brodsky são psiquiatras e por isso valorizam a percepção da pessoa que se considera assediada. Já Einarsen, Hoel, Zapf e Cooper são psicólogos e lembram que, muitas vezes, “o significado de um comportamento particular pode ser conhecido apenas pelo perpetrador e o destinatário” (2003, p. 12). Assim, as testemunhas podem interpretar a situação de um modo diferente.

Um enfoque subjetivo é indispensável para os profissionais da saúde e para todos aqueles que, dentro de uma empresa ou instituição, estão envolvidos na prevenção ou na solução de casos de violência moral. Tal perspectiva de análise possibilita um prognóstico não só das respostas e reações das vítimas, como das conseqüências para a organização. Porém, no caso de um processo administrativo interno ou de uma ação na Justiça, uma situação só é caracterizada como violência moral se, além das impressões do reclamante, forem apresentadas provas materiais e testemunhais – caso do “assédio objetivo” de Brodsky.

2.1.9 Tipologia da violência moral

Hirigoyen (2002) divide a violência moral propriamente dita em quatro categorias:

- descendente. A agressão parte de um chefe ou supervisor e caracteriza a maioria dos casos de violência moral;
- horizontal. Os agressores são os próprios colegas da vítima;
- misto. Os agressores são superiores hierárquicos e colegas da

³⁶ Cf. EINARSEN, S.; HOEL, H.; ZAPF, D.; COOPER, C. L. The concept of bullying at work. The European tradition. In: _____. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: international perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis, 2003. p. 11.

vítima;

- ascendente. Um subordinado ou grupo de funcionários persegue um superior. Esse é o tipo mais raro de violência moral segundo Zapf (1996) e Hirigoyen (2001; 2002).

Na literatura acerca da violência moral no trabalho existem outras duas tipologias importantes.³⁷ Enquanto a primeira fala em “*bullying* interpessoal” (violência moral propriamente dita) e “*bullying* organizacional”, a segunda diferencia o “*bullying* relacionado à disputa” do “*bullying* predatório”.³⁸

Obviamente, todo *bullying* ou violência moral é um fenômeno interpessoal. Essa expressão é usada apenas para distingui-lo de uma situação de “*bullying* organizacional”, onde

[...] administradores, individual ou coletivamente, executam estruturas e procedimentos organizacionais que podem atormentar, abusar ou até mesmo explorar os empregados. Portanto, *bullying* nesses casos não se refere estritamente a interações interpessoais, mas antes a interações indiretas entre o indivíduo e a administração. (EINARSEN *et al*, 2003, p. 13).

Na tipologia proposta por Einarsen (2005), o *bullying* é distinguido pela sua origem. Assim, temos o “*bullying* relacionado à disputa”, que resulta de conflitos interpessoais, e o “*bullying* predatório”. Este último é dividido em três categorias, conforme o motivo do processo de hostilização: liderança agressiva e destrutiva; necessidade de um bode-expiatório, externalização de preconceito ou discriminação.

As classificações de “violência moral” acabam por revelar que sentido esse enunciado tem para cada pesquisador. Desse ponto de vista, Hirigoyen (2002) só concebe um processo de assédio que parte de indivíduos particulares e se direciona a outros indivíduos particulares. Einarsen (2005), por sua vez, concebe que há casos de violência moral onde perpetrador e vítima poderiam assumir papéis contrários, pois o que deflagrou o processo foi uma querela entre ambos. Já no “*bullying* predatório”, alguém se torna vítima não por ser “fulano” ou “cicrano”, mas por

³⁷ Cf. EINARSEN, S.; HOEL, H.; ZAPF, D.; COOPER, C. L. The concept of bullying at work. The European tradition. In: _____. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: international perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis, 2003. p. 13.

³⁸ O conceito de violência moral organizacional será discutido no Capítulo 5 desta dissertação, a partir da análise de enunciados produzidos pela imprensa do SEEB/Curitiba.

apresentar um “perfil” que justifica, para os perpetradores, o processo de violência moral. Assim, uma outra pessoa, que apresentasse o mesmo “perfil”, poderia estar no lugar de vítima do processo.

Quando falamos em “perfil”, estamos nos referindo à condição da vítima sob dois aspectos:

- a vítima enquanto ser humano e sujeito social. Nesse caso levamos em conta: sexo, orientação sexual, cor da pele, etnia, opção religiosa, deficiência física ou mental, condição socioeconômica, estado de saúde, etc.
- a vítima enquanto trabalhador de uma determinada empresa ou instituição. Nesse caso levamos em conta: produtividade, adesão aos valores da organização, papel de representação exercido pelo trabalhador (membro de comissão da fábrica, dirigente sindical, cipeiro), etc.

Apesar de considerar “a liderança agressiva e destrutiva” como origem possível de um processo de *bullying*, Einarsen, no artigo que publicou na Europa em 1998 e que localizamos temporalmente em 2005, não concebe o *bullying* como uma prática organizacional. Um posicionamento diferente do pesquisador encontramos em “*The concept of bullying at work. The European tradition*”. Nesse artigo, Einarsen *et al* (2003) admitem que o *bullying* pode ser interpessoal ou uma política de gestão.

A violência moral como “política de gestão” é discutida, entre os especialistas europeus, a partir da obra de Mackenzie Davey (2001).³⁹ Esta autora levou para o meio acadêmico algo que já estava presente ao nível da “ideologia do cotidiano”, pois os trabalhadores estavam usando o termo “bullying” para se referir a “práticas organizacionais”. Numa companhia de telecomunicações da Inglaterra pesquisada por Mackenzie Davey (2001), “[...] os empregados faziam uso do termo bullying para relatar suas queixas e descontentamentos com a organização e seus procedimentos”, entre os quais são citados: a avaliação do desempenho dos trabalhadores a partir das metas determinadas pela organização e as penalidades impostas aos trabalhadores que não atingem as metas.

³⁹ Apud EINARSEN, S.; HOEL, H.; ZAPF, D.; COOPER, C. L. The concept of bullying at work. The European tradition. In: _____. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: international perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis, 2003.

O significado conferido pelos trabalhadores britânicos ao termo “bullying”, as notícias que encontramos sobre “assédio moral”, onde este enunciado assume um sentido diverso do proposto pelos teóricos do assunto, justificam a nossa percepção da violência moral como um “enunciado concreto”.

Sobre o conceito “enunciado concreto” e outras categorias analíticas do Círculo de Bakhtin que ancoram a análise das nossas fontes primárias, e sobre a operacionalização da nossa pesquisa de campo é que trata o terceiro capítulo desta dissertação. Nesse capítulo também abordaremos algumas categorias de Pierre Bourdieu, pois os enunciados “bullying”, “mobbing”, “assédio moral” traduzem uma prática que, por ser uma espécie de “violência simbólica”, mostra-se eficaz quanto à submissão ou a destruição das suas vítimas.

CAPÍTULO 3 – A VIOLÊNCIA MORAL SOB A LUZ DE CATEGORIAS DE BOURDIEU, VERÓN E DO CÍRCULO DE BAKHTIN⁴⁰

“Relação social somatizada”, “lei do corpo social convertida em lei do corpo” são duas das várias definições apresentadas por Bourdieu em relação ao *habitus* (BOURDIEU, 2001, p. 218). Somando e contrapondo várias definições trazidas pelo autor, podemos dizer que o *habitus* resulta da incorporação das estruturas objetivas, comuns a toda a sociedade ou específicas a um determinado *campo*, e se constitui em esquemas de percepção, apreciação e ação. Isso nos leva a Durkheim (2005), quando este define como fato social “as maneiras de agir, de pensar e de sentir” comuns aos indivíduos de uma mesma sociedade.

Durkheim afirma que os padrões de comportamento e de pensamento resultam da educação e da coação, mas não questiona o que torna possível esses dois processos. Bourdieu (2001, p. 214), por sua vez, observa que “o mundo social é infestado de *cobranças* que só funcionam como tais para aqueles indivíduos predispostos a percebê-las [...]”. Assim, se a pessoa não é munida de tais *disposições*, ela não se engaja nem se submete à ordem social – caso dos psicopatas.

Bourdieu recorre à Psicologia para entender por que o ser humano, naturalmente narcisista até um período da infância, acaba por ter os outros e não a si mesmo como referência. E a resposta é encontrada na própria libido.

Quando a criança consegue perceber que não é “o centro do universo”, ela entende que precisa lutar pela atenção e afeto alheios e, assim, insere-se no que Bourdieu chama de “jogo social”, onde cada “[...] ser é um ser-percebido, condenado a ser definido em sua verdade pela percepção dos outros.” (BOURDIEU, 2001, p. 202). Assim, cada um de nós, pela necessidade de reconhecimento e aprovação, absorve as estruturas sociais sob a forma de disposições ou *habitus*. Mas como este último é determinado?

As estruturas objetivas, construídas social e historicamente, moldam as

⁴⁰ Parte deste capítulo será publicada, ano que vem, na obra coletiva: GOSDAL, Thereza C.; SOBOLL, Lis Andréa P. (org.). *Assédio moral interpessoal e organizacional: um enfoque interdisciplinar*. São Paulo: LTr, 2009.

estruturas cognitivas e avaliativas dos indivíduos. O *habitus* serve como um “óculos” através do qual cada um enxerga o mundo onde vive ou como um “manual interno de etiqueta” que orienta o comportamento social. Não sei se Bourdieu utilizou, alguma vez, esses termos para se referir ao *habitus*, mas, a nosso ver, servem para elucidar a categoria e demonstrar que os indivíduos apresentam certos padrões de pensamento e de comportamento por estarem munidos de certas disposições e não de outras.

Mas Bourdieu observa que apesar dos indivíduos compartilharem os mesmos esquemas – de percepção, apreciação e ação – há disposições que são definidas pelo *campo* específico do indivíduo, pela posição que ele ocupa nesse *campo*, e pelo *capital simbólico* que ele possui.

Começemos pelo *capital simbólico* que, segundo Bourdieu (2001, p. 202), “[...] existe apenas na e pela estima, pelo reconhecimento, pela crença, pelo crédito, pela confiança dos outros, logrando perpetuar-se apenas na medida em que consegue obter a crença em sua existência”.

Todo tipo de capital se converte em *capital simbólico* no momento em que gera o reconhecimento, da sociedade como um todo, ou do *campo* no qual o indivíduo se encontra. O capital escolar, por exemplo, torna-se *capital simbólico* no momento em que é certificado por um mandatário do Estado: a instituição de ensino. Destacamos “um mandatário do Estado” porque este último tornou-se “o banco central do capital simbólico”, a partir do século XIX, com a construção dos Estados Nacionais na Europa e no continente americano. (BOURDIEU, 2001, p. 293).

É o Estado que confere “certificados de existência legítima”, seja uma certidão de nascimento, uma carteira de identidade ou um diploma escolar. (BOURDIEU, 2001, p. 300). Mas o *ser* de cada indivíduo também é definido pelo Estado quando este

[...] impõe, sobretudo na realidade e nos cérebros, todos os princípios fundamentais de classificação – sexo, idade, “competência” etc. – mediante a imposição de divisões em categorias sociais – como ativos/inativos – que constituem o produto da aplicação de “categorias” cognitivas, destarte reificadas e naturalizadas.” (BOURDIEU, 2001, p. 212).

Desse modo, o Estado contribui para a conformação do *habitus*, seja pela socialização dos esquemas de percepção, avaliação e ação, seja pela distribuição –

desigual – de *capital simbólico*.

Porém, além do Estado, cada *campo* molda o *habitus* dos seus agentes, pois estes, para preservarem a sua posição ou conquistarem uma melhor, devem apresentar o capital e os comportamentos exigidos por aqueles que dominam o *campo* e formulam ou reproduzem as “regras do jogo”.

Se concebermos uma empresa como um *campo*, o patrão e aqueles a quem ele delega poder compõem a facção dos *dominantes*, enquanto os trabalhadores do chão de fábrica ou dos escritórios são os *dominados*; dominados esses que contribuem para a sua própria sujeição, à medida que compartilham das mesmas disposições com os agentes da facção oposta.

O empresário pode não se ver como um “trabalhador”, mas, assim como seu funcionário, vê na atividade econômica que desenvolve a base da sua identidade social. E embora o trabalho assalariado formal sustente, material e simbolicamente, um número cada vez menor de pessoas, trabalhar como autônomo ou empregado ainda constitui a base da identidade social dos indivíduos, isto é, a

[...] ilusão vital de ter uma função ou missão, de ter que ser ou fazer alguma coisa [...] porque o trabalho assalariado é o suporte, senão o princípio, da maioria dos interesses, expectativas, exigências, esperanças e investimentos no presente, bem como no futuro ou no passado aí implicado, em suma, um dos fundamentos máximos da *illusio* enquanto engajamento no jogo da vida. (BOURDIEU, 2001, p. 271; 270).

A sobrevivência psíquica, além da material, faz com que um indivíduo se subordine a um patrão. E essa subordinação, mesmo sem o exercício do poder disciplinar por parte do empregador, já se constitui numa *violência simbólica* que é

[...] essa coerção que se institui por intermédio da adesão que o dominado não pode deixar de conceder ao dominante (portanto, à dominação), quando dispõe apenas, para pensá-lo e para pensar a si mesmo, ou melhor, para pensar sua relação com ele, de instrumentos de conhecimento partilhados entre si e que fazem surgir essa relação como natural, pelo fato de serem, na verdade, a forma incorporada da estrutura da relação de dominação [...] (BOURDIEU, 2001, p.206 -207).

Assim como Weber, Bourdieu percebe o poder como um conceito amorfo, pois só existe enquanto dominação de alguém que obedece ou se submete; uma dominação que sempre possui uma dimensão simbólica, devido à mobilização do *habitus* (BOURDIEU, 2001, p. 209). Nesse sentido, o trabalhador obedece ao

patrão não só pelo medo da demissão e pela sua necessidade de sobrevivência material e psíquica, mas também por reconhecer nele uma autoridade legítima.

A autoridade do empregador é legitimada pelo Estado, por meio de uma legislação trabalhista que garante apenas ao patrão o poder de punir diretamente o empregado. O Direito se torna um instrumento da *violência simbólica* não só por garantir a dominação de uma classe sobre outra, mas também pelo seu *poder simbólico*, isto é, pelo

[...] poder de constituir o dado pela enunciação, de fazer ver e fazer crer, de confirmar ou de transformar a visão do mundo e, deste modo, a acção sobre o mundo, portanto, o mundo; poder quase mágico que permite obter o equivalente daquilo que é obtido pela força (física ou econômica), graças ao efeito específico de mobilização, só se exerce se for *reconhecido*, quer dizer, ignorado como arbitrário. (BOURDIEU, 2000, p. 14).

Bourdieu vai ao encontro de Berger e Luckmann (2005) ao relacionar discurso, poder e construção da realidade social. Segundo Berger e Luckmann (2005, p. 94),

[...] o conhecimento situa-se no coração da dialética fundamental da sociedade. “Programa” os canais pelos quais a exteriorização produz um mundo objetivo. Objetiva este mundo por meio da linguagem e do aparelho cognoscitivo baseado na linguagem, isto é, ordena-o em objetos que serão apreendidos como realidade. É em seguida interiorizado *como* verdade objetivamente válida no curso da socialização. Desta maneira, o conhecimento relativo à sociedade é uma *realização* no duplo sentido da palavra, no sentido de apreender a realidade social objetivada e no sentido de produzir continuamente esta realidade.

Porém, Bourdieu (2001, p. 212) critica os etnometodólogos por estes não discutirem o papel do Estado na construção do *senso comum*, seja pela socialização de certas disposições, que constituem o *habitus*, seja pela imposição de uma “visão legítima do mundo social”, o que ocorre, por exemplo, por meio do Direito.

No que se refere ao nosso tema de pesquisa, ainda não há, no Brasil, uma definição de “violência moral”, seja na CLT, no Código Criminal ou na Constituição. Pelo contrário, existe uma pluralidade de definições e o que muitas vezes é tratado, pela mídia em geral e por pesquisadores, como “assédio moral” corresponde a um fenômeno que Hirigoyen (2002) e Zapf (1996), identificam, respectivamente, como “gestão por injúria” ou “gestão por estresse” e “*social stressor*”.

Na *gestão por estresse* a pressão psicológica e a humilhação: - estão

relacionadas à realização das tarefas, ao cumprimento de metas ou à produtividade; - e são direcionadas, indiscriminadamente, a qualquer funcionário. Num caso de *violência moral* um chefe imediato ou colega (s) de trabalho vê (em) nas atitudes hostis a própria finalidade ou um meio para que certo funcionário mude seu comportamento no ambiente de trabalho ou peça demissão.

Numa perspectiva bourdiana, visualizamos essa identificação do “assédio moral” à “gestão por injúria” ou “gestão por estresse” como uma *luta simbólica*, isto é, uma luta pela imposição de uma classificação que depende do *campo* onde é produzida, do *capital simbólico* dos agentes e das relações existentes entre esses campos.

Da *luta simbólica* entre sentidos diversos do que é “violência moral” resulta um conceito que norteia o comportamento – prevenção, tratamento, reação – não só das vítimas, mas também das empresas, psiquiatras, psicólogos, advogados e sindicatos. Tanto que o nosso objeto de estudo se refere aos sentidos que o termo “assédio moral”, inicialmente elaborado no meio acadêmico, assume na imprensa de um Sindicato – o Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região.

A opção pelo termo “sentido” se dá pela discussão do Círculo de Bakhtin e especialmente de Voloshinov (2004a) quanto à significação e ao tema de um enunciado e pelas considerações epistemológicas e metodológicas de Verón (1980).

O sentido de uma palavra ou expressão depende totalmente do contexto em que a mesma é enunciada. Por isso, existe a *significação* de um enunciado, que se refere ao conjunto de sentidos possíveis, reiteráveis, conhecidos e compilados nos dicionários, e o *tema*, que é a *significação* concretizada

[...] no processo de compreensão ativa e responsiva [Por isso] aqueles que ignoram o tema [...] e que, procurando definir o sentido de uma palavra, atingem o seu valor inferior [a significação], sempre estável e idêntico a si mesmo, é como se quisessem acender uma lâmpada depois de terem cortado a corrente. Só a corrente da comunicação verbal fornece à palavra a luz da sua significação [contextual, isto é, o seu tema]. (VOLOSHINOV, 2004a, p. 132).

Verón (1980) também afirma que não existe uma “unificação significativa” ou homogeneização de sentidos dos signos ou discursos.

O correlacionamento da ordem do ideológico, do poder, e do Inconsciente, implica representar uma *trama* tecida a uma só vez por essas três

economias [...] [cujo] encontro é sempre um *fenômeno histórico*, e a trama que eles produzem revela, em momentos diferentes, em diferentes “lugares” da sociedade, desenhos diferentes. (VERÓN, 1980, p. 202 - 203).

Os “lugares” considerados por Verón são chamados de *campos* em Bourdieu (2005) e de *esferas* em Bakhtin (1997).⁴¹

Segundo Bourdieu (*apud* BOURDIEU; WACQUANT, 2005, p. 150)

En términos analíticos, un campo puede ser definido como una red o una configuración de relaciones objetivas entre posiciones. Estas posiciones están objetivamente definidas, en su existencia y en las determinaciones que imponen sobre sus ocupantes, agentes o instituciones, por su situación presente y potencial (*situs*) en la estructura de distribución de especies del poder (o capital) cuya posesión ordena el acceso a ventajas específicas que están en juego en el campo, así como por su relación objetiva con otras posiciones (dominación, subordinación, homología, etcétera).

Assim como *habitus* e *capital simbólico*, a palavra *campo* assume a condição de categoria analítica na obra de Bourdieu. Enquanto isso, a palavra *esfera* é utilizada para nomear níveis distintos de produção ideológica, onde encontramos a *ideologia do cotidiano* e os *sistemas ideológicos constituídos* – categorias analíticas elaboradas pelo Círculo de Bakhtin.

A *ideologia do cotidiano* é a materialização da consciência que cada ser humano tem de si, dos outros, dos fenômenos naturais e sociais. Essa consciência é um ato fisiológico individual, mas resulta da interação social e se materializa através dos signos, entre os quais encontramos as palavras. E é uma ideologia do “cotidiano” porque se refere às denominações, concepções, explicações e avaliações que não foram sistematizadas ou oficializadas.

Porém, assim como a *ideologia do cotidiano* elabora a matéria-prima dos sistemas ideológicos constituídos (como a moral, o direito e a ciência), esses sistemas fornecem conceitos, teses, valores e julgamentos que são mobilizados pelos indivíduos no seu dia-a-dia.

Quanto aos enunciados produzidos no âmbito dos *sistemas ideológicos*, Bakhtin (1997, p. 279) assevera que

⁴¹ Descobrimos a correlação de “campo” e “esfera” pela leitura de GRILLO, Sheila V. de Camargo. *Esfera e campo*. In: BRAIT, Beth (org). *Bakhtin: outros conceitos-chave*. São Paulo: Contexto, 2006. p. 133 -160.

O enunciado reflete as condições específicas e as finalidades de cada uma dessas esferas, não só por seu conteúdo [...] e por seu estilo verbal, ou seja, pela seleção operada nos recursos da língua – recursos lexicais, fraseológicos e gramaticais –, mas também, e [sic] sobretudo, por sua construção composicional. Estes três elementos (conteúdo temático, estilo e construção composicional) fundem-se indissoluvelmente no *todo* do enunciado, e todos são marcados pela especificidade de uma esfera de comunicação. Qualquer enunciado considerado isoladamente é, claro, individual, mas cada esfera de utilização da língua elabora seus tipos relativamente estáveis de enunciados [...]

Cada *esfera* produz um *gênero de discurso* correspondente, isto é, formas padronizadas de emissão ou transmissão de enunciados;⁴² formas que acabam impondo limites à construção do enunciado e, conseqüentemente, ao seu tema e as suas possibilidades de significação. Assim, dependendo da *esfera* ou *campo* onde se encontra, o enunciado assume um determinado sentido.

Do ponto de vista de Verón, os conceitos apresentam diferenças de “potencial” significante porque as leituras do “real” são diferentes e entre a produção de um conceito e o seu consumo existem “desvios” decorrentes de um “processo de desregulagem e de reajustamento”. (VERÓN, 1980, p. 201).

Campo, esfera, “processo de desregulagem e reajustamento” nos ajudam a entender o porquê da diferença de sentido de “assédio moral” se comparamos as obras de origem acadêmica com a produção da imprensa do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região. Desse modo, consideramos que a prática da violência moral nas relações de trabalho não é pensada, definida, explicada ou criticada através de um enunciado neutro, a-histórico, imune às determinações das esferas onde é reproduzido. Pelo contrário, o fato “violência moral” é traduzido num “enunciado concreto”.

A análise de um enunciado concreto revela os valores do *locutor* (Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, no nosso caso) e as relações deste com o objeto do enunciado, com os enunciados de outrem sobre o mesmo tema e com o seu *destinatário* (bancários de Curitiba e Região Metropolitana). Aqui temos o que o Círculo de Bakhtin chama de *dialogismo*. Brait (2006, p. 94-95) afirma que

Por um lado, o dialogismo diz respeito ao permanente diálogo, nem sempre simétrico e harmonioso, existente entre os diferentes discursos que

⁴² É por isso que uma tese se distingue de uma obra literária, e um texto jornalístico não se confunde com uma ata.

configuram uma comunidade, uma cultura, uma sociedade. É nesse sentido que podemos interpretar o dialogismo como o elemento que instaura a constitutiva natureza interdiscursiva da linguagem.

Por um outro lado, o dialogismo diz respeito às relações que se estabelecem entre o eu e o outro nos processos discursivos instaurados historicamente pelos sujeitos, que, por sua vez, se instauram e são instaurados por esses discursos.

Os valores e relações do locutor de um enunciado têm um caráter ideológico. Segundo Verón (1980, p. 197) todo discurso é ideológico porque é marcado pelas condições sociais de produção e ressalta que

Uma ideologia não é um repertório de conteúdos (“opiniões”, “atitudes” ou mesmo “representações”), é uma gramática de engendramento de sentido, de investimento de sentido em matérias significantes. Uma ideologia não pode, por conseguinte, ser *definida* no nível dos “conteúdos”. Ela pode, certamente, se bem que sempre de maneira fragmentária, manifestar-se *também* sob a forma de “conteúdos” [...].

A partir da premissa de que ideologia é sinônimo de produção social de sentido, Verón considera que a análise de discurso deve se voltar para o processo semiótico. Porém, como o acesso direto a este último não é possível, o pesquisador deve procurar nos produtos os traços do sistema produtivo, pois “*analisando produtos, visamos a processos.*” (VERÓN, 1980, p. 189).

Para o Círculo de Bakhtin, o ideológico também não se encontra na superestrutura, mas refere-se a “todo conjunto dos reflexos e das interpretações da realidade social e natural que tem lugar no cérebro do homem e se expressa por meio de palavras [...] ou outras formas sógnicas.” (MIOTELLO, 2005, p. 169).

Voloshinov (2004a) propõe dois níveis de elaboração ideológica: o cotidiano e o oficial ou institucional.

Além das trocas realizadas, acerca da violência moral, entre os bancários (nível cotidiano) e a imprensa do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, devemos considerar as relações deste último com outras instituições situadas no nível oficial, como a grande imprensa, a Ciência e o Direito.

Essas trocas se desenvolvem num determinado contexto. Miotello (2005, p. 175) observa que, para Voloshinov, “as relações de produção e a estrutura sociopolítica determinam as condições, as formas e os tipos de comunicação verbal possíveis em um contexto dado.” Assim, buscaremos relacionar a produção da imprensa sindical à globalização e ao processo de consolidação bancária, que

começou em meados da década de 1990 no Brasil.

A nossa análise colocará em diálogo o discurso da imprensa do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, acerca da violência moral nas relações de trabalho, com o discurso científico a respeito do assunto.

Se tomarmos a premissa de Marx (1987), adotada por Verón, de que produção também é consumo, formulamos a hipótese de que os textos da Academia acerca da violência moral são consumidos pela imprensa sindical e resultam na produção de um novo discurso e de um novo conceito ou enunciado concreto acerca desse fenômeno social.

O enunciado acerca da violência moral que é divulgado pela imprensa do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região não coincide com o conceito formulado na Academia, pois, conforme Verón há “desvios” entre a produção e o consumo de um conceito. E há “desvios” na própria Academia, pois dependendo da área do conhecimento – Psiquiatria, Psicologia, Direito, Administração – ou do país – Suécia, Alemanha, França, Brasil – os pesquisadores formulam conceitos diferentes, a partir de critérios diferentes que têm a ver com o *habitus* da classe profissional ou do agente em particular.

A “homologia de posição”, existente entre os pesquisadores da violência moral e os trabalhadores, pode levar o Sindicato dos Bancários a “alimentar” o seu discurso com a produção científica. Contudo, se considerarmos a Academia e o Sindicato como *campos de produção simbólica*, devemos ter em mente que os pesquisadores e os responsáveis pela produção da imprensa sindical, embora compartilhem de disposições comuns, apresentam *habitus* diferentes, devido ao seu *capital simbólico* e ao *campo* ao qual pertencem, e isso se reflete no discurso acerca da violência moral nas relações de trabalho.

Devemos lembrar que o nosso objeto de pesquisa não é a violência moral como fato em si, mas sim como uma construção discursiva, um *enunciado concreto* que é permeado pelas variáveis discutidas pelo Círculo de Bakhtin, por Bourdieu e Verón. E discutir essas variáveis significa contribuir para a “desnaturalização” do conceito e, nesse sentido, para a melhor compreensão da prática que ele representa, embora nós, no papel de pesquisadores, também sejamos guiados pelo nosso próprio *habitus*.

Anteriormente dissemos que a violência moral também pode ser estudada

enquanto prática e, nessa perspectiva, consideramo-la como um desdobramento da *violência simbólica* – relação de dominação que se sustenta nas e das disposições do dominado.

Somos todos vulneráveis à violência moral devido ao nosso *habitus*, pois, como já citamos, cada indivíduo é “[...] um ser-percebido, condenado a ser definido em sua verdade pela percepção dos outros”. (BOURDIEU, 2001, p. 202). E entre as estratégias dos assediadores encontramos a avaliação negativa ou a indiferença em relação à vítima.

Hirigoyen (2002) relata que uma das estratégias utilizadas por chefes imediatos ou colegas assediadores é a depreciação da capacidade ou da qualidade do trabalho da vítima. Assim, esta última tem a sua própria identidade social, enquanto trabalhador, colocada em xeque.

Como o discurso, que também pode se constituir de silêncios, tem o poder de “fazer ver e de fazer crer”, a vítima, muitas vezes, toma as críticas que são feitas a ela como verdade e se julga culpada pelo comportamento indiferente ou agressivo do chefe ou dos colegas.⁴³ Aliás, a situação de isolamento e de humilhação a que a vítima é submetida pode comprometer a sua produtividade e a qualidade do seu trabalho, o que reforça os argumentos usados pelos assediadores. Vítimas de violência moral, que adoecem e pedem licença médica, ao voltarem ao ambiente de trabalho são estigmatizadas como “fracas”, “incapazes”, ou “loucas”.

Se o trabalhador descobre o porquê das atitudes dos assediadores ou ao menos consegue enxergar a situação que está vivenciando como um tipo de violência, ele a “desnaturaliza” e, conseqüentemente, pode reagir a ela. Porém, se o assediador é o chefe imediato ou o patrão, o *habitus* da vítima é acionado duplamente no sentido da sua sujeição.

Por um lado, a vítima se vê através dos olhos do outro, no caso, o chefe. Por outro, a vítima, como a sociedade em geral, reconhece como legítimo o poder do empregador, inclusive o seu poder disciplinar. Por isso, as cobranças e as críticas do patrão têm a força da legitimidade.

Além de não perceber a dominação do patrão como uma *violência simbólica*, o trabalhador, muitas vezes, não consegue determinar quando o mesmo

⁴³ Cf. BOURDIEU, Pierre. Violência simbólica e lutas políticas. In: _____. *Meditações pascalianas*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001. p. 228.

abusa do seu poder. Pois a subordinação do trabalhador ultrapassa o conteúdo do contrato empregatício. Como observa Coutinho (1999, p. 87), a empresa exige uma certa conduta moral dentro e fora do ambiente de trabalho, além de “obediência, lealdade, diligência ou fidelidade”.

Os critérios de avaliação do comportamento e do trabalho do funcionário são carregados de uma subjetividade que dá margem para o abuso de poder e para a violência moral perpetrada pelos chefes. Porém, o próprio Direito que serve como “instrumento da violência simbólica” pode estabelecer limites para esta última. Para tanto, é preciso que a Câmara de Deputados defina, por exemplo, o que é “violência moral”. Isso pode garantir a defesa de muitas vítimas, mas devemos lembrar que essa definição é, como afirma Bourdieu (2000, p. 146), um “acto de imposição simbólica”.

O Estado, ao definir qual é a *visão legítima* acerca de um fenômeno social, estabelece um limite à luta entre concepções de agentes de um mesmo *campo* ou de *campos* diferentes. E na luta acerca da *violência moral* encontram-se os estudiosos do assunto, isto é, psicólogos, psiquiatras, juristas, administradores, cientistas sociais. E é por isso que tratamos de tal fenômeno social não apenas como prática, mas também como discurso, como um *enunciado concreto*.

Podemos considerar que os enunciados ou conceitos *mobbing*, *bullying*, *harassment*, *assédio moral* correspondem aos “tipos-ideais” weberianos, pois foram formulados após a observação e a comparação de casos concretos de uma espécie de violência que nós chamamos de *violência moral*. E apoiados nas recorrências encontradas nas principais obras que tratam do assunto, estabelecemos referenciais para diferenciarmos os “sentidos” que o fenômeno “violência moral” assume na Academia e na imprensa sindical por nós pesquisada.

Seguindo a metodologia proposta por Verón (1980), a pesquisa acerca da produção da imprensa sindical implicou numa análise descritiva, feita a partir de uma tabela que constitui um Apêndice desta dissertação, e numa análise explicativa, que levou em conta o contexto social da produção, que inclui o “consumo” dos textos acadêmicos.

Do ponto de vista prático, quando entramos em contato com a produção da imprensa do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, especialmente com o jornal “Folha Bancária”, buscamos documentos escritos relacionados à violência

moral nas relações de trabalho.

A produção jornalística foi analisada como um gênero discursivo que apresenta um certo estilo. Este último

[...] sempre estabelecido a partir não apenas dos assuntos em pauta no dia, mas de escolhas verbo-visuais que são feitas para expor esses tópicos e, também, da relação que o jornal mantém, ou pretende manter com seus leitores. (BRAIT, 2005, p. 84).

Quando o assunto em pauta era violência moral no trabalho, detivemo-nos às escolhas verbo-visuais, isto é, aos verbos, adjetivos, substantivos, figuras de linguagem e imagens utilizados para caracterizar tal fenômeno social.

Após discorrermos sobre a teoria do Círculo de Bakhtin e Verón, devemos abordar a especificidade de uma técnica qualitativa, como é o caso da Análise de Discurso ou A.D. e apresentar os cuidados metodológicos que devem ser tomados no “diálogo com as fontes” e no momento da análise dos dados. Nesta dissertação, análise de discurso coincide com análise de enunciados concretos, pois em várias obras do Círculo de Bakhtin enunciado concreto, palavra, texto e discurso têm o mesmo sentido. Assim, adotamos o mesmo posicionamento de Barros (2007, p. 21), cujo artigo considera texto, discurso e enunciado como sinônimos.⁴⁴

Podemos afirmar que a pesquisa qualitativa foi inaugurada nas Ciências Sociais por Weber, no final do século XIX, pelo objetivo do autor em compreender o *sentido* das ações dos indivíduos e pelo tipo de fontes que usava em suas pesquisas. Para escrever “A ética protestante e o espírito do capitalismo”, por exemplo, o teórico alemão analisou textos de Benjamin Franklin e de líderes religiosos como Jean Calvino e Martinho Lutero.

Quanto à compreensão do sentido das ações, Weber distingue a *compreensão atual do sentido* da *compreensão explicativa*; conceitos que podemos relacionar, respectivamente, à *significação* e ao *tema* de Voloshinov.⁴⁵ Pois enquanto a *compreensão atual* refere-se à atribuição automática de sentido a uma ação, a

⁴⁴ Sobre as obras onde esses termos coincidem ou diferem Cf. BRAIT, Beth; MELO, Rosineide de. Enunciado/enunciado concreto/enunciação. In: BRAIT, Beth (org). *Bakhtin: conceitos-chave*. São Paulo: Contexto, 2005. p. 61-78. Cf. FIORIN, José Luiz. Interdiscursividade e intertextualidade. In: BRAIT, Beth (org.) *Bakhtin: outros conceitos-chave*. São Paulo: Contexto, 2007. p. 161-193.

⁴⁵ Cf. BAKHTIN, Mikhail (Volochínov). *Marxismo e filosofia da linguagem: problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem*. 11. ed. São Paulo: Hucitec, 2004a.

compreensão explicativa leva em conta os motivos do agente e o contexto da ação.

Motivo, em Weber, refere-se à

[...] conexão de sentido que, para o agente e para o observador, se apresenta como o “fundamento” com sentido do seu comportamento [...] “Explicar”, portanto, significa [...] algo que pode ser formulado do seguinte modo: apreensão da conexão de sentido em que está incluída uma ação que já é compreendida de maneira atual, no que se refere ao seu sentido “subjetivamente imaginado.” (WEBER, 2001, p. 406; 404).

Ainda no que se refere à metodologia, Weber critica tanto os empiricistas quanto os racionalistas, pois enquanto os primeiros acreditam que o mundo é tal qual percebemos pela sensação, os últimos acreditam que o universo e a sociedade são regidas por leis universais. Assim, bastaria que o pesquisador, através da sua capacidade racional, descobrisse essas leis.⁴⁶ Porém, como afirma Durkheim (1977, p. 64; 43) não podemos inferir a realidade dos conceitos, mas devemos observar, descrever, classificar e procurar as leis que explicam os fenômenos sociais.

Weber, por outro lado, destaca que a realidade não tem um sentido em si, mas somos nós que auferimos um sentido. Assim, o sociólogo deve apreender este último pela conjugação dos métodos empirista e racionalista. O pesquisador deve recorrer à observação e à comparação para elaborar conceitos que sirvam como modelos teóricos interpretativos da realidade.

Na teoria weberiana, os conceitos não esgotam os fenômenos sociais, mas servem como referenciais para a sua compreensão e devem ser confrontados à realidade, pois, ao contrário do que afirmam os racionalistas, são construções históricas portadoras de valores e sentidos. Aliás, Weber alertava os cientistas sociais de que os mesmos deveriam ter consciência da interferência dos “juízos de valor” nas suas pesquisas – algo que hoje recebe o nome de *bias*.

Segundo Goldenberg (2001), o pesquisador, para evitar o *bias*, deve ter consciência dos seus valores, do porquê das suas escolhas e explicitar isso na sua tese. Já Bauer e Gaskell (2004), vão além do *ethos* do cientista social e consideram também a influência do público (*pathos*) a que se destina a pesquisa, ainda mais quando o pesquisador deve comunicar os resultados finais às suas fontes.

⁴⁶ Durkheim (1996, p. XXII) acredita que “[...] se admitirmos a origem social das categorias [...]” podemos superar a falsa dicotomia empirismo/racionalismo.

Concebendo a metodologia da pesquisa social como um “meio retórico”, esses autores afirmam que

o ideal científico não é perdido, mas é preservado, a partir de uma motivação coletiva para se construir e conservar esta forma específica de persuasão científica – isto é, manter uma retórica em favor do *logos* [que se refere à lógica dos argumentos], reduzindo o *ethos* e o *pathos* na comunicação. As regras do método e os procedimentos [*logos*] para se conseguir apresentar evidência em público nos protegem da supervalorização da autoridade (*ethos*), e de apenas satisfazer ao público – dizendo-lhe o que quer ouvir (*pathos*). (BAUER; AARTS, 2004, p. 28 - 29).

Do ponto de vista prático, Bauer e Aarts (2004) propõem a construção de um *corpus* antes da ida do pesquisador a campo. Essa construção equivale à seleção de uma amostragem numa pesquisa quantitativa. Mas enquanto “[...] a construção de um *corpus* tipifica atributos desconhecidos [...] a amostragem estatística aleatória descreve a distribuição de atributos já conhecidos no espaço social”. (BAUER; AARTS, 2004, p. 40).

Um *corpus* se refere a uma coleção finita de fontes: que apresentam o mesmo tema; que possuem a mesma substância material (texto, imagem ou som); que pertencem a um mesmo ciclo histórico. Nesse sentido, apresentamos, em anexo, um quadro que caracteriza o nosso *corpus* de pesquisa.

As nossas fontes, que se referem à produção da imprensa do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, constituem um *corpus*: o de enunciados. O tema desse corpus é o discurso acerca da violência moral nas relações de trabalho e o ciclo parte de 1995, pois nesse ano houve a abertura parcial do mercado brasileiro a instituições financeiras estrangeiras. Isso é um marco no processo de *reestruturação bancária* no Brasil; processo esse que tem a ver com a *flexibilização* da economia e com o nosso tema e objeto de estudo.

A princípio, definimos o ano de 2007 para o fechamento do ciclo. Contudo, há dois critérios importantes para a coleta de dados que são: o tempo disponível para a pesquisa e a *saturação*, pois “[...] investigam-se diferentes representações, apenas até que a inclusão de novos estratos não acrescente mais nada de novo”. (BAUER; AARTS, 2004, p. 59).

No que se refere à credibilidade de uma pesquisa qualitativa, Goldenberg (2001; p. 49;48) alerta que os pesquisadores devem descrever todos os passos da pesquisa, “[...] desde a seleção e definição dos problemas até os resultados finais

pelos quais as conclusões foram alcançadas e fundamentadas”. Isso inclui “[...] a necessidade de tornar explícitos os resultados negativos dos estudos, de mostrar as dificuldades e os (des) caminhos percorridos pelo pesquisador [...]” – questões que procuramos explicitar ao longo deste trabalho.

E para colocar à prova as nossas hipóteses e chegarmos a uma conclusão, analisamos, nos próximos capítulos, enunciados extraídos de edições do jornal “Folha Bancária”, publicadas pelo SEEB/Curitiba entre 1995 e 2007.

CAPÍTULO 4 – ANÁLISE DA PRODUÇÃO DA IMPRENSA DO SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE CURITIBA E REGIÃO ACERCA DA VIOLÊNCIA MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO

Do ponto de vista teórico, a violência moral no trabalho, antes de ser chamada de *mobbing* por Leymann, encontrava-se fragmentada nas práticas que podem ser mobilizadas pelos perpetradores. Comparamos tal fenômeno social a uma doença que não é diagnosticada porque o médico não investiga todos os sintomas ou não consegue enxergar uma conexão entre eles. Seguindo essa linha de raciocínio, afirmamos que até 1984, data em que Leymann publicou o seu primeiro relatório científico sobre trabalhadores suecos assediados, a violência moral no trabalho aparece, em qualquer gênero de discurso, sob o nome de uma das suas manifestações: humilhação, ameaça verbal, pressão, tortura psicológica, terror psicológico, intimidação, etc.⁴⁷

Partindo da premissa do Círculo de Bakhtin da relação dialógica entre palavra/contexto e entre palavra/palavra de outrem, selecionamos, em um dos periódicos publicados pelo Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, todos os enunciados cujo *tema* ou significação contextual se referisse a pelo menos uma prática recorrente num caso de violência moral no trabalho.⁴⁸ Posteriormente à seleção, analisamos em que medida os enunciados extraídos da “Folha Bancária” se referem à prática que pode ser chamada também de *bullying*, *mobbing* ou assédio moral.

O primeiro enunciado que selecionamos encontra-se na edição Nº 9 da Folha Bancária, de 22 de março de 1995:

Enunciado 1

Seção "O que rola nos bancos"
Eleição de delegados sindicais no [Banco X]
[...] A moçada do [Banco X] está retomando sua organização para fazer frente ao projeto de gestão pela "SACANAGEM TOTAL" que a atual

⁴⁷ A referência do primeiro relatório científico de Leymann sobre *mobbing* é: LEYMANN, H.; GUSTAVSSON, B. *Psykisk våld i arbetslivet. Två explorative undersökningar [Psychological violence at work places. Two explorative studies]*. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen, 1984.

⁴⁸ Analisamos os enunciados das edições da Folha Bancária publicadas entre 1995 e 2007.

diretoria vem tentando implantar a todo custo. Fala-se em "qualidade total", mas o que se vê é salário arrochado, ameaças de demissões, transferências compulsórias, terrorismo nas agências [...] e por aí vai. Só mesmo a organização nos locais de trabalho para encarar a "vida braba" dentro do [Banco X]⁴⁹ [...] (p. 3).

O critério de seleção desse enunciado foi a afirmação de que os funcionários de um banco público federal estavam vivenciando uma conjuntura de “ameaças”, “transferências compulsórias” e “terrorismo” e essas práticas são citadas nos estudos sobre violência moral nas relações de trabalho.

O motivo da referida situação é apresentado, num primeiro momento, como “SACANAGEM TOTAL” – paródia ao projeto de qualidade total implantado pela diretoria do banco.

Bakhtin analisa o papel da paródia no contexto do “realismo grotesco”. Embora este último exista desde a Antigüidade, ele floresceu no “[...] sistema de imagens da cultura cômica popular da Idade Média e o seu apogeu é a literatura do Renascimento”. (BAKHTIN, 1999, p. 28).

A paródia concede a um enunciado, a uma festa ou a uma cerimônia um novo sentido que vai de encontro ao oficial. E é assim que

“O riso e a visão carnavalesca do mundo, que estão na base do grotesco, destroem a seriedade unilateral e as pretensões de significação incondicional e intemporal e liberam a consciência, o pensamento e a imaginação humana, que ficam assim disponíveis para o desenvolvimento de novas possibilidades.” (BAKHTIN, 1999, p. 43).

Desse modo, o locutor do enunciado 1, através da paródia “SACANAGEM TOTAL”, questiona o caráter e os objetivos oficiais de um programa implementado pelo “Banco X”. O locutor não concorda que um projeto de gestão prejudicial aos trabalhadores seja caracterizado como “qualidade total” e considera que o mesmo estava sendo utilizado como pretexto para as demissões e transferências compulsórias dos bancários.

Porém, devemos observar que na paródia “SACANAGEM TOTAL”

⁴⁹ Nesta dissertação, omitiremos os nomes dos bancos que estão ou estiveram em atividade no mercado brasileiro. Para os bancos públicos federais, adotaremos as siglas “Banco X” e “Banco Y”. Os bancos públicos estaduais que já foram privatizados serão chamados de “Banco Z”, “Banco K”. Os bancos privados fundados no Brasil serão identificados como “Banco P1”, “Banco P2” e assim sucessivamente. Já os bancos estrangeiros corresponderão a “Banco E1”, “Banco E2”, etc.

predomina uma característica do grotesco renascentista. Pois neste “[...] o riso se atenua, e toma a forma de humor, ironia ou sarcasmo. Deixa de ser jocoso e alegre. O aspecto *regenerador* e positivo do riso reduz-se ao mínimo.” (BAKHTIN, 1999, p. 33, grifo nosso).

A ironia do locutor serve como resposta do SEEB/Curitiba à direção do “Banco X” e como um posicionamento frente a outro destinatário do enunciado 1, isto é, os bancários.

Segundo o Círculo de Bakhtin um enunciado é sempre uma resposta, uma tomada de posição do locutor quanto ao assunto e ao contexto da sua fala e em relação aos seus interlocutores. Assim, a falta de neutralidade percebida no enunciado 1 não se deve ao caráter do jornal ou ao papel do Sindicato, mas é uma característica intrínseca a qualquer gênero discursivo (jornalístico, literário, científico, religioso, etc.).

“SACANAGEM TOTAL” é um exemplo claro de “reação da palavra à palavra” (VOLOSHINOV, 2004a, p. 145). A paródia, cuja entoação é expressa pelas aspas e letras maiúsculas, é, obviamente, a apreciação do locutor quanto ao discurso e às práticas subseqüentes do interlocutor “diretoria do banco”. É em torno dessa apreciação, integrante do processo de compreensão responsiva ou dialógica do discurso de outrem, que gira todo o enunciado 1.

A transmissão do discurso de outrem é determinada pelas condições possíveis de comunicação verbal que, por sua vez, dependem de um contexto histórico que engloba desde os fatos mais recentes até as estruturas de longa duração.⁵⁰ Contudo não há uma relação direta de causalidade entre discurso e infraestrutura econômica.

Assim como o Círculo de Bakhtin, refutamos o marxismo vulgar e a sua concepção mecanicista dos processos sociais, pois o pensamento de Marx vai além do binômio presente em “A Ideologia Alemã”: determinação da superestrutura pela base econômica – sucessão linear dos modos de produção.

Quando relemos passagens da “Contribuição à Crítica da Economia Política” e de “O Capital” à luz das considerações epistemológicas e metodológicas do Círculo de Bakhtin, enxergamos no raciocínio dialético de Marx o cerne da

⁵⁰ Enxertamos no raciocínio do Círculo de Bakhtin a concepção de tempo histórico de Fernand Braudel. Cf. BRAUDEL, Fernand. *Escritos sobre a História*. 2. ed. São Paulo: Perspectiva, 1992.

dialogia que seria teorizada por Voloshinov e Bakhtin. Como exemplo, temos o caráter dual da mercadoria e a determinação recíproca entre trabalho concreto e trabalho abstrato. Embora este último e o valor de troca se sobreponham, no capitalismo, ao trabalho concreto e ao valor de uso, respectivamente, um não existe sem o outro. O mesmo ocorre com o *tema* e a *significação* de um enunciado.⁵¹

Não há tema sem significação, e vice-versa. Além disso, é impossível designar a significação de uma palavra isolada (por exemplo, no processo de ensinar uma língua estrangeira) sem fazer dela o elemento de um tema, isto é, sem construir uma enunciação, um “exemplo”. Por outro lado, o tema deve apoiar-se sobre uma certa estabilidade da significação; caso contrário, ele perderia seu elo com o que precede e o que segue, ou seja, ele perderia, em suma, o seu sentido. (VOLOSHINOV, 2004a, p. 129).

Em “Contribuição à Crítica da Economia Política”, o seguinte enunciado reúne os princípios de dualidade, reciprocidade e circularidade, que constituem, a nosso ver, a ponte entre a dialética marxiana e a dialogia do Círculo de Bakhtin:

[...] A produção não é apenas imediatamente consumo [de força de trabalho, meios de produção], nem o consumo imediatamente produção [de uma nova mercadoria]; igualmente a produção não é apenas um meio para o consumo, nem o consumo um fim para a produção, no sentido em que cada um dá ao outro o seu objeto, a produção o objeto exterior do consumo, o consumo o objeto figurado da produção. De fato, cada um não é apenas imediatamente o outro, nem apenas intermediário do outro: cada um, ao realizar-se, cria o outro; cria-se sob a forma do outro. É o consumo que realiza plenamente o ato da produção ao dar ao produto o seu caráter acabado de produto, ao dissolvê-lo consumindo a parte objetiva independente que ele reveste, ao elevar à destreza, pela necessidade de repetição, a aptidão desenvolvida no primeiro ato da produção; ele não é somente o ato último pelo qual o produto se torna realmente produto, mas o ato pelo qual o produtor se torna também verdadeiramente produtor. Por outro lado, a produção motiva o consumo ao criar o modo determinado do consumo, e originando em seguida o apetite do consumo, a faculdade de consumo sob a forma da necessidade. (MARX, 2003, p. 238).

Voltando ao enunciado 1, se não há uma relação direta entre infraestrutura e discurso, não podemos compreender a argumentação do locutor apenas pelas condições de trabalho dos bancários ou pela conjuntura econômica, política e social.

A liberdade de pensamento e expressão, garantida pela Constituição de 1988, permite ao SEEB/Curitiba dialogar, sem medo das retaliações possíveis à

⁵¹ Sobre a diferença entre “tema” e “significação” ver a Introdução desta dissertação.

época do regime militar, tanto com os bancos quanto com os trabalhadores do setor financeiro. Mas o que define o assunto desses diálogos, isto é, o que ou quem determina a pauta dos enunciados da produção da imprensa do Sindicato?

Oficialmente, o Conselho Editorial define as matérias, os artigos que serão publicados na Folha Bancária e na Revista “Bancários”. Mas cada pauta não se resume a um reflexo da realidade material sobre a produção ideológica do Sindicato.

Cada enunciado, escrito ou iconográfico, é a realidade não só filtrada, mas refratada por um locutor que possui um determinado *habitus* e que pode se encontrar entre os dominantes ou dominados, dependendo do *campo* considerado.⁵² Por exemplo, no grande campo econômico, o Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, ao representar os empregados e funcionários do setor financeiro, encontra-se entre os dominados. Porém, no campo sindical, o SEEB, à época do enunciado 1, era filiado à Confederação Nacional dos Bancários (CNB) que congregava mais de 90% dos bancários sindicalizados, enquanto a Confederação Nacional dos Trabalhadores nas Empresas de Crédito (CONTEC) contava com apenas 5%.

O *habitus*, do diretor sindical, ou do jornalista, funciona como um filtro da realidade que é confrontada com o *capital simbólico do sujeito cognicente*.⁵³ Esse *capital simbólico* é constituído de múltiplas vozes, isto é, de discursos alheios, do presente e do passado, sobre a realidade em geral ou justamente sobre o elemento que foi “pinçado” pelo diretor sindical ou pelo jornalista. É por isso que falamos em reciprocidade, pois o locutor é, ao mesmo tempo, receptor de enunciados sobre a realidade e produtor de novos discursos sobre a mesma. Caso esses discursos não sejam externados e se tornem apenas “réplicas interiores”, eles não interrompem o movimento circular realidade – sujeito – realidade, pois alimentam o capital simbólico e afetam os esquemas de percepção, avaliação e ação, isto é, o *habitus*.⁵⁴

Porém, quando o discurso é externado, ele se dirige a determinados destinatários. Esse é o caso do enunciado 1 que é dirigido tanto à diretoria do banco, autora do discurso “qualidade total”, quanto aos bancários.

⁵² Sobre o *habitus*, categoria utilizada por Bourdieu: Capítulo 3 desta dissertação.

⁵³ Idem.

⁵⁴ Sobre “réplicas interiores”, cf. BAKHTIN, Mikhail (Volochínov). *Marxismo e filosofia da linguagem: problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem*. 11. ed. São Paulo: Hucitec, 2004. p. 148.

O locutor sempre escreve ou profere um enunciado esperando uma determinada resposta dos seus possíveis destinatários. Note que no enunciado 1, o locutor começa e termina falando da organização dos bancários, e da importância da mesma para se enfrentar a “vida braba” em um banco.

Enunciado 1

Seção "O que rola nos bancos"

Eleição de delegados sindicais no [Banco X]

[...] A moçada do [Banco X] está retomando sua organização para fazer frente ao projeto de gestão pela "SACANAGEM TOTAL" que a atual diretoria vem tentando implantar a todo custo. Fala-se em "qualidade total", mas o que se vê é salário arrojado, ameaças de demissões, transferências compulsórias, terrorismo nas agências [...] e por aí vai. Só mesmo a organização nos locais de trabalho para encarar a "vida braba" dentro do [Banco X] [...] (p. 3).

O chamado do Sindicato para que os bancários se filiem ao mesmo, participem das discussões e manifestações durante a Campanha Salarial e da eleição dos representantes dos funcionários de cada banco é recorrente nas edições da Folha Bancária entre 1995 e 2007. Aliás, o enunciado 1 trata da eleição dos delegados sindicais de um banco público federal.

Analisando o enunciado a partir dos critérios definidos por Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen, afirmamos que o mesmo não corresponde a um caso de violência moral e sim a uma situação de estresse ou ainda de “gestão por estresse”.

Num processo de violência moral, pela concepção dos teóricos sobre o assunto, as atitudes hostis, entre as quais encontramos ameaças de demissão, terrorismo e pressão para o funcionário aceitar uma transferência de local de trabalho, são direcionadas a alvos específicos. O enunciado, ao contrário, retrata uma situação vivenciada pelos funcionários em geral.

Se a direção do banco adotou um programa de qualidade total, isso promove uma série de mudanças na rotina dos funcionários nos métodos de trabalho, nas metas de produtividade. Isso tudo gera inevitavelmente estresse. Agora, se este último é utilizado pela direção do banco como ferramenta para atingir os seus objetivos, seja a implantação do chamado “Programa de Qualidade Total” (PQT), seja para transferir funcionários ou demitir, temos o que Hirigoyen (2002) chama de “gestão por estresse” ou “gestão por injúria”.

Encontramos vários enunciados que relatam pressão, por parte das diretorias dos bancos ou dos chefes imediatos, para que os funcionários: aceitem

transferência para outros locais de trabalho, requeiram sua aposentadoria ou concordem com medidas que vão de encontro aos direitos trabalhistas ou aos acordos coletivos. Entre essas medidas temos os programas de demissão voluntária, o fim do anuênio e a pressão do banco para que os funcionários não façam greve. A seguir, discutiremos exemplos, ou melhor, enunciados, relativos a cada uma dessas questões.

4.1 ENUNCIADOS QUANTO À PRESSÃO EXERCIDA SOBRE OS BANCÁRIOS PARA ESTES ACEITAREM TRANSFERÊNCIA DE LOCAL DE TRABALHO

Enunciado 2

1995: o ano que o pessoal [do Banco X] quer esquecer [...]

Apesar do nome [Plano de Demissões Voluntárias], as dispensas ocorreram sob um planejado jogo psicológico que atormentou o funcionalismo. Após o PDV, o terrorismo continuou com um Programa de Transferências Voluntárias de bancários e, encerrada esta etapa, com a transferência compulsória daqueles que não haviam escolhido seus novos locais de trabalho. (FOLHA BANCÁRIA, 22 jan. 1996, p. 2).

Enunciado 3

Durante a audiência os sindicalistas relataram ao superintendente [do Banco X no Paraná] o clima de terror vivido pelos funcionários em geral, o excesso de jornada sem remuneração, [...] em contrapartida à exigência do cumprimento de metas, a queda na qualidade de atendimento em função do fechamento de agências e [centros de processamento de serviços e comunicações].

Os dirigentes também relataram a pressão sobre os trabalhadores dos [centros de processamento de serviços e comunicações] em extinção, ameaçados de transferência para Rio, Brasília e São Paulo ou, em caso de discordância, aderir ao PDV. (FOLHA BANCÁRIA, 17 abr. 1996, p. 3).

A primeira edição da Folha Bancária do ano de 1996, publicada em 22 de janeiro, traz uma retrospectiva do que aconteceu no setor bancário no ano anterior. Assim, o enunciado 2 refere-se a uma situação vivida pelos trabalhadores de um banco público federal no ano de 1995.

O locutor do enunciado 2 questiona o caráter voluntário tanto do P.D.V quanto do plano de transferências implantados no “Banco X”, e qualifica a pressão exercida sobre os trabalhadores como “jogo psicológico” e “terrorismo”.

Pela leitura do restante da matéria jornalística sobre o “Banco X”, sabemos

que o locutor estava se referindo às agências e centros de processamento de serviços e comunicações espalhados pelo país. Porém, o jornal não traz informações de como os bancários estavam sendo pressionados para aderirem ao P.D.V. ou ao plano de transferências voluntárias.

A violência moral, segundo Hirigoyen (2002), pode ser usada como estratégia para levar um trabalhador a pedir demissão ou para que o mesmo se “enquadre”, isto é, aceite as normas explícitas ou implícitas da organização. Embora a transferência de local de trabalho não se constitua numa norma, mas num procedimento adotado pelo banco, ela também demanda a adesão dos bancários. Entretanto não podemos afirmar que o “Banco X” se utilizou de violência moral, de acordo com os critérios estabelecidos pelos teóricos que apresentamos no Capítulo 2 desta dissertação. Segundo Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen a violência moral se refere a um processo direcionado a alvos específicos e isso não é mencionado no enunciado 2.

No caso relatado no enunciado 3, a ameaça de transferência de funcionários se deve à extinção dos centros de processamento de serviços e comunicações, situados em Curitiba, de um banco público federal. Todos os funcionários que trabalhavam em tais centros seriam, obviamente, deslocados dos seus locais de trabalho. Como nem todos conseguiriam uma vaga em Curitiba e Região Metropolitana, havia a possibilidade – considerada negativa pelo locutor, tanto que o mesmo utiliza o adjetivo “ameaçados” – de muitos funcionários serem transferidos para fora do Estado do Paraná.

Considerando que a “ameaça” não se constitui numa prática, mas na percepção de uma situação decorrente de mudanças promovidas na empresa, concluímos que o enunciado 3 não trata de violência moral, mas de um contexto de estresse – que não deve ser confundido com “gestão por estresse”.

O enunciado 1 se refere ao mesmo banco citado pelo enunciado 3 e relata a implantação de um programa de qualidade total. Esse tipo de programa, o fechamento de agências e de centros administrativos, o aumento da jornada de trabalho, o estabelecimento de metas e os programas de demissão voluntária são característicos da “reestruturação bancária” que abordamos no Capítulo 1.

A partir de meados da década de 1990, período em que se localizam os enunciados 1, 2 e 3, os bancos tiveram que encontrar uma fonte de receitas que

substituísse a inflação, além de promoverem uma reestruturação que os tornassem competitivos num mercado financeiro aberto e mundializado.

A abertura de contas e a venda de produtos, como títulos de capitalização e seguros, deveriam compensar a queda dos lucros resultante da estabilidade da moeda e, por isso, metas são impostas aos funcionários das agências. Esses percebem que, além das suas funções já conhecidas, deveriam se tornar “vendedores”. Mas os bancários não conseguem conciliar essa demanda com a chamada “parte burocrática” e por isso são obrigados a trabalhar depois do expediente de seis horas. Tal situação contraria o artigo 224 da C.L.T. e levou a Fetec/PR, o SEEB/Curitiba e mais dois sindicatos de bancários do Paraná a se reunirem com representantes do banco citado pelos enunciados 1, 2 e 3 no dia 12 de abril de 1996.

4.2 ENUNCIADOS QUANTO À PRESSÃO EXERCIDA SOBRE OS BANCÁRIOS PARA ESTES SE APOSENTAREM

Enunciado 4

Recursos (des)humanos

No encontro, os delegados discutiram formas de enfrentar a direção do banco. Para tanto, reuniram-se em grupos para examinar a conjuntura, como a política dos Recursos Humanos do banco, que tem gerado desmotivação, inquietude e fadiga entre os bancários. A pressão é intensa para funcionários anteciparem suas aposentadorias, aceitarem transferências compulsórias ou trabalharem além da jornada sem receber um tostão por isto.

Os efeitos desta política são tão nefastos que podem afetar o rendimento do banco. E este é o principal argumento que a direção usa para culpar os empregados, acusando-os de improdutivos e, a partir disto, lançar mão dos comitês disciplinares e do Sinad, distorcendo o sistema de avaliação, para possibilitar a demissão indiscriminada. (FOLHA BANCÁRIA, 24 jul. 1996, p. 3).

O enunciado 4 trata do XI Encontro Nacional dos Trabalhadores do “Banco Z”, realizado nos dias 20 e 21 de julho de 1996. O locutor dá destaque à discussão dos delegados sindicais acerca da política dos Recursos Humanos, tanto que esse é o título da matéria jornalística. Para chamar a atenção sobre as práticas implementadas pelo referido departamento e, ao mesmo tempo, deixando clara a sua avaliação, o locutor questiona o adjetivo “humanos”, colocando o prefixo “des”

entre parênteses. Mas as práticas citadas pelo locutor podem ser caracterizadas como violência moral?

Se a pressão se constitui numa ferramenta de gestão, temos o que Hirigoyen denomina de “gestão por estresse” ou “gestão por injúria”. Porém, o conceito da psiquiatra francesa se aplica a casos onde o propósito é o “aumento da eficiência ou da rapidez na realização de uma tarefa [...] melhorar a produtividade ou otimizar os resultados [...]”(HIRIGOYEN, 2002, p. 23). E isso não corresponde à situação relatada no enunciado 4.

O enunciado não esclarece como os funcionários foram pressionados a trabalhar depois do expediente sem o recebimento de hora extra. Mesmo que os bancários estivessem sendo ameaçados de algum tipo de retaliação, isso não constitui violência moral, segundo os teóricos do assunto, pois não temos um processo dirigido a um ou mais alvos específicos e sim ao conjunto de empregados de uma empresa ou instituição. Teríamos um caso de violência moral se um funcionário se negasse a trabalhar depois do expediente e por isso começasse a ser coagido para mudar de comportamento, para cometer um erro que justificasse a sua dispensa ou para que o mesmo pedisse demissão. Tal uso da violência moral para enquadrar ou se livrar de um funcionário é citado por Hirigoyen nos seus dois primeiros livros sobre o assunto.⁵⁵

O mesmo que falamos sobre a extrapolação da jornada vale para as transferências compulsórias. Se estas não se constituem numa retaliação, mas numa necessidade do banco de suprir a falta de mão-de-obra em certos locais, tais transferências não configuram violência moral, ainda mais se as mesmas forem previstas no contrato de trabalho.

Já no caso dos trabalhadores que estavam sendo pressionados para requerer a aposentadoria, *pode* ser que os mesmos tenham sido vítimas de violência moral. Pois o enunciado não esclarece se cada um era hostilizado de uma maneira sistemática ou permanente.⁵⁶ Mas por que haveria violência moral em relação aos

⁵⁵ Cf. HIRIGOYEN, Marie-France. *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001. p. 68; 97. HIRIGOYEN, Marie-France. *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002. p. 23; 43; 54; 145; 234.

⁵⁶ Einarsen *et al* (2003, p. 7) alertam que o *bullying* no local de trabalho pode constituir-se de um estado permanente – uma sala sem janela ou telefone, por exemplo, ao invés de uma série de eventos.

funcionários com mais tempo de serviço?

Mesmo que o banco não possua um Plano de Cargos e Salários, e mesmo que o bancário nunca tenha sido promovido, ele acumula ganhos decorrentes dos aumentos salariais e dos anuênios. Assim, se o banco puder substituir esses trabalhadores por recém-contratados, ele gastará bem menos com a folha de pagamentos. Por isso, a violência moral *pode* ter sido usada no banco, citado no enunciado 4, para que o mesmo se livrasse dos funcionários cujo tempo de serviço permitia uma aposentadoria proporcional ou integral.

Como afirma Hirigoyen (2002), a violência moral também aparece como estratégia de redução de pessoal, já que uma demissão sem justa causa acarreta uma série de obrigações financeiras para a empresa e, por outro lado, há certos trabalhadores que, amparados pela lei, não podem ser demitidos sem justa causa. E este é o caso dos funcionários do banco público estadual citado no enunciado 4.

Os funcionários públicos só podem ser exonerados após a conclusão de um processo administrativo que é instaurado, por exemplo, devido a faltas não justificadas e atos de indisciplina. No “Banco Z” os trabalhadores considerados improdutivos eram punidos pelos comitês disciplinares e isso viabilizava a demissão dos mesmos. Nesse contexto, o locutor do enunciado 4 cita o discurso da direção do banco no sentido de ironizá-lo. Pois, como um banco demite seus funcionários por improdutividade se é ele o responsável por tal situação?

Antes de citar o discurso do banco, o locutor apresenta a sua contra-argumentação:

Os efeitos desta política [do RH] são tão nefastos que podem afetar o rendimento do banco. E este é o principal argumento que a direção usa para culpar os empregados, acusando-os de improdutivos e, a partir disto, lançar mão dos comitês disciplinares e do Sinad, distorcendo o sistema de avaliação, para possibilitar a demissão indiscriminada. (FOLHA BANCÁRIA, 24 jul. 1996, p. 3, grifo nosso).

A réplica do locutor se sobressai ao discurso citado, o qual é sintetizado em três palavras – *“acusando-os de improdutivos”* – e fica “perdido” no enunciado, caracterizando o que Voloshinov (2004a, p. 150) chama de “estilo pictórico”.

O discurso de outrem, segundo Voloshinov (2004a), pode ser citado através de três esquemas – o direto, o indireto e o indireto livre – e das suas respectivas variantes. E o que define a utilização de umas das três formas ou das

suas variantes é a língua, a época, o grupo social do locutor, o contexto da enunciação, a figura do destinatário e a relação deste com o locutor. Todos esses elementos determinam ou o predomínio da compreensão e da apreensão do discurso de outrem, que compõem um “fundo perceptivo”, ou o predomínio da réplica.⁵⁷ Além disso, “o discurso citado e o contexto de transmissão são somente os termos de uma inter-relação dinâmica. Essa dinâmica, por sua vez, reflete a dinâmica da inter-relação social dos indivíduos na comunicação ideológica.” (VOLOSHINOV, 2004a, p. 148).

Se analisarmos a relação entre o locutor do enunciado 4 e o “Banco Z”, percebemos que este, além de autor do discurso citado, também ocupa a função de destinatário. Pois o locutor, representando o Sindicato dos Bancários, critica a política do departamento de recursos humanos do banco. E esse posicionamento orientou as negociações entre o SEEB/Curitiba e o “Banco Z” na Campanha Salarial de 1996.⁵⁸

No final da Campanha, o “Banco Z” se comprometeu a revisar o acordo coletivo de trabalho e a promover uma democratização na empresa. No início de 1997, funcionários e “Banco Z” chegaram a um acordo que incluía a “[...] constituição de um comitê de disciplina justo e democrático [...]” (FOLHA BANCÁRIA, 1 abr. 1997, p. 2). Porém, na Campanha Salarial de 1997, os funcionários ainda reivindicavam mudanças quanto ao mecanismo de avaliação de desempenho; mecanismo esse que, um ano antes, fora questionado pelo locutor do enunciado 4.

4.3 ENUNCIADOS QUANTO À PRESSÃO EXERCIDA SOBRE OS BANCÁRIOS PARA ESTES ADERIREM A UM PLANO DE DEMISSÃO VOLUNTÁRIA

Enunciado 5

[...] funcionários da agência do [Banco K] em Curitiba foram coagidos a

⁵⁷ O “fundo perceptivo” e a réplica são indissociáveis. No Círculo de Bakhtin, aliás, o termo *réplica* assume dois sentidos: um mais amplo, que se refere à compreensão ativa, responsiva de qualquer enunciado, e um mais restrito, que se constitui na resposta, interior ou externada, de um locutor a outro.

⁵⁸ O enunciado 4 foi extraído da edição da Folha Bancária de 24 de julho de 1996. E foi nessa edição que o Sindicato anunciou, sob a forma de manchete, os eixos da Campanha Salarial de 1996.

aderir ao PDV. (FOLHA BANCÁRIA, 17 jul. 1996, p. 2).

Enunciado 6

“Bancários [do Banco Y] pressionados para PADV”

O Sindicato recebeu alguns telefonemas de bancários “que estão se sentindo intimidados pelas chefias a ingressar no Plano de Apoio à Demissão Voluntária.” (FOLHA BANCÁRIA, 20 out. 2000, p. 2).

Enunciado 7

“Estado de Greve [no Banco Y]”

[...] Os funcionários também protestaram contra a pressão promovida [pelo Banco Y] para que os empregados aderissem ao PADV. O banco ameaça aplicar a norma RH008, que trata de demissões sem justa causa, caso as adesões não atingissem a meta.” (FOLHA BANCÁRIA, 08 nov. 2000, p. 2).⁵⁹

Enunciado 8

“Como a adesão ficou bem abaixo do esperado pelo banco [P1] (31,58% do quadro) foi criado um clima de terror para pressionar mais funcionários a se retirarem”, afirma o diretor [...]. (FOLHA BANCÁRIA, 11 fev. 2002, p. 3).

Enunciado 9

“Os gerentes [do Banco P1] receberam a ordem de partir para a pressão pessoal e direta contra os funcionários, inclusive os lesionados”. (FOLHA BANCÁRIA, 19 mar. 2001, p. 3).

Os bancos citados nos enunciados 5, 6, 7, 8 e 9 estipularam metas de adesão para os seus programas de demissão voluntária.⁶⁰ Para atingir essas metas ou devido à baixa adesão, os bancos começaram a pressionar seus empregados.

A concepção de violência moral de Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen não contempla a situação abordada pelos quatro primeiros enunciados por um motivo: os locutores não relatam que a pressão era dirigida a alvos específicos. Pelo que foi escrito, entendemos que qualquer funcionário poderia ser pressionado para aderir ao P.D.V.

O gerente pode fazer uma reunião com todos os funcionários e, de forma clara ou subentendida, ameaçá-los de alguma retaliação futura caso não haja o número esperado de demissões voluntárias. Ele pode, ainda, usar a estratégia de, todos os dias, fazer comentários, dirigidos a qualquer funcionário, das

⁵⁹ A norma “RH 008” foi estabelecida pela diretoria do Banco Y em 18 de fevereiro de 2000 e só foi revogada em 2003, após uma longa negociação com o movimento sindical. “Antes da RH 008, para ser demitido o empregado deveria estar enquadrado em uma das seguintes situações: 1) ter, nos últimos 36 meses, três penalidades; 2) ter, no mesmo período, duas suspensões; 3) ter em 365 dias, contados a partir da primeira ocorrência, cinco faltas não justificadas; 4) estar envolvido em processo disciplinar em razão de conduta ‘que contra-indique a manutenção da relação de emprego’.” (FENAE, mar. 2001, p. 9).

⁶⁰ Sabemos que o “Banco K” também estipulou metas pela edição da Folha Bancária de 25 de junho de 1996.

conseqüências negativas da não adesão ao P.D.V. Esses exemplos fictícios servem para diferenciar a situação típica de um caso de violência moral, quando um chefe ou supervisor “mira” um ou alguns dos seus empregados e deflagra um processo sistemático de humilhação ou intimidação apenas contra esses alvos.

O enunciado 9 trata justamente de uma “pressão pessoal e direta”. Nesse caso, se cada funcionário foi coagido mais de uma vez, ou melhor, de uma maneira freqüente e sistemática – algo que não é detalhado pelo locutor do enunciado – houve violência moral.

No caso da instituição financeira citada nos enunciados 6 e 7, o SEEB/Curitiba decidiu não homologar nenhuma rescisão. Pois, além da pressão exercida pelo banco, este considerava “quitados todos os passivos trabalhistas”. Assim, se o funcionário tivesse uma ação tramitando na Justiça do Trabalho e tivesse direito a uma indenização, ele abriria mão da mesma.

Em São Paulo, o T.R.T. determinou a reintegração dos bancários que alegaram terem sido coagidos para aderirem ao Programa de Demissão Voluntária do “Banco K”. Esperando que as mesmas providências fossem adotadas pela Justiça do Trabalho aqui no Paraná, o Sindicato, diante das denúncias dos servidores da agência do “Banco K”, situada em Curitiba, entrou com uma ação no Ministério Público.⁶¹

Mas por que esses bancos estavam colocando em prática um programa de demissão voluntária?

Devido à abertura do mercado financeiro e ao controle da inflação, os bancos em atividade no Brasil tiveram que se tornar mais competitivos. Daí os investimentos em tecnologia e, principalmente, em uma nova organização do trabalho.⁶² Essa diminuição da mão-de-obra necessária nos bancos também é explicada pela maior extração de mais-valia relativa e pela retomada da mais-valia absoluta, cuja combinação deveria garantir uma maior produtividade.

Nas agências, ocorre uma mudança do caráter do trabalho: o conteúdo comercial, outrora reservado aos gerentes, sobrepõe-se ao burocrático, pois os

⁶¹ As edições posteriores da FOBAN não trazem informações sobre as providências tomadas pelo Ministério Público quanto às denúncias dos funcionários da agência do “Banco K” situada em Curitiba.

⁶² Autores como Castells (2005) e Taulle (2001) defendem a tese de que as inovações organizacionais precedem as tecnológicas e constituem a base fundamental do aumento da produtividade.

bancários devem atingir as metas de abertura de contas, que garantem capital de giro e cobrança de tarifas, além da venda de produtos, como títulos de capitalização e seguros. O trabalho por metas se generaliza no setor e, com isso, têm-se um crescimento da mais-valia relativa. A maior extração da mais-valia absoluta dá-se, obviamente, pela ampliação da jornada de trabalho sem a correspondente remuneração. Como vimos no enunciado 4, os bancários são obrigados a trabalhar além do expediente e isso é confirmado por vários outros relatos que encontramos nos jornais do SEEB/Curitiba entre 1995 e 2007.

Desaparecimento de funções, fechamento de setores e agências, maiores taxas de mais-valia, contratação de empresas terceirizadas resultam no enxugamento do quadro permanente de pessoal. Porém a legislação determina a garantia de emprego às empregadas gestantes, da confirmação da gravidez até cinco meses após o parto, e às vítimas de acidente de trabalho, até doze meses após a cessão do auxílio-doença acidentário.⁶³ Por isso, um banco privado é vetado, do ponto de vista legal, de dispensar justamente os funcionários que *podem* apresentar uma menor produtividade. No caso dos bancos públicos, os trabalhadores concursados não podem ser demitidos sem um processo administrativo que ateste a justa causa da exoneração. Daí a implantação de programas de demissão voluntária nas instituições financeiras estatais e privadas do país.

Edições da Folha Bancária de 1995 já trazem notícias relacionadas a programas de demissão voluntária dos bancos. Na edição referente ao período de 15 a 18 de agosto de 1995, o locutor afirma que numa agência de um banco público federal, situada no centro de Curitiba, a comissão que decidia a permanência ou não de servidores naquela unidade, era “[...] um verdadeiro tribunal de exceção, já que os trabalhadores eram ameaçados de transferência ou demissão compulsórias caso não aderissem ao plano [P.D.V.]”. (FOLHA BANCÁRIA, 15 a 18 ago. 1995, p. 3).

Devemos ressaltar que não consideramos a conjuntura do setor bancário como um simples pano-de-fundo dos enunciados. Estes, segundo Bakhtin e Voloshinov, expressam uma relação dialógica entre a palavra do locutor com o contexto da sua fala, com a palavra de outrem, e com seus destinatários. No caso,

⁶³ Cf. COIMBRA, Rodrigo. *Estabilidade e garantia de emprego*. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=1197>. Acesso em: 7/7/2008.

esse “outrem” são as fontes do locutor (um bancário, um delegado sindical, o representante de um banco, um cientista social, um político, um jornalista da “grande imprensa”).

A análise de um enunciado também revela que a percepção do locutor quanto ao contexto da sua fala, por mais que pareça neutra ou contemplativa, constitui-se numa avaliação e numa reação que tem por objetivo ratificar ou transformar a própria realidade. Além disso, quem fala ou escreve espera que alguém reaja, de alguma forma, às suas palavras. Como exemplo, citamos o seguinte enunciado da Folha Bancária, de 26 de outubro de 2000:

Enunciado 10

“GOVERNO FHC e do PFL, PARAÍSO DOS BANQUEIROS”

“Você paga mais caro para ter um atendimento pior”

[...]

“E os bancários são massacrados

Se os usuários pagam os lucros dos bancos com mais tarifas e pior atendimento, os bancários contribuem com a perda maciça de empregos e com a superexploração do trabalho [...]

Com menos gente trabalhando, com o aumento da competitividade e com as novas formas de produção, os bancários estão sendo obrigados a trabalhar num ritmo alucinante, a cumprir jornadas de trabalho cada vez maiores – na maioria dos casos sem receber pelas horas extras [...] (FOLHA BANCÁRIA, 26 out. 2000, p. 2).

O locutor poderia qualificar os bancários de “massacrados” e “superexplorados” sem explicar o porquê. Mas, nesse caso, enumerar as causas do “massacre” e da “superexploração” serve para reforçar o argumento do enunciado e sensibilizar um certo grupo de destinatários: os clientes dos bancos.

Uma das estratégias da Campanha Salarial dos Bancários, que estava em andamento, era mobilizar a população em geral contra os banqueiros e a favor dos trabalhadores do setor creditício em duas situações: nas paralisações das agências promovidas pelo movimento sindical e nas eleições municipais. E é essa lógica que permeia cada pauta jornalística, cada enunciado, da Folha Bancária de 26 de outubro de 2000.

Ao lermos o editorial, descobrimos que “[...] esse jornal, dirigido a clientes e bancários, tem o objetivo de mostrar nossa indignação com o descaso de FHC e Lerner com os interesses da população”. (FOLHA BANCÁRIA, 26 out. 2000, p. 1). Nesse enunciado, “o descaso” se refere, respectivamente, às medidas tomadas pelo governo federal em prol dos banqueiros, como o PROER e a liberação das tarifas

bancárias, e à privatização do Banestado.

O primeiro enunciado que aparece na edição da Folha Bancária de 26 de outubro de 2000 constitui-se de uma entrevista com o bancário do Banestado Ângelo Vanhoni. Este último estava concorrendo à Prefeitura de Curitiba e seu principal adversário era o candidato do Governador Jaime Lerner. Já o “PFL” mencionado no título do enunciado 10 não se refere apenas ao partido aliado do Presidente da República, cujo governo seria um “paraíso dos banqueiros”, mas também ao partido do governador que, na semana anterior, ou melhor, no dia 20 de outubro de 2000, conseguira concretizar a privatização do Banco do Estado do Paraná. Assim, direta ou indiretamente, o Sindicato procura angariar o apoio da população ao seu candidato à Prefeitura de Curitiba ou, pelo menos, conseguir a rejeição ao candidato do governador.

Contudo, afirmamos que a Executiva Nacional não queria mobilizar a população apenas para as eleições municipais. Isso fica claro no seguinte enunciado:

Por isso os bancários estão protestando em todo o país. Contamos com sua compreensão e com seu apoio. Nosso objetivo é melhorar nossas condições de trabalho para melhor atender você. Obrigado pela atenção! (FOLHA BANCÁRIA, 26 out. 2000, p. 2).

A Executiva, representante dos bancários perante a Fenaban, estava promovendo, com os sindicatos locais, paralisações de agências em todo o país e havia a possibilidade de uma greve nacional por tempo indeterminado. Conseguir apoio aos grevistas e ainda voltar a população contra os banqueiros parece ser a estratégia para forçar a Fenaban a uma negociação favorável aos bancários.

Na página 2 da Folha Bancária de 26 de outubro de 2000, encontramos uma série de críticas negativas aos bancos privados, como por exemplo: o seu beneficiamento pelo PROER, a cobrança de juros altos, o fechamento de agências nas localidades mais desfavorecidas do ponto de vista econômico e social, a dificuldade de empréstimos às pequenas e médias empresas. Em contrapartida, o Banco do Brasil, que garantia crédito aos setores produtivos, e a Caixa Econômica Federal, responsável por “[...] 95% do crédito para a compra e construção da casa própria destinado à população de baixa renda” estavam na mira da privatização! (FOLHA BANCÁRIA, 26 out. 2000, p. 2).

Se voltarmos ao enunciado 10, ou melhor, ao trecho que omitimos, encontramos mais críticas aos banqueiros:

Você paga mais caro para ter um atendimento pior
 Cliente e bancário, pense [*sic*] bem. O atendimento dos bancos está cada vez pior. As filas são demoradas, roubando seu tempo. As tarifas que os bancos cobram são exorbitantes [...]
 [...]
 Não bastasse isso, os bancos também estão cada vez impondo mais dificuldades para prestar serviços à população, sobretudo às pessoas de baixa renda. Subiram os limites para abertura de conta-corrente. Muitos bancos se recusam a receber pagamento de luz, água, telefone etc. [...]
 (FOLHA BANCÁRIA, 26 out. 2000, p. 2).

Mas a população ganharia algo em troca do seu apoio à Campanha Salarial dos Bancários?

A resposta é dada pelo SEEB/Curitiba, através da mesma Folha Bancária, de 26 de outubro de 2000, que estamos analisando:

Ampliar o horário e diminuir as filas
 [...] na atual Campanha Salarial os bancários estão lutando pelo emprego e pela melhoria da qualidade do atendimento ao público. Entre outras, estamos propondo as seguintes medidas concretas: ampliação do horário de atendimento ao público e limite de 15 minutos, no máximo, do tempo de espera na fila dos bancos. (p. 2).

Não sabemos se a população correspondeu às expectativas da Executiva Nacional e, especificamente, do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região. Mas diante da deflagração de uma greve por tempo indeterminado, que deveria ocorrer dia 14 de novembro de 2000, a Fenaban chamou a Executiva Nacional para apresentar uma nova proposta de aumento salarial e de P.L.R.

Os bancários, em assembléias realizadas em todo o país, aprovaram a proposta da Fenaban, embora não tenham conseguido o que interessava à população em geral: a ampliação do horário de atendimento e o compromisso dos banqueiros quanto ao limite de tempo de espera na fila dos bancos. Obviamente, essas medidas também favoreceriam os funcionários dos bancos, pois estes teriam que contratar ao invés de dispensar mão-de-obra, o que estava acontecendo, por exemplo, através dos programas de demissão voluntária.

4.4 ENUNCIADOS QUANTO À PRESSÃO EXERCIDA SOBRE OS BANCÁRIOS POR CAUSA DO DIREITO AO A.T.S. (ADICIONAL POR TEMPO DE SERVIÇO)

Enunciado 11

Fenaban propõe reajuste inferior e quer acabar com anuênio e jornada [...] a idéia de deixar a troca dos futuros anuênios pela indenização como uma decisão individual abre espaço para os conhecidos processos de pressão por parte dos bancos. Os bancários que não queiram trocar o direito aos anuênios futuros pela indenização podem sofrer discriminação e perseguição. (FOLHA BANCÁRIA, 14 set. 1999, p. 1).

Enunciado 12

[...] aqueles que mantiverem o direito ao anuênio ficarão na mira da pressão dos bancos. (FOLHA BANCÁRIA, 12 set. 2000, p. 1).

Em 1999, durante as negociações da Campanha Salarial, a Fenaban propôs à Executiva Nacional dos Bancários trocar o direito ao adicional por tempo de serviço (A.T.S.) por uma indenização equivalente a, mais ou menos, três “anuênios” futuros. Além disso, os funcionários que fossem contratados após a implantação da medida não teriam direito ao A.T.S.

A Executiva Nacional se posicionou contra o fim do A.T.S. pois, conforme afirmou o SEEB/Curitiba, a proposta da Fenaban era desvantajosa. Ao contrário do A.T.S., a indenização não incidia sobre o 13º salário, as férias, a aposentadoria e o FGTS e significava que o bancário iria auferir um rendimento menor dali em diante.

Segundo o locutor dos enunciados 11 e 12, os funcionários que não aderissem à proposta da Fenaban poderiam ser “discriminados”, “perseguidos”, “pressionados”. A concretização dessa hipótese caracteriza uma situação de violência moral, porque se refere a um processo hostil, deflagrado contra determinados funcionários, com o propósito de: fazê-los abrir mão do A.T.S.; levá-los a pedir demissão, pois os novos contratados não contariam com os anuênios.

Hirigoyen (2002) encontrou casos de assédio moral onde a vítima não tinha aceitado as “regras do jogo” ou não demonstrava compartilhar dos “valores do grupo econômico”.⁶⁴ Assim, era preciso “enquadrar” o funcionário ao comportamento

⁶⁴ Cf. HIRIGOYEN, Marie-France. *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.p. 39; 148.

esperado ou, ainda, fazer o mesmo “[...] perder o ânimo até [...] pedir demissão”.⁶⁵ Einarsen (2005) também afirma que um trabalhador pode se tornar alvo de *bullying* ao violar alguma expectativa que, no caso do nosso enunciado, refere-se ao fim de uma gratificação mensal.

A discussão sobre o adicional por tempo de serviço perdurou até dezembro de 2000 quando, por sugestão da Executiva Nacional, ocorreu um plebiscito. Apenas os funcionários cujos bancos queriam pôr fim ao A.T.S. votaram e a maioria declarou ser favorável ao fim de tal direito.

4.5 ENUNCIADOS QUANTO À PRESSÃO EXERCIDA SOBRE OS BANCÁRIOS PARA ESTES NÃO ADERIREM À GREVE OU RETORNAREM AO TRABALHO APÓS UM PERÍODO DE PARALISAÇÃO

Enunciado 13

Em São Paulo, em vários locais, os funcionários foram ameaçados de descomissionamento e intimados a voltarem ao trabalho. Os que estão em período de experiência estão sendo convocados. (FOLHA BANCÁRIA, 22 set. 2004, p. 1).

A assembléia promovida pelo SEEB/Curitiba, no dia 23 de setembro de 1996, aprovou a adesão da base de Curitiba e Região à greve da Confederação Nacional dos Bancários (C.N.B.). O início da greve, que não contemplou os bancos públicos federais, foi marcado para o dia 26 de setembro e, um dia antes, o jornal do Sindicato pediu para cada bancário: “não aceite pressões de chefias e evite provocações.” (FOLHA BANCÁRIA, 25 set. 1996, p. 2).

Oito anos depois, encontramos o enunciado 13 onde a retaliação, para quem aderisse à greve da categoria ou não retornasse ao trabalho, fica clara ou subentendida. Aqueles que contavam com funções comissionadas seriam destituídos das mesmas e os que estavam ainda em experiência não seriam efetivados.

Ao contrário da greve ocorrida em 1996 que não teve a participação do

⁶⁵ Idem. p. 43; 234; 145.

Banco do Brasil e da Caixa Econômica Federal, a greve de 2004 foi uma greve geral e durou 29 dias.

Um dia depois das assembléias que aprovaram a proposta de greve da Confederação Nacional e que ocorreram em 14 de setembro de 2004, os bancários das cidades de São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília e Florianópolis paralisaram as atividades das agências e centros administrativos. Na semana seguinte, o exemplo das quatro capitais foi seguido por outras bases sindicais do país. No total, cerca de 200 mil bancários aderiram à greve. No Paraná e na base de Curitiba e Região, a adesão foi, respectivamente, de 12.600 e de 6500 trabalhadores do setor.

Toda essa mobilização gerou reações legais e ilegais por parte dos bancos, entre as quais encontramos: interditos proibitórios da parte das instituições privadas, ameaças, pressão para os funcionários começarem a trabalhar mais cedo e ficarem até depois do expediente – inclusive de madrugada.

A greve foi sendo esvaziada devido à concessão, por parte da Justiça, de interditos proibitórios aos bancos privados. Por essa medida, os sindicatos ficam proibidos de realizar manifestações e piquetes nas imediações das agências e centros administrativos dos bancos.

Os funcionários dos bancos públicos federais resistiram um pouco mais, até que a Confederação Nacional dos Trabalhadores nas Empresas de Crédito (Contec), que representava 5% da categoria, ajuizou o dissídio coletivo relativo aos funcionários do Banco do Brasil e da Caixa Econômica Federal.

Diante desse quadro, os bancários de Curitiba e Região votaram, na assembléia de 13 de outubro, pelo retorno ao trabalho. Porém, o Sindicato fez questão de promover uma manifestação em “homenagem” ao comportamento dos banqueiros na Campanha Salarial. (FOLHA BANCÁRIA, 15 out. 2004, p. 3). No chamado “Dia da Cachorrada”, os diretores sindicais distribuíram cachorro-quente no centro de Curitiba. Segundo a Presidente do Sindicato, Marisa Stédile, o objetivo foi

“[...] chamar a atenção da população para o fato de que a greve não se limita às questões econômicas da categoria. Também temos reivindicações como o controle dos juros e tarifas, a ampliação do horário de atendimento ao público e maior financiamento à produção.” (FOLHA BANCÁRIA, 15 out. 2004, p. 3).

Novamente encontramos a preocupação do Sindicato em mobilizar os

clientes dos bancos em favor dos bancários. Desta vez, o meio utilizado não foi a imprensa escrita, mas o que o movimento sindical chama de “ato”. Na leitura dos jornais do Sindicato encontramos menções a diferentes “atos” como: representações teatrais encenadas pelos próprios dirigentes, apresentação de bandas de música em frente às agências bancárias, distribuição de bolo no aniversário da privatização do Banestado e da venda do Bamerindus ao HSBC.

Voltemos, agora, ao enunciado 13.

Em São Paulo, em vários locais, os funcionários foram ameaçados de descomissionamento e intimados a voltarem ao trabalho. Os que estão em período de experiência estão sendo convocados. (FOLHA BANCÁRIA, 22 set. 2004, p. 1).

Esse enunciado se refere à pressão que bancários de São Paulo estavam sofrendo por causa da greve que, naquela cidade, havia começado há uma semana. Se os bancários já estavam sendo coagidos para não pararem ou para retornarem ao trabalho, significa que não foi a proporção temporal e espacial do movimento que levou os bancos a cometerem infrações que vão de encontro à C.L.T. Pois os banqueiros ou os gerentes ainda não sabiam que se tratava da maior greve geral da história da categoria.⁶⁶ E tal situação não se restringiu à base sindical de São Paulo.

Na Folha Bancária de 22 de setembro de 2004, encontramos outros enunciados que nos informam que, em todo o país, funcionários estavam sendo pressionados para trabalhar mais de seis horas, seja entrando mais cedo, seja prolongando o expediente. Aliás, em Curitiba, o Sindicato denunciou um banco privado por este obrigar seus funcionários a extrapolarem a jornada e a trabalharem de madrugada.

Mas não foram apenas os bancos privados que negligenciaram a Constituição e a legislação trabalhista brasileira. Tanto no “Banco X” quanto no “Banco Y”, executivos mandaram os gerentes irem às assembléias para votarem contra a greve, e pressionaram os grevistas a abandonar o movimento. (FOLHA BANCÁRIA, 22 set. 2004, p. 1). Essa pressão generalizada levou a Confederação Nacional dos Bancários a elaborar um dossiê e a entregá-lo ao presidente do Supremo Tribunal Federal.

⁶⁶ Enquanto a greve histórica de 1946 durou 19 dias, a de 2004 durou 29 dias.

Do outro lado do Atlântico, sete anos antes, a Federação Internacional dos Empregados e Técnicos do Setor Financeiro (F.I.E.T.) denunciou um banco privado por violar direitos humanos e sindicais em Jacarta. O banco estava pressionando os funcionários que participaram da greve de 1996 a assinarem cartas de demissão retroativas. Isto é, para não denotar retaliação, o banco precisava simular que os grevistas foram demitidos ou que pediram a rescisão do contrato de trabalho – não sabemos qual foi o argumento utilizado – antes da greve.

Comparemos o caso de Jacarta e o que é relatado no enunciado 13 com o conceito de violência moral de Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen.

O enunciado 13 relata que em vários locais, isto é, em várias agências e setores administrativos de bancos diversos, os grevistas foram ameaçados. “Foram ameaçados” pode se referir tanto a casos em que os funcionários foram advertidos de futuras retaliações uma única vez – o que não constitui violência moral – quanto a casos caracterizados pela continuidade da coação.

Se houve a repetição da ameaça, devemos procurar o elemento que, segundo os teóricos, falta para caracterizar tal situação como violência moral: a orientação a alvos específicos.

Então nos deparamos com um problema. No caso relatado no enunciado 13 o alvo das ameaças não é todo o quadro de pessoal de uma agência ou centro administrativo, mas apenas os funcionários que aderiram à greve. Podemos afirmar, então, que se trata de uma situação intermediária entre a “gestão por injúria” ou “social stressor” e a violência moral, pois embora o enunciado 13 se refira a alvos específicos – os grevistas – esses alvos são coletivos. Várias pessoas são vítimas, ao mesmo tempo, da mesma ameaça; no caso, rebaixamento salarial pela perda do cargo comissionado ou rescisão do contrato de trabalho.

Se analisarmos os enunciados 4, 11 e 12 à luz do que discutimos sobre o enunciado 13, encontramos um ponto de convergência: todos tratam de situações onde grupos específicos, dentro dos bancos, são alvos de pressão ou ameaça: funcionários que podem se aposentar, bancários que não aceitaram a substituição do anuênio por uma indenização, grevistas em um momento de paralisação. Assim, a ameaça ou a pressão é coletiva sob dois aspectos: o perpetrador pode aproveitar a presença de mais de um “alvo” e agir no sentido da intimidação dos mesmos; o perpetrador intimida cada “alvo” pelos mesmos motivos, com os mesmos objetivos e,

nos casos tratados anteriormente, no mesmo espaço de tempo.

Quando existe uma prática oficial ou oficiosa de assédio moral em relação aos empregados que se enquadram em determinados “perfis”, afirmamos que a organização apresenta um “assédio moral institucionalizado”.

As expressões “assédio moral institucional” e “assédio moral institucionalizado” aparecem nas obras de Hirigoyen (2002), e de Einarsen (2005), mas com um sentido mais restrito que o conceito que adotamos.⁶⁷

Hirigoyen (2002, p. 13) afirma que certos autores, cujos nomes ou obras ela não cita, propõem que o assédio “institucional” é aquele que serve como instrumento de gestão dos funcionários. Tais autores distinguem o “assédio institucional” de outros dois tipos: o assédio “estratégico” – que visa a demissão da vítima, e o “assédio perverso”. Entretanto, como pondera Hirigoyen, uma situação de violência moral pode apresentar as três características anteriores, invalidando, assim, a referida tipologia.

Einarsen (2005, p. 3, tradução nossa), por sua vez, considera que

Em algumas organizações, o assédio pode até ser institucionalizado como parte de uma prática administrativa ou de liderança. Estilos autoritários de liderança são ainda altamente valorizados em muitas companhias. Muitas organizações machistas como a polícia ou as fábricas são caracterizadas por uma cultura [...] onde rituais extremamente embaraçosos são usados para testar os recém-chegados.

A partir da observação de Einarsen, podemos estabelecer um paralelo entre a violência moral no trabalho e os trotes realizados nas instituições de ensino superior no Brasil, embora o trote não se constitua num processo.

O trote não é institucional, no sentido de ser promovido pela Faculdade, mas uma prática institucionalizada à medida que se torna um costume. Os calouros são jogados numa poça de lama, são sujos com misturas que incluem tinta, ovo, mostarda. Muitas vezes os calouros são obrigados, pelos alunos do 2º ano do seu curso, a pedir dinheiro nos sinaleiros e os rapazes têm a cabeça raspada. Não é raro o trote incluir práticas vexatórias e até violência física.

⁶⁷ Cf. HIRIGOYEN, Marie-France. *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002. p. 13. Cf. EINARSEN, Ståle. *Dealing with bullying at work: the Norwegian lesson*. Disponível em: <http://worktrauma.org/research/Research%203.htm>. Acesso em: 27 julho 2005. p. 3.

Quando acontece algum incidente mais grave, como o caso do calouro de Medicina da USP que morreu afogado, numa piscina, no trote de 1999, a instituição decide interferir. Nesse momento o discurso é sempre o mesmo: de repúdio aos trotes onde há a humilhação e a exposição dos calouros a lesões corporais. Porém, se não há uma política efetiva da Faculdade para evitar os trotes e para punir os veteranos que os promovem, essa prática se repete ano após ano. Assim, mesmo que uma prática não seja institucional, mas institucionalizada, essa situação não redime a instituição da sua responsabilidade. E isso vale, também, em casos de violência moral.

Einarsen (2005, p. 1) resume bem o pensamento que é compartilhado por ele, Leymann, Zapf e Hirigoyen quanto à responsabilidade das empresas ou instituições onde processos de violência moral têm vez: "O assédio não prevalece se não é permitido ou apoiado pela cultura organizacional e/ou pela administração." (EINARSEN, 2005, p. 1). Nesse sentido, dizer que a violência moral é organizacional ou institucionalizada quando a empresa ou instituição se omite, permite ou a utiliza de forma deliberada é uma redundância. O diferencial na violência moral institucionalizada é a recorrência dessa prática numa empresa ou instituição.

Devemos, agora, voltar à questão que nos levou à violência moral institucionalizada: o caráter individual ou coletivo da violência moral.

Os enunciados 4, 11, 12, 13 e o caso de Jacarta nos levam a questionar o caráter individual da violência moral.⁶⁸ Assim, vamos ao encontro de Einarsen (2005, p. 1, tradução nossa) que caracteriza o *bullying*

como todas aquelas ações e práticas repetitivas que são direcionadas a um ou mais trabalhadores, que não são reconhecidas pela vítima, que podem ser feitas deliberada ou inconscientemente, mas causam humilhação, ofensa e sofrimento, e pode interferir no desempenho do trabalho ou gerar um ambiente de trabalho injusto.

Na literatura européia, segundo Einarsen et al (2003, p.7), predomina o enfoque do *bullying* enquanto um processo de vitimização de alvos particulares.

⁶⁸ O enunciado 4 trata da pressão sofrida pelos bancários que já podiam requisitar a aposentadoria parcial ou integral. Os enunciados 11 e 12 tratam da pressão, exercida pelos bancos, para que os bancários abrissem mão do direito ao anuênio. O enunciado 13 e o caso de Jacarta referem-se a ameaças ou retaliações aos bancários grevistas.

Nessa linha de raciocínio, um supervisor que abusa do seu poder em relação ao conjunto dos seus subordinados não constitui um caso de *bullying*. Mas e o supervisor que ameaça um grupo específico de funcionários, como aqueles que aderem à greve, por exemplo?

No artigo de 2003, Einarsen, Zapf, Hoel e Cooper não descartam a possibilidade de a violência moral ter mais de um alvo ao mesmo tempo, pois definem o *bullying* como "[...] o processo onde um comportamento hostil e agressivo é dirigido sistematicamente a um ou mais colegas ou subordinados, levando a uma estigmatização e vitimização do alvo". (EINARSEN et al, 2003, p. XIII, tradução nossa). Esses mesmos autores trazem informações que nos levam a raciocinar por que Leymann afirmava que raramente mais de um trabalhador era alvo de um mesmo processo de *mobbing*.

Na Escandinávia e na Alemanha predominam casos onde a violência moral é resultado de conflitos pessoais desencadeados no ambiente de trabalho. Conseqüentemente, quando os pesquisadores estudam tais situações, *in loco* ou entrevistando trabalhadores assediados, eles encontram a predominância de alvos específicos e individuais. Já na Inglaterra predomina o que Einarsen (2005) chama de "*bullying* predatório", isto é, um tipo de violência moral que é desencadeado pela necessidade de "um bode expiatório", por preconceito ou por uma liderança agressiva e destrutiva.⁶⁹ E é esse tipo de violência que, segundo o autor, pode se tornar institucionalizado.

No "*bullying* predatório" a perseguição tem um caráter impessoal. Assim, todo trabalhador que corresponde a um grupo marginalizado pela sociedade como um todo ou num determinado local de trabalho, e todo aquele que não atende às expectativas da organização ou do chefe imediato torna-se uma vítima potencial de um processo de assédio. Como exemplo de "*bullying* predatório", onde o alvo é específico e coletivo, temos a situação relatada no seguinte enunciado:

ENUNCIADO 14

"[Banco X] ameaça devedores com demissão

⁶⁹ O artigo de Einarsen et al (2003; p. 25) cita que enquanto na Noruega 50% dos casos de violência moral no trabalho têm como perpetradores administradores ou supervisores, no Reino Unido esse número sobe para 80%. Esses dados corroboram a tese de que no Reino Unido a maioria dos casos de violência moral no trabalho coincide como uma estratégia de gestão de pessoal.

(continuação da matéria de capa)

O [Banco X] está usando a dívida [referente ao cheque especial, cartão de crédito ou ao plano de previdência da instituição] para demitir, ameaçar com demissões e perseguir os funcionários inadimplentes [...]

Existe, hoje, cerca de dois mil processos administrativos em fase final no Departamento de Assistência e Disciplina do banco em Brasília. Caso não saldem suas dívidas, esses funcionários também poderão ser demitidos". (FOLHA BANCÁRIA, 19 abr. 1995, p. 3).

O artigo 508 da CLT caracteriza a inadimplência dos bancários como justa causa para a rescisão do contrato de trabalho e essa prerrogativa foi usada, segundo o enunciado 14, numa instituição financeira, por supervisores e gerentes para perseguir e ameaçar os seus subordinados.

O "arrocho salarial" e a conseqüente inadimplência dos bancários tornaram-se pauta de negociação entre a Executiva Nacional e a Fenaban em 1995. Para que os trabalhadores do setor financeiro recuperassem o seu poder aquisitivo e conseguissem se livrar das suas dívidas, os dirigentes sindicais reivindicaram aumento salarial, auxílio creche e reajuste da cesta alimentação e do tíquete refeição. A Executiva Nacional também pediu que os bancários endividados junto às instituições financeiras não fossem punidos por essa situação e, sim, tratados como quaisquer outros clientes dos bancos.

Sem uma contraproposta da Fenaban, os sindicatos, incluindo o SEEB/Curitiba, procuraram negociar diretamente com os bancos; medida essa que resultou em alguns acordos favoráveis aos bancários inadimplentes. A urgência da negociação devia-se aos suicídios de trabalhadores do setor desde fevereiro de 1995.

A maioria dos suicidas era do "Banco X", citado no enunciado 14, e por isso o seu Presidente foi chamado pela Comissão dos Direitos Humanos da Câmara dos Deputados para dar esclarecimentos. A audiência, realizada em 14 de junho de 1995, tinha entre os seus objetivos a averiguação da responsabilidade de um banco público federal na morte de servidores e empregados inadimplentes.

Um ano depois, houve outra audiência sobre o mesmo problema na Câmara dos Deputados, desta vez promovida pela Comissão de Trabalho, de Administração e Serviço Público. Questionado sobre o alto índice de suicídios de trabalhadores do "Banco X", o Presidente deste último

"[...] rechaçou qualquer ligação entre esses casos e a pressão da diretoria

sobre os funcionários [...] [Segundo ele] suicídio é característica de pessoas com saúde mental debilitada”. (FOLHA BANCÁRIA, 3 jul. 1996, p.4).

Segundo o locutor, o Presidente do “Banco X”

“[...] evitou relacionar o estresse causado pela sobrecarga, insegurança e desânimo em relação ao trabalho com desequilíbrio emocional [...]”. (FOLHA BANCÁRIA, 3 jul. 1996, p.4).

O locutor, que representa o SEEB/Curitiba, opõe-se ao autor do discurso que ele cita. Sendo assim, ele primeiro apresenta a sua versão dos fatos, isto é, a sua réplica, para depois citar, de forma indireta, o discurso do Presidente do Banco.

Segundo Voloshinov (2004a, p. 158), o discurso indireto tem uma “[...] significação lingüística própria [...] [que] reside na transmissão *analítica* do discurso de outrem.” Esse esquema de transmissão da palavra de outrem deixa claro que um discurso citado é “[...] um discurso sobre o discurso, uma enunciação sobre a enunciação.” (VOLOSHINOV, 2004a, p. 144). E, conforme a tipologia proposta pelo autor do Círculo de Bakhtin, a citação do discurso do Presidente do banco corresponde ao “discurso indireto analisador de expressão”. Pois, a nosso ver, o locutor demonstra um julgamento de valor em relação ao modo de pensar e falar do autor do discurso citado.

O locutor constrói o seu enunciado intercalando a sua réplica ao discurso do Presidente do banco, na seguinte ordem: réplica – discurso de outrem – réplica – discurso de outrem. O locutor “atira antes de perguntar”, isto é, antes de permitir que o Presidente “fale” no seu enunciado, ele rebate os argumentos do mesmo. O locutor concorda que os trabalhadores do “Banco X” se mataram por apresentar “saúde mental debilitada” ou “desequilíbrio emocional”, mas esse quadro clínico, segundo ele, foi causado pelo “Banco X”.

O controle da inflação e a estabilidade da moeda, desde a implantação do Plano Real em 1994, justificavam o arrocho salarial imposto aos trabalhadores em geral. Por outro lado, a falta da receita inflacionária generalizou a utilização de metas de produtividade nos bancos. Assim, os bancários eram triplamente penalizados: eram obrigados a produzir cada vez mais, recebendo um salário real cada vez menor, e, endividados, eram ameaçados de demissão. E, segundo o enunciado 14, essa era a situação dos trabalhadores do “Banco X”.

4.6 ENUNCIADOS QUANTO À PRESSÃO EXERCIDA SOBRE OS BANCÁRIOS DEVIDO ÀS METAS IMPOSTAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

ENUNCIADO 15

Até agora, o [Banco P2] está apenas usando o PPR [Programa de Participação nos Resultados] para pressionar os funcionários a produzirem sempre mais, com metas abusivas impostas pela empresa. (FOLHA BANCÁRIA, 6 jun. 2001, p. 5).

ENUNCIADO 16

[...] [o Banco X], agora, está utilizando o mecanismo da GDP [Gestão de Desempenho Profissional] como forma de punição. A avaliação é apenas uma desculpa para demitir os funcionários com mais anos de casa. (FOLHA BANCÁRIA, 19 jul. 2001, p. 2).

ENUNCIADO 17

[O Agir do Banco P1] tem gerado vários problemas de saúde e forte pressão para cumprimento de metas. (FOLHA BANCÁRIA, 19 jul. 2001, p. 2).

ENUNCIADO 18

[os bancários] vivem em constante pressão pela venda de produtos, extrapolação de jornada e ritmo intenso de trabalho, provocando diversas doenças ocupacionais. (FOLHA BANCÁRIA, 20 ago. 2002, p. 1).

ENUNCIADO 19

O Centro de Serviços [do Banco E1] tem outro lado danoso. É que as agências – que já viviam em situação precária por causa da falta de funcionários – estão passando por um verdadeiro caos, tendo que ceder pessoal para a nova unidade. As conseqüências todos conhecem: lesões por esforços repetitivos e o stress provocado pela pressão de produção e, ainda, pelas dificuldades de trato com os clientes que descarregam sua indignação em cima dos empregados, por perderem horas em filas. (FOLHA BANCÁRIA, 6 jun. 2001, p. 2).

A P.L.R. (Participação nos Lucros e Resultados) é negociada em cada Campanha Salarial e o percentual acertado entre os sindicatos e a Fenaban serve como referência para todos os bancos. Já o P.P.R. (Programa de Participação nos Resultados) é específico para cada instituição financeira e os trabalhadores só ganham uma gratificação se alcançarem as metas estipuladas pelo banco onde trabalham. Assim, como afirma o locutor do enunciado 15, os bancários se sentem pressionados a vender cada vez mais produtos e serviços.

Segundo o enunciado 16, um banco público federal estava utilizando o P.P.R. para demitir. A avaliação de desempenho profissional, que inclui a produtividade, seria apenas um pretexto para a exoneração, por justa causa, dos servidores mais antigos.

Não temos informações adicionais que confirmem a tese do locutor do enunciado 16. Porém, mesmo que ele estivesse enganado quanto aos objetivos da “Gestão de Desempenho Profissional” (G.D.P.), o fato é que desde meados da década de 1980 e, principalmente, desde a abertura do mercado financeiro em 1995, o trabalho dos bancários assumiu um caráter predominantemente quantitativo. À qualidade dos serviços executados se sobrepõe a quantidade de produtos vendidos. Assim, caixas, gerentes e trabalhadores do telemarketing devem atingir as metas de abertura de contas, de vendas de títulos e seguros em geral, além de novos usuários de cartões de crédito.

Os enunciados 15, 16, 17, 18 e 19 relatam que trabalhadores, de bancos públicos e privados (nacionais ou estrangeiros), estavam sendo pressionados devido às metas de produtividade. Novamente, a ausência de informações quanto à execução dessa pressão nos impede de avaliar se houve ou não violência moral nas situações abordadas. Entretanto, sabemos por Hirigoyen (2002) que a baixa produtividade de um trabalhador pode ser o pretexto ou o estopim de um processo de violência moral que parte da chefia ou dos próprios colegas.⁷⁰

Os colegas, reféns da engrenagem do desempenho e da conformidade [às regras e metas da organização], podem também começar a isolar, depois rejeitar, quem estiver atrapalhando o desempenho coletivo. Assim, às vezes vemos surgir, por ocasião das reestruturações e dos planos sociais, quando a pressão se faz mais forte, rejeições violentas da parte de colegas, que se tornam menos tolerantes com relação aos que são menos produtivos. (HIRIGOYEN, 2002, p. 225).

O que parece ser apenas falta de solidariedade ou até mesmo crueldade, pode se constituir numa estratégia de sobrevivência aos olhos dos assediadores. A intensificação do ritmo do trabalho e a generalização das metas de curto prazo transformaram cada trabalhador numa espécie de capataz do seu colega. E no caso das equipes que constituem uma linha de produção, onde a matéria-prima de uma é o produto acabado da outra, a rapidez do operário é cobrada pelo seu grupo e pelos colegas situados na retaguarda e na vanguarda imediatas do processo produtivo. Nesse cenário característico da acumulação flexível, o excesso de trabalho e a cobrança por uma produtividade progressiva não são as causas da violência moral,

⁷⁰ Cf. HIRIGOYEN, Marie-France. *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002. p. 39; 190-191; 197; 225.

como salienta Hirigoyen (2002), mas favorecem a sua prática.⁷¹

Pesquisas que não tratam da violência moral, mas da sociabilidade e da subjetividade dos trabalhadores no contexto da acumulação flexível, acabam se deparando com tal prática. Como exemplo, temos dois trabalhadores de uma montadora situada em São José dos Pinhais, Paraná, que relataram, numa entrevista concedida a Jardim, atitudes caracterizadoras de violência moral em relação a colegas que “não colaboravam com a equipe”.⁷²

Os três últimos enunciados que selecionamos também abordam outra conseqüência do ritmo de trabalho e das metas impostas aos bancários: as doenças ocupacionais. E estas são indissociáveis dos processos de violência moral, ou porque constituem a motivação ou a justificativa dos perpetradores, ou porque, inevitavelmente, vitimam os trabalhadores assediados. A doença ocupacional, como causa de um processo de violência moral, é abordada tanto por Hirigoyen (2002) quanto por Barreto (2003).

As fontes de pesquisa de Barreto foram entrevistas com trabalhadores que, após apresentarem sintomas de doenças ocupacionais e, conseqüentemente, uma queda do seu rendimento profissional, passaram a ser maltratados por supervisores ou colegas. Apesar de esses casos corresponderem a processos de violência moral, Barreto não fala e não trata, na sua dissertação, de “assédio moral”, *mobbing* ou *bullying*. A autora tinha como objeto de estudo, “[...] o sentido da humilhação no discurso sobre saúde, doença e trabalho dos que procuravam o serviço médico do sindicato [dos Trabalhadores nas Indústrias Química, Farmacêutica, Plástico e Similares de São Paulo e Região].” (BARRETO, 2003, p. 41).

Quando já reconhecia o seu objeto de estudo como assédio moral, Margarida Barreto construiu, em parceria com outros pesquisadores brasileiros, o site “www.assediomoral.org” e este, junto às obras de Hirigoyen, tornaram-se os veículos de popularização do assunto no país.⁷³

⁷¹ Idem p. 188.

⁷² Rodrigo da Silva Jardim é aluno do Programa de Pós-Graduação do Departamento de Ciências Sociais da UFPR. Suas fontes de pesquisa, para o mestrado em Sociologia, foram soldados da indústria automobilística.

⁷³ O site “www.assediomoral.org”, idealizado por Margarida Barreto e Maria Benigna Gervaiseau, foi inaugurado em 1º de maio de 2001. O site contribui para a discussão sobre o tema, pois apresenta uma espécie de cartilha sobre assédio moral, além de bibliografia, sites, notícias, agenda de eventos no Brasil e no exterior, propostas de leis e leis já aprovadas sobre esse tipo de violência.

Tanto Barreto quanto Hirigoyen trazem exemplos de situações onde trabalhadores tornaram-se vítimas de violência moral pelo fato de desenvolverem algum tipo de L.E.R. ou D.O.R.T. E essa correlação é explicitada em enunciados que analisaremos no próximo capítulo.

5 O ENUNCIADO “ASSÉDIO MORAL” NA PRODUÇÃO DA IMPRENSA DO SEEB/CURITIBA

No capítulo anterior analisamos enunciados extraídos da Folha Bancária – jornal editado pelo SEEB/Curitiba – que se referiam à pressão sofrida pelos bancários para que os mesmos: aceitassem transferência do local de trabalho, requisitassem a aposentadoria, aderissem aos programas de demissão voluntária, aceitassem a proposta de substituir o adicional por tempo de serviço por uma indenização, não aderissem às greves ou retornassem ao trabalho depois de certo período de paralisação.

Procuramos dialogar com os enunciados a partir das categorias de análise de discurso do Círculo de Bakhtin e de uma determinada concepção de violência moral. E, com base nos critérios estabelecidos por Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen, discutimos em que medida as situações de pressão, vivenciadas pelos bancários, configuram, ou não, processos de violência moral.

Os enunciados que tratam dos bancários lesionados foram separados dos demais pelos seguintes motivos:

- a primeira expressão “assédio moral”, que encontramos na Folha Bancária, foi num enunciado que denomina, com esse signo, a pressão exercida sobre os lesionados;
- neste capítulo analisamos os enunciados da Folha Bancária onde aparece a expressão “assédio moral”.

5.1 ENUNCIADOS QUANTO À DISCRIMINAÇÃO DOS BANCÁRIOS COM L.E.R. (LESÕES POR ESFORÇOS REPETITIVOS)

ENUNCIADO 20

Nos bancos privados, o bancário afastado por lesão ou outra doença deixa de receber tíquete-refeição e o vale-alimentação, além do desrespeito e pressões de todo tipo a que é submetido. (FOLHA BANCÁRIA, 4 mar. 1996, p. 2).

ENUNCIADO 21

Esforço do movimento sindical contra a LER começa a sensibilizar bancos [...]

No [Banco Z]:

Uma das medidas será transferir para os Desac's os lesionados em fase aguda, oferecendo a eles outras tarefas. Como a produção desse trabalhador é naturalmente inferior à dos demais bancários, é comum vermos ele sofrer discriminação das chefias e até de companheiros. A transferência é uma forma de desonerar a agência, reduzindo a pressão sobre o lesionado. (FOLHA BANCÁRIA, 21 nov. 1996, p. 3).

ENUNCIADO 22

Demitidos com LER vão ao Ministério Público

Na ocasião [01/06/2001], foi solicitada [pelo SEEB/Curitiba ao Ministério Público do Trabalho] investigação das discriminações que os portadores de LER vêm sofrendo ao longo deste período [desde a privatização do banco], como por exemplo: não emissão da CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) [...] não fornecimento de dados requisitados pelo instituto previdenciário, lotação em função incompatível com a reabilitação dos lesionados após retorno ao trabalho, isolamento, pressão para adesão ao PDV, demissão, além de enfrentarem o descaso dos profissionais do Sesmt durante os exames periódicos. (FOLHA BANCÁRIA, 6 jun. 2001, p. 6).

ENUNCIADO 23

[...] discriminação de empregados lesionados, que eram impedidos de exercer outras atividades; não emissão de Comunicação por acidente de Trabalho (CAT)⁷⁴; e demissão ilegal de empregados com LER. (FOLHA BANCÁRIA, 13 jun. 2002, p. 2).

As palavras “pressão” e “discriminação” nos levaram a selecionar os quatro enunciados anteriores, especialmente o enunciado 21 que explica por que os bancários lesionados são pressionados ou discriminados: a sua menor produtividade.

O bancário portador de L.E.R. não consegue contar as cédulas e as moedas e nem digitar com a velocidade média dos seus colegas de profissão. Nos casos mais graves, o lesionado apresenta atrofia dos dedos ou das mãos e perde uma habilidade básica para quem deve autenticar contas, conferir e assinar documentos: a capacidade de pinçar.

Num contexto de acumulação flexível, a maior extração de mais-valia relativa, através da intensificação do processo de trabalho, e a maior extração de mais-valia absoluta, pela extensão da jornada de trabalho, penalizam os lesionados duplamente. De um lado, elas provocam as lesões por esforços repetitivos. Por

⁷⁴ O trabalhador, de posse do diagnóstico médico de que ele é ou pode ser portador de doença profissional ou do trabalho, tem direito à CAT. Esta deve ser emitida, pela empresa, no primeiro dia útil após a apresentação do diagnóstico pelo trabalhador.

outro, servem de justificativa para a discriminação e a demissão dos lesionados.

Os enunciados 20 e 21 não explicam como os lesionados eram pressionados e com qual regularidade. Por isso, não podemos caracterizar as situações relatadas como violência moral. O mesmo ocorre com a discriminação citada nos enunciados 21 e 23. A discriminação não se confunde, necessariamente, com a violência moral, mas se encontra entre as práticas ou estratégias dos assediadores, assim como o preconceito pode ser a motivação desse tipo de violência no trabalho.

Quanto à discriminação em relação aos lesionados cogitamos que ela pode ser estimulada pelas próprias condições de trabalho. Numa conjuntura onde os reajustes salariais foram substituídos por gratificações, todo aquele que aparece como um empecilho ao aumento de produtividade é visado pelos supervisores e pelos próprios colegas. Ainda mais no caso dos programas de participação dos resultados (P.P.R.) que são específicos para cada banco e contemplam apenas os trabalhadores, equipes ou agências que atingem as metas propostas pela organização. Nesse contexto, a discriminação pode ensejar uma situação de violência moral; situação essa que identificamos no enunciado 22.

Segundo o locutor do enunciado 22, o lesionado do “Banco Z” era isolado e pressionado para aderir ao Plano de Demissão Voluntária; situação essa que vai ao encontro do que já discutimos no item 4.3 desta dissertação. No que tange ao isolamento, se ele é proposital constitui-se num meio de humilhar e pressionar o empregado para que peça demissão. Essa situação é agravada quando o gerente ou supervisor não atribui nenhuma função ao trabalhador ou ordena que o mesmo execute “tarefas inúteis, degradantes, impossíveis”. (HIRIGOYEN, 2001, p. 80).

Os bancos, além de permitirem ou promoverem a discriminação dos lesionados, ferem os direitos previdenciários destes últimos por meio de atitudes que são mencionadas nos enunciados 22 e 23: a não emissão da Comunicação por Acidente de Trabalho (CAT) e a dispensa dos trabalhadores protegidos pela estabilidade provisória acidentária.

Diante do número crescente de bancários lesionados e da situação enfrentada pelos mesmos no trabalho, o movimento sindical foi levado a construir, paulatinamente, uma política em relação às L.E.R. Essa política inclui ações judiciais, seminários, campanhas de esclarecimento e prevenção, publicação de

artigos e notícias nos jornais e revistas dos sindicatos, e a organização dos próprios lesionados.

A Confederação Nacional dos Bancários (C.N.B.) constituiu, na campanha salarial de 1995, a primeira mesa de saúde. As “mesas” são grupos permanentes de discussão que são formados pela representação nacional dos bancários e pela Fenaban. Dessa mesa de saúde nasceu, em 09 de dezembro de 1997, o primeiro programa de prevenção negociado entre uma categoria profissional do Brasil e seus respectivos empregadores: o “Programa de Prevenção e Acompanhamento das LER”.

O SEEB/Curitiba se engajou, desde o início, na política nacional da categoria e distribuiu, em 1995, uma cartilha específica sobre as L.E.R. para os bancários da sua base. Um ano depois, o Sindicato começou a cadastrar os bancários lesionados e isso possibilitou, dois anos mais tarde, a criação da “Associação dos Portadores de L.E.R.” (APLER) que também atende trabalhadores de outras profissões.

A edição da Folha Bancária de 04 de março de 1996 dizia “Cadastro de lesionados ajudará luta por direitos”. Esse era o título do vigésimo enunciado que selecionamos:

Nos bancos privados, o bancário afastado por lesão ou outra doença deixa de receber tíquete-refeição e o vale-alimentação, além do desrespeito e pressões de todo tipo a que é submetido. (FOLHA BANCÁRIA, 4 mar. 1996, p. 2).

O enunciado 20, ao tratar da situação do lesionado durante a licença concedida pelo INSS e após o retorno ao trabalho, justifica a necessidade do cadastro de tais trabalhadores junto ao Sindicato. Este último se coloca como representante das reivindicações e reclamações dos lesionados e exemplifica o seu papel através de um outro enunciado, isto é, uma notícia publicada na mesma seção do jornal dedicada às L.E.R. A notícia versa sobre uma mesa redonda realizada pela Delegacia Regional do Trabalho (D.R.T.), a pedido do SEEB/Curitiba, com representantes deste e do “Banco P4”. A D.R.T. pretendia averiguar a denúncia de que os lesionados, quando retornavam ao trabalho, sofriam represálias na agência do referido banco em Curitiba.

Denúncias do Sindicato junto à D.R.T. e ao Ministério Público do Trabalho,

sobre práticas ilegais dos bancos em relação a empregados ou funcionários lesionados, constituem vários enunciados da Folha Bancária. Os enunciados 22 e 23, por exemplo, referem-se a uma ação civil pública, perpetrada pelo Sindicato em junho de 2001, contra o “Banco P1”.

ENUNCIADO 22

Demitidos com LER vão ao Ministério Público

Na ocasião [01/06/2001], foi solicitada [pelo SEEB/Curitiba ao Ministério Público do Trabalho] investigação das discriminações que os portadores de LER vêm sofrendo ao longo deste período [desde a privatização do banco], como por exemplo: não emissão da CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho) [...] não fornecimento de dados requisitados pelo instituto previdenciário, lotação em função incompatível com a reabilitação dos lesionados após retorno ao trabalho, isolamento, pressão para adesão ao PDV, demissão, além de enfrentarem o descaso dos profissionais do Sesmt durante os exames periódicos. (FOLHA BANCÁRIA, 6 jun. 2001, p. 6).

ENUNCIADO 23

[...] discriminação de empregados lesionados, que eram impedidos de exercer outras atividades; não emissão de Comunicação por acidente de Trabalho (CAT); e demissão ilegal de empregados com LER. (FOLHA BANCÁRIA, 13 jun. 2002, p. 2).

A discriminação e a demissão dos lesionados tratadas nos enunciados 22 e 23 situam-se num contexto de reestruturação de uma instituição financeira depois que a mesma foi comprada por um dos três maiores bancos privados do Brasil. A Juíza da 6ª Vara do Trabalho de Curitiba obrigou o banco a readmitir os lesionados, determinou a emissão de C.A.T. nos novos casos de L.E.R. e orientou que o banco mudasse “[...] seus procedimentos em relação aos funcionários com L.E.R.” o que inclui a prática de isolamento. (FOLHA BANCÁRIA, 13 jun. 2002, p. 2)

Nem na notícia que trata da sentença judicial, nem nos enunciados 22 e 23 encontramos a expressão “assédio moral”. Porém, esta última aparece, pela primeira vez na Folha Bancária, em 13 de setembro de 2001. Nessa edição da Foban, foi publicada uma matéria que trata justamente da violência moral contra portadores de L.E.R./D.O.R.T. no mesmo banco citado pelos enunciados 22 e 23. A partir dessa constatação, formulamos três questionamentos:

- 1) por que o locutor do enunciado 23, que foi publicado em meados de 2002, não utilizou a expressão “assédio moral”?
- 2) na ação civil pública, movida contra o “Banco P1”, aparece o termo “assédio moral”?
- 3) a Juíza, que condenou o banco, utilizou na sua sentença a expressão

“assédio moral”?

Não temos condições, nesse momento, de responder a essas perguntas, mas podemos nos voltar a um detalhe, da sentença judicial, que tem a ver com o caráter da violência moral que estava sendo perpetrada em relação aos lesionados. A Justiça considerou que a pressão para adesão ao P.D.V., a discriminação e o isolamento dos lesionados eram procedimentos organizacionais e não decisões particulares de supervisores e gerentes, o que configura a violência moral como prática organizacional. E foi essa concepção que nos compeliu, em 2004, a pensar sobre o sentido do enunciado “violência moral”.

5.2 VIOLÊNCIA MORAL INTERPESSOAL E VIOLÊNCIA MORAL ORGANIZACIONAL

No ano de 2001, tivemos acesso à obra “Assédio Moral” de Marie-France Hirigoyen e, a partir disso, buscamos informações sobre o assunto através da internet. Num primeiro momento, o aspecto legal nos chamou a atenção e elaboramos um projeto de pesquisa sobre as leis existentes sobre violência moral. Porém, quando denúncias desse tipo de violência tornaram-se comuns na grande imprensa, um fato começou a nos inquietar: o que era chamado de “assédio moral” não correspondia ao conceito que Hirigoyen propunha em “Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral”.

Quatro anos depois do nosso primeiro contato com o enunciado “assédio moral”, elaboramos um novo projeto de pesquisa, o qual girava em torno da seguinte hipótese: o que a grande imprensa e os sindicatos estavam chamando de “assédio moral” correspondia aos conceitos de “gestão por injúria” e “gestão por estresse” de Hirigoyen (2002).

Ao contrário do assédio moral, concebido por Hirigoyen (2002), na “gestão por injúria” e na “gestão por estresse” o perpetrador é sempre um chefe ou supervisor. Além disso, essas políticas de gestão não se confundem com perseguição a determinados indivíduos, pois são direcionadas a todos os empregados de um determinado local de trabalho ou de uma determinada

organização.

Quando Hirigoyen (2002) elabora os conceitos de “gestão por injúria” e “gestão por estresse” ela contrapõe o assédio moral à violência organizacional. Desse modo, o assédio moral assume um sentido único, à semelhança do que ocorre nas obras de Leymann, Zapf e Einarsen.

Se compararmos as duas primeiras obras de Hirigoyen sobre assédio moral, percebemos que a diferença das fontes pesquisadas incide numa concepção diversa de assédio moral. Na primeira obra, a psiquiatra francesa disserta sobre o assédio moral com base em relatos de pacientes e de outras pessoas que ela, Hirigoyen, identificou como vítimas de um tipo singular de violência. No segundo livro, a autora propõe uma revisão do seu próprio conceito “assédio moral” e faz isso a partir da leitura de especialistas como Heinz Leymann.

A trajetória intelectual da pesquisadora Marie-France Hirigoyen, entre a obra “Assédio Moral” e “Mal-estar no trabalho”, parte da “ideologia do cotidiano” e chega num “sistema ideológico” determinado, isto é, a produção acadêmica sobre assédio moral.⁷⁵ É por isso, a nosso ver, que a pluralidade de sentidos que o enunciado “assédio moral” assume na primeira obra é substituída por uma definição mais restrita e que vai ao encontro da concepção de violência moral de Leymann, Zapf e Einarsen.

Ao contrário de Hirigoyen, buscamos explorar a polissemia do enunciado “violência moral” ou dos seus correlatos “*assédio moral*”, “*mobbing*” e “*bullying*”. Desse modo nos voltamos para o primeiro livro da autora sobre o assunto, onde encontramos a seguinte consideração:

O assédio é sempre resultante de um conflito. Resta saber se esse conflito provém do caráter das pessoas nele envolvidas, ou se está inscrito na própria estrutura da empresa. Nem todos os conflitos degeneram em assédio. Para que isso aconteça, é preciso a conjunção de vários fatores: desumanização das relações de trabalho, onipotência da empresa, tolerância ou cumplicidade para com o indivíduo perverso. (HIRIGOYEN, 2001, p. 102-103, grifo nosso).

Ao opor, nesse último enunciado, duas origens de um processo de violência moral – ou o caráter dos envolvidos, ou a estrutura da empresa – Hirigoyen

⁷⁵ A diferença entre as categorias “ideologia do cotidiano” e “sistemas ideológicos” foi abordada na Introdução desta dissertação.

nos permite interpretar que a violência moral pode ser apenas interpessoal ou pode ser também organizacional. Nesse sentido, a violência moral seria utilizada nas organizações para levar os empregados a cometerem erros que justifiquem a demissão por justa causa ou para levá-los a rescindirem seu contrato de trabalho (HIRIGOYEN, 2001, p. 68-69; 79; 97).

Quando o processo de assédio se estabelece, a vítima é estigmatizada: dizem que é de difícil convivência, que tem mau caráter, ou então que é louca. Atribui-se à sua personalidade algo que é consequência do conflito e esquece-se o que ela era antes, ou o que ela é em outro contexto. Pressionada ao auge, não é raro que ela se torne aquilo que querem fazer dela. Uma pessoa assim acossada não consegue manter seu potencial máximo: fica desatenta, menos eficiente e de flanco aberto às críticas sobre a qualidade de seu trabalho. Torna-se, então, fácil afastá-la por incompetência profissional ou erro. (HIRIGOYEN, 2001, p. 69).

Hirigoyen também relata que os dirigentes ou os chefes imediatos acreditam que a violência moral possa estimular e aumentar a rentabilidade dos empregados ou funcionários (2001, p. 78; 82). No item “A empresa que estimula os métodos perversos”, a autora cita o exemplo de uma pequena empresa francesa:

A própria empresa pode tornar-se um sistema perverso quando o fim justifica os meios e ela se presta a tudo, inclusive a destruir indivíduos, se assim vier a atingir seus objetivos. Neste caso, é no nível da organização do trabalho que, por um processo perverso, a mentira serve ao desenvolvimento da empresa.

[...] Os procedimentos perversos de um indivíduo podem, então, ser utilizados deliberadamente por uma empresa que espere deles tirar um melhor rendimento. Foi o que aconteceu na fábrica Maryflo, pequena empresa de *pret-à-porter* do Morbihan.

Nessa fábrica, todo o pessoal é feminino, inclusive a presidente. O único homem é o diretor, um chefe que menospreza, humilha, fere e injúria o pessoal em nome do rendimento. Seus métodos: acossar as funcionárias para aumentar o ritmo de produção, cronometrar as pausas, insultar, tudo isso com a cumplicidade da presidente, que tem plena ciência de tais métodos e nada diz contra eles. (HIRIGOYEN, 2001, p. 98-99).

Hirigoyen argumenta que a presidente da Maryflo utilizou deliberadamente “os procedimentos perversos de um indivíduo”. Subentende-se, então, que a violência moral era uma estratégia do diretor e a presidente apenas se aproveitou dessa situação. Entretanto, existem casos em que a diretoria da organização não é conivente com os assediadores. Esses se aproveitam do seu poder hierárquico e, na defesa de interesses particulares, acabam “vampirizando” a organização (HIRIGOYEN, 2001, p. 102). Assim, a empresa ou instituição também é uma vítima

do processo de violência moral, devido às conseqüências negativas que ele traz para qualquer organização, como a degradação moral do ambiente de trabalho e a queda de produtividade.

Apesar de escrever, mais de uma vez, que os diretores de organizações assediam seus empregados ou funcionários e que "os procedimentos perversos de um indivíduo podem [...] ser utilizados deliberadamente por uma empresa que espere deles tirar um melhor rendimento", Hirigoyen não trata de assédio moral organizacional ou institucionalizado.⁷⁶ Então, perguntamos: o que diferencia a violência moral interpessoal da organizacional?

Para respondermos a essa questão, temos que pensar, primeiramente, a respeito do poder de direção e do poder disciplinar nas organizações.

Numa organização, há o empregador efetivo, que é o proprietário do capital, e o empregador aparente, que possui o poder de direção e, conseqüentemente, o poder disciplinar. Muitas vezes é o grupo ou o acionista minoritário que administra a empresa; ou ainda é um empregado que desempenha a autoridade "[...] em nome da sociedade [empresa], investido que está do poder, embora também subordinado a ele." (COUTINHO, 1999, p. 81).

No livro "Anatomia do poder" Galbraith afirma que os empregados não se vêem subordinados ao empregador aparente, mas a uma estrutura administrativo-burocrática.⁷⁷ Essa imagem vai ao encontro da tese de Foucault que defende que não só numa organização burocrática, mas em toda a sociedade capitalista, não existe alguém que detenha o poder. Pois este último só se concretiza numa *rede de relações*.

A sociedade capitalista, ou "sociedade disciplinar", comporta uma rede de instrumentos, técnicas e disciplinas que não se limitam às instituições. Para explicar o funcionamento dessa rede de poder, Foucault usa a figura do *panóptico de Bentham*. Este é concebido como uma nova física do poder, que permite uma rede disciplinar, por onde o poder circula. Este último exige o enquadramento de cada indivíduo ao sistema e faz cada um se sentir constantemente cobrado e vigiado.

⁷⁶ HIRIGOYEN, Marie-France. *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001. p. 98.

⁷⁷ Cf. GALBRAITH, John Kenneth. *Anatomia do poder*. 3. ed. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1989.

A sujeição ao sistema ocorre, segundo Foucault, porque o foco do poder é a “alma”, “psique, subjetividade, personalidade, consciência”, produzida através de “procedimentos de punição, de vigilância, de castigo e de coação [...]” (FOUCAULT, 2002, p. 28-29). Tal explicação nos remete a Durkheim, a Weber e a Bourdieu. Tanto que no Capítulo 3 desta dissertação, discutimos como categorias pensadas por Durkheim e, principalmente, por Bourdieu nos ajudam a compreender a eficácia da violência moral enquanto instrumento de dominação.

Weber (2001) argumentava que o *poder* só existe enquanto *dominação* de alguém que obedece ou se submete. Desse ponto de vista, o poder não reside nem no dominante, nem no dominado, mas na relação que se estabelece entre eles. E se pensarmos essa relação sob a ótica dos conceitos do Círculo de Bakhtin, afirmamos que a mesma é dialógica.

No início da nossa pesquisa, propomos a idéia de que a violência moral podia ser concebida como prática e como enunciado. Mas nessa fase da dissertação, em que já discutimos a violência moral como *enunciado concreto*, como *violência simbólica*, como *relação de poder*, formulamos uma nova tese. O enunciado “violência moral”, ou os seus similares “mobbing”, “bullying”, “assédio moral”, é construído de forma dialógica. E a prática da violência moral também se dá de maneira dialógica, onde o assediador e o seu alvo se revezam nos papéis de “locutor” e “destinatário”.

Einarsen *et al* (2003) também consideram a reciprocidade entre sociedade – organização – assediador – vítima de *bullying* no trabalho. Porém, essa interpretação não se baseia nas categorias do Círculo de Bakhtin e sim em teses da Psicologia – *campo* dos autores. Estes concluem que o “[...] *bullying* deve ser entendido preliminarmente como um *dyadic interplay* entre pessoas, onde nem fatores situacionais, nem pessoais, são totalmente suficientes para explicar porque o *bullying* se desenvolve” (EINARSEN *et al*, 2003, p. 17, tradução nossa).⁷⁸

⁷⁸ Podemos traduzir *dyadic* como “via de mão dupla”. Essa palavra se trata de um conceito da Matemática, mas também é usado na Biologia. Segundo White (2008, p. 1, tradução nossa), “Visto que a língua humana requer dois participantes interagindo, no mínimo, que concordem quanto ao significado da comunicação, isso é definido pelo que, em matemática, é chamado de relação de equivalência diádica. *Dyadic* significa uma relação entre dois participantes. Equivalência significa que a comunicação entre as duas partes é igual – teoricamente podem concordar e entender um ao outro igualmente bem, e compartilhar as mesmas informações.”. White é um pesquisador que estuda a Física utilizando categorias da Lingüística.

Voltando à nossa tese, o assediador, como qualquer locutor de enunciados, espera que as suas palavras ou atitudes provoquem determinadas reações no seu destinatário. Dependendo das suas motivações ou objetivos, o assediador pode desejar que o seu destinatário se sinta humilhado, tenha sua autoestima abalada, mude de comportamento em relação a ele ou a outros trabalhadores no local de trabalho, produza mais ou peça demissão. O destinatário, por sua vez, apesar de não conseguir se defender durante o processo de violência moral, reage e também enuncia, para o assediador, questionamentos, argumentos, pedidos de desculpas, desabafos e xingamentos.⁷⁹

Se pensarmos a relação entre assediador e assediado como uma relação dialógica, devemos considerar, em primeiro lugar, que o processo pode ser desencadeado tanto pelo perpetrador, quanto pela vítima. Por exemplo, se um trabalhador se demonstra contrariado com uma prática dos colegas no ambiente de trabalho, ele pode gerar, involuntariamente, um processo de violência moral contra si mesmo.

Em segundo lugar, tanto o alvo quanto o assediador também têm uma relação dialógica com o seu contexto mais imediato, que é o local de trabalho, e com outros interlocutores. Então, questionamos: de que forma as condições de trabalho levaram o assediador a assumir esse papel, isto é, a perpetrar um processo de violência moral contra alguém? A violência moral foi iniciativa do próprio assediador ou ele está executando uma ordem dos seus superiores hierárquicos?

Anteriormente, analisamos enunciados da Folha Bancária que se referiam à pressão exercida pelos gerentes para que os bancários aderissem a um plano de demissão voluntária. Em certos enunciados, o locutor afirmava que a direção do banco havia ordenado uma pressão pessoal e direta, o que configura, na prática, um processo de violência moral. Porém, a violência moral pode ser uma iniciativa dos próprios prepostos da organização, quando estes não encontram outro meio para aumentar a produtividade ou para conseguir a demissão de determinados funcionários.

Além dos gerentes, chefes e supervisores, os próprios colegas de trabalho podem se tornar assediadores devido às condições de trabalho ou às metas

⁷⁹ Einarsen *et al* (2003, p. 21-22) propõem uma “dyadic perspective” para o estudo do *bullying*, pois consideram que a vítima não é passiva e as suas respostas geram outras respostas do perpetrador.

impostas pela organização. Por isso, uma equipe de trabalho que se sinta prejudicada por um dos seus membros, pode assediá-lo para que ele produza mais, coopere, peça demissão ou cometa erros que justifiquem a sua dispensa.

A imagem de uma equipe de trabalho que assedia um dos membros nos faz lembrar da origem do termo *mobbing*. O etologista Konrad Lorenz utilizou essa palavra para denominar “os ataques de um grupo de pequenos animais que ameaça um animal maior”.⁸⁰ Não temos acesso à obra de Lorenz, mas deduzimos que o *mobbing* seja utilizado por animais pequenos não só para atacar um animal maior, mas também para se defender do mesmo. Assim, propomos a tese de que o *mobbing* também se constitui numa estratégia de defesa. E esse é o caso das equipes de trabalho que no intuito de alcançar as metas de produtividade e de salvaguardar os seus empregos, acabam perseguindo um colega que vêem como uma ameaça a sua sobrevivência na organização.

No caso de uma equipe de trabalho que assedia, sistematicamente, um dos seus membros, isso se constitui em que tipo de violência moral: interpessoal ou organizacional? E o que diferencia, afinal, a violência moral interpessoal da organizacional?

O adjetivo “organizacional” é utilizado por quatro pesquisadores da violência moral no trabalho: Andréas Liefoghe, Kate Mackenzie Davey, Adriane Reis de Araújo e Lis Andréa Soboll. Analisemos, então, o que é violência moral organizacional para cada um desses autores.

A pesquisa de Liefoghe e Mackenzie Davey (2003) foi encomendada por um banco inglês que estava preocupado com as queixas dos funcionários quanto à violência moral no local de trabalho. Mais da metade dos trabalhadores respondeu, numa pesquisa interna, que já havia sido vítima de *bullying* dentro do banco.

A porcentagem de 53% chamou a atenção não só da direção do banco, como dos próprios pesquisadores e estes buscaram, então, saber qual era o sentido de *bullying* para os trabalhadores em questão.

⁸⁰ Apud. LEYMANN, Heinz. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Mobbing and victimization at work, UK, v. 5, n. 2, p. 165-184, 1996.

Liefooghe e Mackenzie Davey utilizaram a técnica de entrevista não estruturada e analisaram os discursos dos bancários que foram organizados em grupos focais. Sobre a pesquisa de campo, os autores explicam:

[...] nós mencionamos os resultados da pesquisa quanto à incidência de bullying no trabalho e perguntamos o que o termo 'bullying' significava para eles. Em nenhum momento nós oferecemos uma definição de bullying. Nós estávamos interessados em como os empregados usavam e definiam o termo. (LIEFOOGHE; MACKENZIE DAVEY, 2003, p. 222, tradução nossa).

Os entrevistados não conseguiam caracterizar o bullying de forma clara ou homogênea. Porém, os pesquisadores perceberam três semelhanças na fala dos bancários: eles mencionavam o *bullying* escolar e tinham este como referência para a definição do *bullying* no local de trabalho; eles consideravam que o *bullying* escolar era uma violência interpessoal, enquanto o *bullying* vivenciado por eles era organizacional; eles usavam o termo *bullying* para se referir a práticas organizacionais. Ao final da pesquisa, Liefooghe e Mackenzie Davey (2003, p. 229; 228, tradução nossa) concluem que

Enquanto a pesquisa até agora tem considerado a organização [...] como um pano-de-fundo facilitador do bullying interpessoal, esses relatos de empregados apontam que a organização desempenha um papel muito mais ativo, algo como 'bullying institucionalizado' [...] Isso coloca a organização e seus sistemas como central para a definição do bullying no trabalho e leva a uma visão [...] que muda o foco dos assediadores e vítimas individuais para o controle e o poder organizacional.

Mas que práticas organizacionais os bancários estavam chamando de *bullying*?

A maioria dos entrevistados citou três práticas relacionadas ao P.R.P. ("Performance-related pay"), uma espécie de "Programa de Participação nos Resultados", cujo pagamento de cada trabalhador é calculado pela comparação do desempenho individual com o desempenho de uma equipe eleita pela empresa.

A primeira prática denominada de *bullying* pelos bancários coincide com o próprio sistema de avaliação e de pagamento. Esse sistema é visto como injusto devido às metas de produtividade que são impostas pela empresa, ao corte de horas-extras que são remuneradas, e devido aos critérios de avaliação que, segundo os bancários, são subjetivos e questionáveis.

A segunda prática se refere à intimidação, da parte do R.H., sobre os representantes do Sindicato durante a negociação do P.R.P. Segundo o relato dos trabalhadores, os representantes do R.H. não encaram a reunião sobre a P.R.P. como uma negociação, mas sim como um momento de oficialização da proposta da empresa e da aceitação da mesma pelo Sindicato. Pois os membros deste último são intimidados antes e durante as reuniões.

Por fim, os bancários chamam de *bullying* as ameaças de retaliações, caso alguém se manifeste contra o sistema de avaliação ou contra as propostas de pagamento da empresa. Os prepostos da organização avisam que qualquer manifestação contrária ao sistema de pagamento por resultado ou à última proposta da empresa pode prejudicar, a longo prazo, a carreira dos bancários descontentes e, de forma imediata, a avaliação de cada um; avaliação essa que determina, justamente, o valor da P.R.P. individual.

Liefooghe e Mackenzie Davey (2003, p. 227, tradução nossa), a partir da discussão de dois entrevistados que declaram que o P.R.P. não estimula ou facilita a violência moral interpessoal, mas ele próprio constitui-se em *bullying*, concluem que:

O próprio sistema [de avaliação e pagamento por desempenho] é criticado – ele existe para cortar custos. Com esse sistema, os administradores são colocados sob pressão para aumentar o desempenho do pessoal, reduzir horas-extras e cortar custos para atingir suas metas [...] Ao invés de identificar o R.H. ou os administradores como ‘assediadores’, contudo, os empregados sabem que eles agem devido à coação de um sistema que exige que eles ajam daquele jeito [...] Dessa maneira, a causa do bullying não é simplesmente atribuída a indivíduos ou a departamentos ou grupos organizacionais, mas também inclui os sistemas organizacionais e como eles operam, como o processo pelo qual o pagamento e o desempenho são negociados, e como o sistema de avaliação é visto funcionando em favor da organização e em detrimento dos empregados.

Essa concepção de violência moral vai de encontro às obras de Leymann (1996), Zapf (1996; 2005), Einarsen (1996; 2005) e Hirigoyen (2002), pois esses autores consideram que as práticas organizacionais, como a imposição de metas e a negação de diálogo com os trabalhadores, favorecem ou estimulam a violência moral. Mas, para esses teóricos, a violência moral é interpessoal, porque parte de um ou mais agressores específicos e é direcionada, de forma coletiva ou individualizada, a um ou mais alvos específicos. E se confrontarmos os relatos dos bancários entrevistados por Liefooghe e Mackenzie Davey com Hirigoyen (2002) e

Zapf (1996), concluímos que o enunciado *bullying* dos trabalhadores corresponde aos conceitos de “gestão por estresse” e “*social stressor*”. Pois as práticas citadas pelos bancários visam a todos os trabalhadores, configurando, assim, uma política de gestão. Vejamos, como exemplo, o seguinte enunciado de um dos bancários:

F57: “[...] então quando você diz, vocês já foram assediados no banco, sim, nós já fomos assediados e estamos vivenciando isso agora. Talvez não pessoalmente, individualmente, mas o pessoal como um todo está experimentando bullying pela direção do banco.” (LIEFOOGHE; MACKENZIE DAVEY, 2003, p. 226, tradução nossa, grifo nosso).

Liefooghe e Mackenzie Davey (2003), assim como nós, buscaram descobrir o sentido de “violência moral” – *bullying*, no caso da Inglaterra – para os bancários. Porém, as nossas pesquisas se diferenciam do ponto de vista teórico e metodológico.

Os autores britânicos situam seus referenciais teóricos na pós-modernidade e consideram que esse movimento foi o responsável pela negação da linguagem como ferramenta neutra. Concordamos que o sentido de uma palavra é construído socialmente, mas encontramos essa discussão no início do século XX, no chamado “Círculo de Bakhtin”. Este último dissemina a tese de que o sentido é relacional, pois é construído no diálogo entre locutor e destinatário. Enquanto isso, Liefooghe e Mackenzie Davey (2003), pautados em autores como Lyotard, Foucault e Derrida, consideram que o sentido de uma palavra ou expressão deve ser buscado no leitor.

Do ponto de vista da técnica, analisamos os enunciados produzidos pela imprensa de um sindicato que abrange bancários e financeiros de uma região metropolitana brasileira. Já a pesquisa de Liefooghe e Mackenzie Davey (2003) se limitou a uma única instituição financeira da Inglaterra onde eles entrevistaram grupos de trabalhadores.

No Brasil, a primeira publicação que fala em “assédio moral organizacional” constitui-se numa dissertação de mestrado. Sua autora, Adriane Reis de Araújo, discute a violência moral pelo ângulo do poder diretivo do empregador.

Araújo (2006) formula o seu conceito de “assédio moral organizacional” a partir da tipologia proposta por uma entidade francesa, a Comissão Nacional Consultora dos Direitos do Homem. Esta última

[...] distingue três formas de assédio moral no trabalho: a) assédio institucional, que faz parte de uma estratégia de gestão de pessoal; b) assédio profissional, apresentado contra um ou mais trabalhadores determinados e destinado a refutar os procedimentos legais de afastamento; e c) assédio individual, praticado com a finalidade gratuita da destruição do outro e de valorização do poder do agressor, seguindo a classificação de Marie-France Hirigoyen como assédio perverso. (ARAÚJO, 2006, p. 14-15).

O conceito de “assédio moral organizacional”, de Araújo, abrange o “assédio institucional”, que visa todo o quadro de pessoal de um local de trabalho, e o “assédio profissional”, que é direcionado a alvos específicos com a finalidade de levá-los à demissão. A autora, Procuradora do Trabalho, concebe o assédio moral organizacional como uma política de gestão, uma

[...] gestão abusiva destinada a afetar, a intimidar, todos os empregados de forma difusa e a alguns determinados de modo expresso e direto, viabilizando a redução de custos e o incremento da produção mediante a exposição de toda a coletividade de empregados à situação de risco, com o efetivo desrespeito dos direitos básicos de alguns. [...] ele [o assédio moral] serve à empresa como um instrumento de gestão de seu pessoal, instrumento de normalização da conduta dos trabalhadores, para o engajamento e o controle de todo o pessoal com o fim de manter ou incrementar o ritmo e qualidade da produção, sem permitir qualquer reivindicação em relação às condições de trabalho ou a direitos trabalhistas e silenciando sobre condutas [da empresa] ilícitas ou socialmente reprovadas [...] (ARAÚJO, 2006, p. 18; 110).

Como Procuradora do Trabalho, Araújo conhece várias denúncias de práticas de violência moral que são recorrentes em determinadas empresas e que são direcionadas tanto ao coletivo dos trabalhadores, como a alvos específicos. Assim, a autora propõe um conceito que, pela nossa interpretação, abrange a violência moral interpessoal, que é direcionada a alvos específicos e coincide com o conceito dos teóricos do assunto, e os conceitos de “gestão por injúria”, “gestão por estresse” e “social stressor”. E à semelhança de Liefoghe e Mackenzie Davey (2003), Araújo concebe que a violência moral que predomina nas relações de trabalho constitui-se numa política de gestão de pessoal.

Enquanto nas obras de Liefoghe e Mackenzie Davey (2003) e de Araújo (2006), “assédio moral” e “violência organizacional” se confundem, na tese de doutorado de Soboll (2006) tais expressões definem espécies distintas de violência psicológica.

O conceito “violência organizacional” é proposto por Soboll (2006) para se

referir às estratégias de gestão identificadas por Hirigoyen (2002) como “gestão por injúria” e “gestão por estresse”. Essas estratégias, utilizadas em relação ao conjunto de trabalhadores de uma organização, têm como principal finalidade o aumento do ritmo do trabalho e da produtividade.

Assim como Araújo (2006), Soboll (2006) concebe a violência organizacional como um abuso de poder, da parte do empregador ou dos seus prepostos. Porém, ao contrário da Procuradora do Trabalho, a psicóloga Soboll distingue “violência organizacional” e “assédio moral”. Para Soboll (2006) a violência organizacional contribui, no local de trabalho, para a prática do assédio moral em relação a indivíduos ou grupos específicos.

A violência organizacional, apesar de sistemática e repetitiva, se refere ao uso do poder, com a intenção de estabelecer um controle da coletividade. Tem a finalidade de neutralizar o sujeito em termos de força, visando controlar comportamentos e decisões, para preservar interesses específicos da organização, instituindo um ambiente de não questionamento. Mesmo que a finalidade não seja excluir ou prejudicar, a violência organizacional pode levar à exclusão e causar danos. O assédio moral, ao contrário, não responde aos objetivos de produtividade, mas tem a finalidade de excluir e prejudicar uma pessoa ou um grupo de pessoas. (SOBOLL, 2006, p. 137)

Os teóricos da violência moral no trabalho também não identificam o assédio moral a uma prática que visa o conjunto de trabalhadores de uma mesma organização. Para Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen, a violência moral se direciona a alvos específicos. Entretanto, esses pesquisadores não argumentam, como Soboll (2006), que a violência moral não está relacionada à questão da produtividade e que a mesma tem por finalidade apenas a destruição ou a demissão da vítima.

A afirmação, de Hirigoyen (2002, p. 23), de que no assédio moral “[...] o alvo é o próprio indivíduo, com um interesse mais ou menos consciente de prejudicá-lo [e que] não se trata de melhorar a produtividade ou otimizar os resultados, mas se livrar de uma pessoa porque, de uma maneira ou de outra, ela ‘incomoda’”, embasa a argumentação de Soboll (2006). Mas, na própria obra “Mal-estar no trabalho” Hirigoyen (2002) escreve que o assédio moral também visa: a “uniformização e enquadramento por meio do medo” (p. 43); a “[...] submissão [da trabalhadora] e enquadrá-la nas normas vigentes” (p. 234). Além disso, a psiquiatra francesa relaciona produtividade e assédio moral e aponta como causas desse último: a

produtividade da vítima (p. 39; 225); a queda do rendimento do trabalhador (p. 191; 197); a intenção, do perpetrador, de aumentar a produtividade de determinados trabalhadores (p. 140).

A percepção de que o assédio moral pode ser motivado pela questão da produtividade fica clara na afirmação de Hirigoyen (2002, p. 151) de que “o setor associativo prova que o assédio moral não está ligado somente a critérios econômicos, rentabilidade ou concorrência do mercado, mas muito mais a uma vontade de exercer o poder”.

Além de Hirigoyen, Einarsen (2005, p. 3) também afirma que a falta de competência ou o baixo desempenho de um trabalhador, na visão do perpetrador, podem transformá-lo em alvo de um processo de violência moral. Contudo, se Soboll (2006) afirma que o assédio moral não tem por objetivo o aumento da produtividade do trabalhador é porque ela propõe a sua própria concepção de assédio moral.

As fontes primárias da pesquisa de Soboll são entrevistas realizadas com bancários e dirigentes sindicais. Ao analisar esses relatos, a pesquisadora percebeu que os trabalhadores estavam usando o termo “assédio moral” para se referir também a práticas direcionadas a todos os bancários de um mesmo local de trabalho ou de uma mesma organização. Além disso, os bancários relatavam que essas práticas funcionavam como um meio de coação para o aumento tanto do ritmo do trabalho quanto da venda de produtos e serviços do banco. Então, Soboll (2006, p. 128; 132) conclui que

Denominar assédio moral as agressões pontuais e a violência psicológica relacionada à produtividade é o único caminho que os trabalhadores encontram para falar de suas vivências no trabalho, permeada de competitividade, pressões exageradas e foco no resultados [...] Esta inserção representa a sinalização, por parte dos atores sociais, dos aspectos da organização do trabalho e das estratégias de gestão como fatores de desgaste, sofrimento e adoecimento. Pela via do assédio moral eles estão denunciando os abusos de gestão e a exploração desumana praticada nos bancos. Este movimento é antes de tudo um pedido de ajuda feito à sociedade, uma tentativa de sensibilização para a injustiça e o sofrimento.

Depois de abordarmos as concepções de violência organizacional de Liefoghe e Mackenzie Davey (2003), Araújo (2006) e Soboll (2006), podemos responder às perguntas que deixamos em aberto: “No caso de uma equipe de trabalho que assedia, sistematicamente, um dos seus membros, isso se constitui em

que tipo de violência moral: interpessoal ou organizacional? E o que diferencia, afinal, a violência moral interpessoal da organizacional?”

Liefooghe e Mackenzie Davey (2003), a partir da concepção dos trabalhadores que relatam vivenciar *bullying* no trabalho, propõem uma revisão do conceito original de violência moral – *bullying* na Inglaterra. Os pesquisadores britânicos ampliam os sentidos possíveis do enunciado “bullying” e acrescentam a ele práticas organizacionais e políticas de gestão que se caracterizam pela intimidação dos empregados e pela retaliação àqueles que não se submetem às regras, e aos que não correspondem ao “modelo” de trabalhador desejado pela organização.

Nas entrevistas ou trechos de entrevistas citados por Liefooghe e Mackenzie Davey não há menção de coação ou represália praticada por equipes de trabalho. No entanto, os trabalhadores identificam o sistema de pagamento baseado no desempenho ao “bullying” e consideram que é esse sistema que leva os prepostos da organização a coagir ou punir determinado grupo ou grupos de empregados. Seguindo esse raciocínio, afirmamos que uma equipe que pressiona um dos seus membros, devido ao ritmo de trabalho ou das metas impostas pela organização, está concretizando uma violência que é organizacional.

Na sua dissertação de Mestrado, Araújo (2006, p. 119) se refere às equipes de trabalho e afirma que

Longe do que pode fazer crer, o assédio moral organizacional não se restringe à modalidade do assédio moral vertical descendente, ele também se expressa nas mais diversas direções, apresentando-se sob a roupagem do assédio moral horizontal e vertical ascendente. Essa situação decorre da pulverização do exercício do poder em todos os níveis da empresa. Os colaboradores, se colocados diante de um membro da equipe improdutivo ou de baixa produtividade, podem assumir condutas abusivas com a finalidade de pressionar o dissidente a atingir os níveis de produção e qualidade exigido [*sic*] pela administração.

A Procuradora do Trabalho considera, então, que uma equipe, que pressiona sistematicamente um dos seus membros, por este ser “improdutivo ou de baixa produtividade”, está praticando “assédio moral organizacional”. Pois Araújo utiliza o conceito “assédio moral individual” apenas para se referir a situações que não são geradas pelas exigências da organização, mas sim pela perversidade de um indivíduo que deseja destruir sua vítima.

Soboll (2006, p. 137), por sua vez, considera que

O assédio moral praticado pelos pares [...] se instala como uma estratégia de defesa psíquica diante da violência organizacional, motivada pela rivalidade e competição estimuladas pela organização do trabalho.

Sob esse prisma, a equipe não estaria praticando violência organizacional. A violência organizacional, isto é, a política de gestão adotada pelo banco, levaria uma equipe de trabalho a praticar assédio moral. Porém, se considerarmos que a equipe pode assediar um dos seus membros não só para destruí-lo, mas sim com o objetivo de “moldá-lo” as suas necessidades, essa situação não se enquadraria no conceito de “assédio moral”, pois este último, na visão de Soboll (2006, p. 137), “[...] não responde aos objetivos de produtividade [...]”. A nosso ver tal situação se localiza, por conseguinte, numa linha limítrofe entre violência organizacional e assédio moral, se levarmos em conta os critérios de Soboll (2006).

Antes de prosseguirmos com a nossa argumentação, devemos tecer algumas considerações relacionadas à “[...] necessidade de [...] mostrar as dificuldades e os (des) caminhos percorridos [...]” ao longo do Mestrado (GOLDENBERG, 2001, p. 48). Pois, como expusemos no Capítulo 3, “o pesquisador, para evitar o *bias*, deve ter consciência dos seus valores, do porquê das suas escolhas e explicitar isso na sua tese”.

Quando apresentamos nosso projeto de pesquisa ao Programa de Pós-Graduação em Sociologia, da UFPR, no segundo semestre de 2005, não conhecíamos nem o artigo de Liefoghe e Mackenzie Davey (2003), nem a pesquisa de Soboll (2006). E foram essas obras que, junto ao nosso referencial teórico-metodológico, revelaram-se fundamentais em dois momentos da dissertação: na justificativa das hipóteses e na discussão acerca dos sentidos de “assédio moral” que encontramos nas edições da Foban.

Primeiramente, a constatação de Soboll (2006) de que os bancários chamavam de “assédio moral” situações caracterizadas por Hirigoyen (2002) como “gestão por injúria/estresse” coincidia com a nossa segunda hipótese de pesquisa. Contudo, as fontes primárias, o referencial teórico-metodológico e a técnica utilizados na nossa pesquisa e na desenvolvida por Soboll (2006) não são coincidentes. Além disso, o objeto central da nossa dissertação é o próprio

enunciado “violência moral” e seus correlatos, enquanto a tese de Soboll gira em torno da relação entre a organização do trabalho bancário e a prática da violência psicológica.

Diante do discurso dos bancários que entrevistou, Soboll (2006) se posicionou contrária à identificação teórica do conceito “assédio moral” às práticas organizacionais. Segundo a autora, isso seria revertido contra os próprios trabalhadores. Pois empresas e instituições poderiam se eximir das suas responsabilidades e rotular todo caso de violência organizacional como “assédio moral”, no sentido de um processo cujas causas se limitam à relação vítima/agressor.

O deslocamento do eixo de análise do nível organizacional para o nível individual ou da relação chefe-subordinado é imediato quando a violência psicológica organizacional é representada como assédio moral. Isso implica a culpabilização do indivíduo e na explicação da violência organizacional como um fenômeno vinculado a uma psicopatologia individual ou aos conflitos interpessoais, mesmo que se reconheça a participação do contexto de trabalho neste processo. (SOBOLL, 2006, p. 134).

Sendo assim, Soboll (2006) defendeu uma delimitação para o uso do termo “assédio moral” e propôs o conceito de “violência organizacional” para se referir às políticas de gestão, como é o caso da “gestão por injúria” e da “gestão por estresse”.

Ao contrário de Soboll (2006), Liefoghe e Mackenzie Davey (2003) defendem uma revisão do conceito tradicional de “bullying” no trabalho para abranger as práticas organizacionais que promovem a humilhação ou a coação dos trabalhadores.

A explicação adicional do bullying como uma prática organizacional além de uma prática meramente individual ou interpessoal é importante [...] Isso permite que o foco das explicações se estenda além das explicações psicológicas, individualizantes, para linhas de pesquisa baseadas na sociedade e na organização.” (LIEFOOGHE; MACKENZIE DAVEY, 2003, p. 229, tradução nossa).

A mesma preocupação, isto é, “o foco das explicações” acerca do *bullying* no trabalho, levou os pesquisadores britânicos e a pesquisadora brasileira a direções opostas. E essa divergência teórica acabou mudando a nossa concepção de violência moral e, conseqüentemente, os rumos do nosso trabalho de mestrado.

O uso da expressão “assédio moral” para denominar práticas

organizacionais, que afetam todo o quadro de pessoal, era percebida por nós, no ano de 2005, como uma “heresia conceitual”. Entretanto, uma reflexão conjunta com a própria Soboll, no grupo de trabalho que mencionamos nos “Agradecimentos” desta dissertação, as considerações teórico-metodológicas do Círculo de Bakhtin e o artigo de Liefoghe e Mackenzie Davey (2003) nos levaram a:

- investigar por que a imprensa do SEEB/Curitiba utiliza a expressão “assédio moral” para se referir a práticas organizacionais – fato que constatamos pela análise da “Folha Bancária” e sobre o qual vamos discorrer ainda neste capítulo;
- considerar a importância da identificação teórica assédio moral/práticas organizacionais na defesa dos interesses dos bancários e de outras categorias de trabalhadores.

Destarte, utilizamos a concepção de “assédio moral” divulgada pela imprensa do SEEB/Curitiba na elaboração de uma tipologia mais adequada à realidade brasileira. Fruto de uma reflexão conjunta com Soboll, Gosdal e Eberle entre os anos de 2007 e 2008, essa tipologia distingue o “assédio moral interpessoal” do “assédio moral organizacional”.⁸¹

O “assédio moral interpessoal” se refere à concepção de violência moral dos teóricos europeus do assunto – Leymann (1996), Hirigoyen (2002), Zapf (1996, 2005) e Einarsen (1996, 2005). Esse conceito é proposto para os casos onde a violência moral não é uma prática institucionalizada numa organização. Esta última é “apenas” omissa ou permissiva quanto a esse tipo de violência.

O “assédio moral organizacional”, por sua vez, abrange os conceitos de “gestão por injúria/gestão por estresse” de Hirigoyen (2002) e de “social stressor” de Zapf (1996) – embora esses autores não reconheçam esses tipos de gestão como assédio moral ou *bullying*. O conceito de “assédio moral organizacional” é proposto para os casos onde a violência moral se constitui numa política de gestão ou é recorrente numa organização. Esta última estimula ou promove, através dos seus

⁸¹ Embora a expressão seja a mesma, o “assédio moral organizacional”, proposto pelo nosso grupo de discussão, não coincide com o conceito de Araújo (2006). A caracterização e a distinção de “assédio moral interpessoal” e “assédio moral organizacional” são fundamentadas e discutidas no livro que o grupo de trabalho composto por nós, Soboll, Gosdal e Eberle, lançará em 2009. Cf. GOSDAL, Thereza C.; SOBOLL, Lis Andréa P. (org.). *Assédio moral interpessoal e organizacional: um enfoque interdisciplinar*. São Paulo: LTr, 2009.

prepostos e das equipes de trabalho, o “assédio moral”.

No “assédio moral organizacional”, o assédio é um meio de se alcançar algum objetivo ou meta da organização como, por exemplo, aumentar o ritmo de trabalho e a produtividade do *staff*, “enquadrar” todo o quadro de pessoal ou determinados grupos de trabalhadores. Aliás, o “assédio moral organizacional” se caracteriza pela recorrência da humilhação, isolamento ou coação de trabalhadores que correspondem a um mesmo perfil: as grávidas, os doentes, os grevistas, os menos produtivos.

Nesta dissertação, não utilizamos a tipologia proposta pelo grupo de trabalho citado anteriormente. Como esclarecemos na Introdução e no Capítulo 2, elaboramos um conceito síntese a partir dos critérios definidos pelos teóricos do assunto e o chamamos de “violência moral”. Foi esse conceito síntese, aliado às premissas e categorias que emprestamos do Círculo de Bakhtin, que orientou a leitura das nossas fontes primárias e a seleção dos enunciados que analisamos nos Capítulos 4 e 5.

Quando Leymann (1996), Zapf (1996, 2005), Einarsen (1996, 2005) e Hirigoyen (2002) falam em *mobbing*, *bullying* ou *harassment* eles estão se referindo a um processo desencadeado por um conflito, declarado ou não, entre perpetrador (es) e vítima (s) ou pela necessidade, do (s) perpetrador (es), de um “bode expiatório”.

Um conflito ou a necessidade de um “bode expiatório” podem ser desencadeados por fatores organizacionais como: pressão quanto ao ritmo de trabalho ou à produtividade, conteúdo e organização do trabalho, ausência de clareza quanto às responsabilidades de cada funcionário, ambigüidade das regras, deficiência ou omissão das lideranças na administração dos conflitos. Contudo, Leymann (1996), Zapf (1996, 2005), Einarsen (1996, 2005) e Hirigoyen (2002) ressaltam que o ambiente de trabalho contribui para a deflagração de conflitos, mas quem transforma os mesmos em processos de violência moral são os indivíduos e não a organização. Esta última não estimula, promove ou ordena a perseguição de um ou de determinados funcionários – nos casos caracterizados pelos teóricos do assunto como *mobbing*, *bullying* ou *harassment* e que nós sintetizamos sob o conceito de “violência moral”.

Liefoghe e Mackenzie Davey (2003) e Araújo (2006), por outro lado,

argumentam que a violência moral também aparece sob a forma de práticas organizacionais que visam todo o quadro de pessoal ou determinados grupos de trabalhadores. Esses autores concebem que organização, além de “palco” e coadjuvante, desempenha o papel de protagonista em processos de violência moral. Sendo assim, utilizamos o termo “violência moral organizacional” para nos referirmos à violência moral enquanto política de gestão ou prática institucionalizada.⁸²

Demonstrado o caminho que nos levou à distinção entre “violência moral interpessoal” e “violência moral organizacional”, voltamos à análise da produção da imprensa do SEEB/Curitiba.

No capítulo 4, discutimos em que medida enunciados publicados na Folha Bancária se referem a processos de violência moral quando confrontados com os critérios de Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen. Utilizando esses mesmos critérios e, a partir de agora, a concepção de violência organizacional de Liefoghe e Mackenzie Davey (2003), Araújo (2006) e Soboll (2006), continuamos a nossa análise até que seja possível uma conclusão.

5.3 O (S) SENTIDO (S) DE “ASSÉDIO MORAL” NA PRODUÇÃO DA IMPRENSA DO SEEB/CURITIBA

Antes de encontrarmos, numa edição da Folha Bancária, a expressão “assédio moral”, deparamo-nos com a palavra “assediado” na seguinte notícia:

ENUNCIADO 24

PDV do terror acaba com mais de 2 mil empregos no [Banco P1]
[...]

Quando o [Banco P1] finalmente percebeu o baixo grau de adesão ao PDV, começou a apelar para o terror. Gerentes receberam a ordem de partir para a pressão pessoal e direta contra os funcionários. As táticas usadas foram

⁸² O termo “violência moral organizacional” não coincide com o conceito, formulado pelo nosso grupo de discussão, “assédio moral organizacional”. Porém, devemos a distinção entre “violência moral interpessoal” (que corresponde à concepção dos teóricos no assunto) e “violência moral organizacional” (que abrange a “gestão por injúria” ou “gestão por estresse”, o conceito de “social stressor” e o assédio direcionado a alvos específicos, mas que é institucionalizado) ao grupo de estudos sobre assédio moral do qual fazemos parte. O mesmo é mencionado nos “Agradecimentos” desta dissertação.

as mais desqualificadas: demissão de deficientes audiovisuais e portadores de doenças ocupacionais (o que, além de execrável, descumpra a lei); reuniões em agências e departamentos com os funcionários “escolhidos” apontados e intimidados publicamente; ligações para a casa do bancário assediado, criando um clima de terror na própria família, e daí para baixo. (FOLHA BANCÁRIA, 10 abr. 2001, p. 2, grifo nosso).

O locutor do enunciado 24 qualifica como “assediado” o bancário que estava sendo pressionado para aderir ao P.D.V. A decisão de pressionar os empregados para rescindirem o contrato de trabalho teria partido da própria instituição financeira, devido à baixa adesão ao plano de demissão voluntária. Desse modo, os gerentes estavam executando uma ordem dos seus superiores hierárquicos, embora isso não os imiscua da sua responsabilidade.

Mesmo que a ordem não tivesse partido da direção do banco, poderíamos caracterizar tal situação como violência moral organizacional, segundo a concepção de Liefoghe e Mackenzie Davey (2003) e de Araújo (2006). Pois temos a concretização de uma política de gestão que se caracteriza pela coação dos trabalhadores.

O que não é relatado pelo enunciado 24 é se os gerentes e supervisores participaram da definição dos critérios de escolha de quem seria pressionado. Pois a pressão era direcionada para alvos específicos e não para todo o quadro de empregados de uma agência, departamento ou setor. E, embora o alvo fosse coletivo, houve uma individualização do processo de violência moral, pois cada bancário, previamente escolhido, era “intimado” no local de trabalho, na frente dos colegas, ou na sua própria casa, através de telefonemas de um supervisor ou gerente.

Se levarmos em conta que os alvos eram específicos, a situação relatada no enunciado 24 corresponde à concepção de violência moral de Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen. E também se enquadra no conceito “assédio moral” proposto por Soboll (2006), pois os gerentes estavam coagindo determinados empregados para que eles pedissem demissão.

No enunciado 24, o locutor relata que os bancários portadores de doenças ocupacionais foram demitidos, arbitrariamente, pelo Banco P1. E a primeira vez que encontramos, no jornal do SEEB/Curitiba, a expressão “assédio moral” foi justamente em um enunciado que trata da pressão exercida pelos bancos sobre os funcionários portadores de LER/DORT:

ENUNCIADO 25

Na reunião, os representantes dos sindicatos elencaram nove pontos como os principais problemas do banco [...]

Problemas levantados

- Assédio moral contra portadores de LER/DORT;
- Pressão contra sindicalistas;

[...]

- Cronometragem do tempo de atendimento nos caixas; [...] (FOLHA BANCÁRIA, 13 set. 2001, p. 2).

Com exceção do ano de 1995, em que várias edições da Folha Bancária não foram arquivadas pelo SEEB/Curitiba, tivemos acesso a quase todos os jornais publicados até o ano de 2007. Contando com a edição 14 do ano de 2001, lemos, desde a primeira edição de 1995, 144 jornais. E foi no 145º jornal que encontramos, pela primeira vez, a expressão “assédio moral”, embora o locutor não explique a que situação ou processo ele está se referindo.

O locutor do enunciado 25 apenas indica quem são as vítimas e o banco onde isso estava ocorrendo. Porém, na edição da Foban de 24 de setembro de 2001, encontramos o “assédio moral” enquanto um enunciado concreto, isto é, uma expressão portadora de sentido. No caso, o assédio moral se refere à “pressão contra portadores de LER/DORT”:

ENUNCIADO 26

Denúncias obrigam RH do “Banco Z” a reunir-se com sindicatos da CUT

[...]

Problemas apresentados e respostas do RH

[...]

5 – Pressão contra portadores de LER/DORT, que podemos classificar como assédio moral – *Banco admitiu os problemas e vai estudar a contratação de profissionais para resolver a questão.*

[...]

9 – Cronometragem do trabalho dos caixas, o que eleva o nível de estresse – *Banco nega o fato e diz que é normal haver controle do tempo de atendimento.*

[...]

13 – Descumprimento das cláusulas do ACT: 44 (controle de base sindical), 52 (incapacidade para o trabalho), 56 (carta dispensa), 62 (avaliação de desempenho), 63 (promoção), 64 (remoção), 87 (terceirização) – Constatamos também, que o item 5 do termo de prorrogação não está sendo cumprido – *Com relação a estes últimos pontos, o banco comprometeu-se a responder formalmente.* (FOLHA BANCÁRIA, 24 set. 2001, p. 2).

O enunciado 26, que se refere à mesma instituição financeira mencionada no enunciado 25, relata que o assédio moral não era um problema exclusivo das agências e centros administrativos de Curitiba e Região Metropolitana. Por isso,

sindicatos de bancários do Paraná, ligados a CUT, convocaram o diretor do RH do banco para uma reunião e esta ocorreu em São Paulo, no dia 18 de setembro de 2001. Não sabemos qual foi o resultado dessa reunião, mas, em Curitiba, como vimos pela análise dos enunciados 22 e 23, o banco foi condenado pela Justiça, depois que o SEEB o denunciou à Delegacia Regional do Trabalho e ao Ministério Público do Trabalho.

Nos enunciados 25 e 26 o assédio moral se refere à pressão dos bancos em relação aos funcionários com LER ou outro tipo de DORT. Assim, o assédio moral é apresentado como uma prática institucionalizada ou política de gestão. Porém, esses dois enunciados não são suficientes para inferirmos qual o sentido predominante de “assédio moral” na imprensa do SEEB/Curitiba. Pois ambos datam de 2001 e até 2007 – ano limite da nossa pesquisa – a expressão “assédio moral” pode ter assumido outros significados. Sendo assim, a partir desse momento, os artigos, notícias e matérias publicados na Folha Bancária, onde figura a referida expressão, serão apresentados em ordem cronológica, para verificarmos se há uma continuidade, ruptura ou diversidade de sentidos para o enunciado concreto que é o nosso objeto de estudo.

ENUNCIADO 27

O Assédio Moral e conseqüentemente a humilhação no trabalho é tema da nossa Campanha Salarial [...]

O assédio moral no trabalho não é um fato isolado, como vimos ele se baseia na repetição ao longo do tempo de práticas vexatórias e constrangedoras, explicitando a degradação deliberada das condições de trabalho num contexto de desemprego, dessindicalização e aumento da pobreza urbana (FOLHA BANCÁRIA, 25 jun. 2002, p. 3).

ENUNCIADO 28

Campanha Salarial dos bancários toma conta do País

[...]

Eixos da Campanha

[...]

Fim do assédio moral

O assédio moral é uma prática que vem se difundindo em agências bancárias em todo o país. Trata-se da exposição dos trabalhadores e das trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas, durante a jornada de trabalho e no exercício das funções profissionais. É mais comum em relações hierárquicas autoritárias e impacta diretamente sobre a saúde mental do trabalhador. A cada dia surgem novas leis que buscam impedir a prática do assédio moral (FOLHA BANCÁRIA, 29 jul. 2002, p.1, grifo nosso).

ENUNCIADO 29

Assédio Moral
Humilhação a
empregados que não
alcançam metas é comum

O assédio moral está se tornando, cada vez mais, prática corriqueira nos bancos. Tanto que, em nossa Campanha Salarial, um dos temas prioritários a ser debatido com os banqueiros é justamente o fim do assédio moral.

A pressão sobre os empregados vem tomando proporções gigantescas. Hoje, as chefias não se limitam mais a pressionar os empregados individualmente, cobrando resultados de cada um.

Para começar, as metas cobradas normalmente beiram o impossível, isso quando não são realmente inatingíveis.

É o caso [do Banco Y], por exemplo, onde os empregados estão aproveitando a Campanha Salarial para denunciar amplamente as condições de trabalho a que são submetidos.

Este, aliás, é o grande problema desta política de metas e resultados imposta pelos bancos. Muitas chefias simplesmente destratam e humilham os empregados que não conseguem chegar aos números estipulados. (FOLHA BANCÁRIA, 20 ago. 2002, p. 4).

ENUNCIADO 30

Para garantir que as suas medidas discriminatórias não prejudiquem o cumprimento das metas, os administradores [do Banco Y] estão usando e abusando do assédio moral como ferramenta de gestão de pessoal. Afinal, eles sabem que não é fácil convencer os empregados a vender produtos, depois de quase oito anos de arrocho salarial, e sabendo que foram excluídos do reajuste concedido aos gerentes e diretores [...] “para estimular as chefias a bater estes recordes anuais [da venda de seguros] [o Banco Y] oferece prêmios também cada vez maiores e mais atraentes” [para os gerentes e superintendentes dos Escritórios de Negócios].

A conseqüência dessa lógica perversa, é claro, vai cair sobre os funcionários, que sofrem pressão constante, inclusive na forma de assédio moral, para que vendam os produtos e atinjam as metas. (FOLHA BANCÁRIA. ESPECIAL CAIXA/BB, 27 ago. 2002, p. 4).

ENUNCIADO 31

Sindicato de Brasília e BRB
fazem primeiro acordo sobre
assédio moral no Brasil

Num acordo inédito, o Sindicato dos Bancários de Brasília e o Banco de Brasília (BRB) acertaram na última semana a inclusão de uma cláusula social que reprime o assédio moral no trabalho. Pela primeira vez no País, uma categoria consegue aprovar um mecanismo que proíbe as atitudes de chefes que humilhem, constringam e desqualifiquem os subalternos.

Os bancos até chegam a reconhecer que existem casos de assédio moral entre seus funcionários, mas os tratam como casos isolados. No BRB, no entanto, houve o reconhecimento de que essa é uma questão coletiva e merece ser incluída entre as cláusulas sociais. Pelo texto do acordo, o banco se compromete a coibir “situações constrangedoras no relacionamento entre seus funcionários” e a “incluir o tema nos programas dos cursos de gerenciamento de pessoal e relacionamento interpessoal”. (FOLHA BANCÁRIA, 10 set. 2002, p. 2).

ENUNCIADO 32

No setor bancário, o assédio moral cresceu e se intensificou a partir da reestruturação das instituições, provocada pela entrada de capital estrangeiro no setor. Os bancos enxugaram pessoal, automatizaram seus serviços e partiram para uma concorrência desenfreada por resultados

financeiros. Os funcionários tiveram que se reciclar, adaptar-se às novas tecnologias e às exigências para cumprimento de metas cada vez mais ousadas. Em muitos locais de trabalho, esse processo incluiu procedimentos humilhantes contra os que não se adaptaram e o estabelecimento de metas impossíveis de serem alcançadas no prazo estabelecido. (FOLHA BANCÁRIA, 10 set. 2002, p. 2).

ENUNCIADO 33

O Assédio Moral

Embora a prática do assédio moral nos locais de trabalho seja antiga, o assunto só ocupa espaço em discussões e estudos recentemente. Segundo a professora e pesquisadora da PUC-SP, Margarida Barreto, o assédio moral é a exposição dos trabalhadores a situações de constrangimento e humilhação, o que resulta na degradação das condições de trabalho e, conseqüentemente, afeta a vida pessoal e a saúde da vítima. Levantamento feito por ela mostra que quase um terço da população economicamente ativa do Brasil sofre com isto.

[...]

O assédio moral acontece até no relacionamento entre colegas, mas na maioria dos casos é cometido por chefes contra os subordinados. O seu reflexo na vida do trabalhador é desastroso, causando desde depressão, angústia e distúrbios digestivos e do sono até o aumento da pressão arterial, dores generalizadas e idéias de suicídio. (FOLHA BANCÁRIA, 10 set. 2002, p. 2).

ENUNCIADO 34

Assédio Moral continua no [Banco E1] e [Banco Y]

O Sindicato continua recebendo denúncias de funcionários sobre casos de assédio moral em unidades do [Banco E1] e [Banco Y]. São chefias e gerentes que humilham seus subordinados com palavras desqualificadas. Essa situação vem levando muitos empregados ao estresse, gerando, inclusive, problemas emocionais e psicológicos, como a depressão (FOLHA BANCÁRIA, 12 set. 2002, p. 2)

ENUNCIADO 35

O que é assédio moral

Fenômeno tão antigo quanto o trabalho, assédio moral é a exposição dos trabalhadores a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas, durante a jornada de trabalho e no exercício das funções profissionais.

É mais comum em relações hierárquicas autoritárias. Ou seja, é o chefe pressionando e humilhando o empregado para que este cumpra as metas.

[...] Quase sempre, a vítima é isolada do grupo sem explicações, passando a ser hostilizada, ridicularizada, inferiorizada, culpabilizada e desacreditada diante de seus colegas. (FOLHA BANCÁRIA, ESPECIAL ASSÉDIO MORAL, 28 mai. 2003, p.1).

ENUNCIADO 36

Como o assédio acontece nas empresas

- 1) Com todos os trabalhadores: a empresa estimula a competitividade e o individualismo, com discriminação salarial por gênero; passa lista para que os empregados se comprometam a não procurar o sindicato ou ameaça os sindicalizados; impede que as grávidas fiquem sentadas durante a jornada ou façam consultas de pré-natal fora da empresa; faz reunião com todas as mulheres para exigir que não engravidem, a pretexto de evitar prejuízos à produção; impede o uso do telefone.
- 2) Discriminação aos doentes e acidentados que retornam ao posto de trabalho: coloca o empregado em local sem nenhuma tarefa; não fornece ou retira todos os instrumentos de trabalho; diminui o salário

quando do retorno ao trabalho; controla as idas a médicos e impede os trabalhadores de procurarem médicos fora da empresa; omite doenças e acidentes; demite as vítimas de doenças ocupacionais ou os acidentados no trabalho (FOLHA BANCÁRIA, ESPECIAL ASSÉDIO MORAL, 28 mai. 2003, p.2).

ENUNCIADO 37

Campanha Salarial 2003

Assédio moral é tema da Campanha

Fenômeno tão antigo quanto o trabalho, assédio moral é a exposição dos trabalhadores e das trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas, durante a jornada de trabalho e no exercício das funções profissionais. É mais comum em relações hierárquicas autoritárias.

Caracteriza-se pela degradação deliberada das condições de trabalho, com a predominância de condutas negativas dos chefes em relação a seus subordinados. O assédio moral, aliás, constitui uma experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a empresa. Quase sempre, a vítima é isolada do grupo sem explicações, passando a ser hostilizada, inferiorizada, culpabilizada e desacreditada diante de seus colegas. (FOLHA BANCÁRIA, 05. ago. 2003, p. 2).

ENUNCIADO 38

A Greve continua

TST intermedia impasse entre bancários e Fenaban

O presidente do TST (Tribunal Superior do Trabalho), [...] decidiu intervir nas negociações entre bancários e Fenaban. Dia 30, reuniu-se com a Executiva Nacional dos Bancários e no dia seguinte com os banqueiros. [...]

Na reunião os representantes da categoria relataram aos ministros do Tribunal todos os abusos praticados pelos banqueiros durante o movimento: prisões realizadas em alguns estados, ameaças, assédio moral sobre os funcionários e, especialmente, o uso do interdito proibitório [...] (FOLHA BANCÁRIA, 4 out. 2004, p. 1).

ENUNCIADO 39

Assédio moral volta a se alastrar nos bancos

Altas taxas de desemprego, diminuição no número de funcionários, pressão por resultados... Tudo isso está fazendo muitos bancos se transformarem em um verdadeiro inferno, um ambiente propício ao surgimento de políticas permanentes de constrangimento e coerção dos trabalhadores. O Sindicato, no entanto está atento a qualquer violação dos direitos dos seus associados, por isso denuncie qualquer tentativa de assédio moral. A resposta será imediata! (FOLHA BANCÁRIA, 13 set. 2005, p. 2).

ENUNCIADO 40

Assédio moral no trabalho é a exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes, constrangedoras, sendo mais comum em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas. Nelas predominam atitudes e condutas negativas, relações desumanas e sem ética de um/a ou mais agressores/as dirigidas a um/a ou mais subordinados/as. O objetivo é desestabilizar a relação da vítima com o ambiente de trabalho e à sua organização. Pode ser iniciada e manifestada por atos, palavras e gestos que venham atentar contra a dignidade física, psíquica e auto-estima das pessoas. (SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE PERNAMBUCO, Cartilha "Assédio moral: é ilegal e imoral", 2006, p. 7).

ENUNCIADO 41

Lembre-se: o assédio moral no trabalho não é um fato isolado. Como vimos, ele se baseia na repetição, ao longo do tempo, de práticas vexatórias e constrangedoras, explicitando a degradação deliberada das condições de trabalho. (SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE PERNAMBUCO, Cartilha “Assédio moral: é ilegal e imoral”, 2006, p. 26).

ENUNCIADO 42

Os bancários que trabalham no setor de abertura de cartões do [Banco E1] têm sofrido constantemente com o assédio moral. Entre vários abusos, a chefia tem contado como atraso o horário de tolerância do cartão-ponto e os atestados de faltas justificadas são aceitos [para descontar pontos na hora da avaliação do desempenho pessoal] A pressão, a vigilância acentuada e constante e a imposição da autoridade para aumentar a produtividade têm desencadeado doenças pré-existentes, além de desestabilizar emocional e profissionalmente os funcionários. “Respeito é bom, nós gostamos e estamos prontos para cobrar! Coragem! Se você é vítima de coação moral, não faça o jogo do agressor. Busque ajuda”, afirma a dirigente sindical [...] (FOLHA BANCÁRIA, 22 jun. 2006, p. 1).

ENUNCIADO 43

No último dia 04 [...], os bancários paralisaram a agência central do banco [E2] em protesto contra o assédio moral que os funcionários do banco sofrem freqüentemente. De acordo com o Secretário de Saúde, Meio Ambiente e Condições de Trabalho do Sindicato [...] “Não podemos tolerar que bancários sejam torturados psicologicamente e humilhados diariamente para que atinjam sucessivas metas de vendas impostas pelo banco [...]”.(FOLHA BANCÁRIA, 6 jul. 2006, p. 3).

ENUNCIADO 44

Funcionários do [Banco P2] protestam em todo o Brasil [...]

No [Banco P2] o abuso nas metas reflete em assédio moral e doenças ocupacionais, como as Lesões por Esforço Repetitivo (LER) [...]

Metas e assédio acabam com nossa saúde

A saúde dos funcionários do [Banco P2] vai mal, obrigado. Segundo pesquisa divulgada na semana passada pela Contraf – CUT, 40% dos bancários admitem que já sofreram assédio moral no trabalho. O [Banco P2] está acima desta média, graças às metas inatingíveis impostas pela direção que transformaram os bancários em verdadeiros vendedores de produtos e serviços. A pressão para atingir as metas, feita pelos maus gestores, tem causado uma série de problemas nos trabalhadores, tanto físico como mentais [...] Mesmo depois do afastamento, os bancários continuam sofrendo com o assédio moral. No Rio de Janeiro, por exemplo, o [Banco P2] tem enviado seus médicos para a casa do empregado só para conferir se ele realmente está sem condições de voltar ao trabalho [...] (FOLHA BANCÁRIA, 26 jul. 2006. p. 1-2).

ENUNCIADO 45

A gente quer qualidade de vida

[...] A responsabilidade social corporativa em voga nos materiais do [Banco P1] e de outras instituições financeiras, também tem que contribuir para um ambiente de trabalho saudável. O que significa móveis ergonômicos, prevenção de doenças e ausência de estresse, pressão, assédio moral ou discriminação no trabalho.

É por isso que o abusivo programa de resultados do [Banco P1] é um dos pontos centrais da luta dos sindicatos coordenada pela Contraf-CUT. O [programa do Banco P1] e outros programas precisam abandonar as metas

abusivas e irrealizáveis que infernizam a vida dos bancários. O assédio moral reina e muitos levam formulários para casa para vender produtos em eventos familiares ou para os vizinhos [...] (FOLHA BANCÁRIA, ESPECIAL [Banco P1], 22 nov. 2006, p. 2).

ENUNCIADO 46

A [Superintendência do Banco X no Paraná] participa ativa e entusiasticamente do PAC: Plano de Aceleração da Chicotada

Nos últimos dias o Sindicato recebeu várias denúncias de que a cúpula da Regional Curitiba pressiona diariamente os gerentes e funcionários de agências para que fechem as metas de dezembro AGORA, aliás, “para ontem”.

Correios [eletrônicos], telefonemas, pressões e cobranças para que os bancários desvirtuem a relação saudável com os clientes, tratando-os apenas como números [...] (FOLHA BANCÁRIA, ESPECIAL [Banco X], 7 mai. 2007, p. 2).

ENUNCIADO 47

“Eixos da Campanha 2007

[...]

Fim do assédio moral/organizacional

Fim das metas abusivas

[...] (FOLHA BANCÁRIA, 1 ago. 2007, p. 1)

ENUNCIADO 48

Campanha Salarial

Encerrada primeira rodada de negociações

[...]

Assédio moral/violência organizacional

Representantes dos bancários e da Fenaban concordaram que deve ser criado um programa de caráter preventivo de assédio moral. Em relação à tipificação das situações de assédio, a Fenaban pediu para que fosse apresentada proposta. Para o Comando essa tipificação também tem caráter educativo, explicando quais práticas da gestão seriam aceitas e quais seriam vetadas, pois representam formas de violência contra os trabalhadores. Há possibilidade de avançar, mas ainda não há resposta conclusiva por parte dos bancos. (FOLHA BANCÁRIA, 3 set. 2007, p. 1)

Quando analisamos os 22 últimos enunciados (do 27 ao 48), percebemos que em apenas seis (27, 28, 33, 38, 40, 41) o sentido de “assédio moral” corresponde à concepção de violência moral no trabalho dos teóricos do assunto. Aliás, esses seis enunciados reproduzem as definições e explicações que Margarida Barreto e outros autores apresentam no site “www.assediomoral.org”. E os referenciais teóricos de Barreto (2005) são Leymann e Hirigoyen.

Nos demais enunciados, a expressão “assédio moral” assume o sentido de ferramenta de gestão, política de gestão ou prática institucionalizada. Essa concepção coincide com o conceito *bullying* de Liefoghe e Mackenzie Davey (2003) e com o conceito “assédio moral organizacional” de Araújo (2006). Então perguntamos, esses pesquisadores são interlocutores da imprensa do SEEB/Curitiba? Se não, qual a origem dessa concepção de “assédio moral” como

prática institucionalizada ou como política de gestão?

Os enunciados 30, 31, 32, 34, 39, 42, 43, 44, 45 e 46 se referem a situações concretas vividas pelos bancários em geral, ou pelos funcionários de um determinado banco, agência ou centro administrativo. Pois os dirigentes sindicais, em contato com as bases, ficam sabendo que os bancários: são pressionados para produzirem cada vez mais (enunciados 29, 30, 39, 42, 44, 45 e 46); são freqüentemente humilhados pelos seus chefes ou gerentes (enunciados 31 e 34); são humilhados para atingirem as metas (enunciado 43); são humilhados ou constrangidos por não alcançarem as metas (enunciados 29, 32 e 43). Essas informações se transformam em motivo de negociação dos sindicatos com os bancos, em assunto dos encontros estaduais e nacionais dos trabalhadores de uma mesma instituição financeira, em pauta das campanhas salariais, e em enunciados publicados nos jornais e revistas dos sindicatos dos bancários. Assim, a imprensa sindical se alimenta dos enunciados (comentários, relatos formais ou informais, queixas, denúncias) produzidos pelos próprios bancários ou se alimenta dos enunciados produzidos por dirigentes sindicais e pela imprensa de outros sindicatos da categoria.

Situamos, então, uma das origens da concepção de “assédio moral” como prática institucionalizada ou como política de gestão na própria base sindical. Mas devemos perguntar:

- os próprios bancários, quando relatam que são freqüentemente pressionados ou humilhados, caracterizam essa situação como assédio moral? E, em caso afirmativo, por que eles usam essa expressão?
- se não são os próprios bancários que denominam as suas experiências, no local de trabalho, como assédio moral, por que a imprensa sindical utiliza essa expressão?

Poderíamos entrevistar os próprios bancários para verificarmos se eles utilizam a expressão “assédio moral”, para se referir à pressão ou às humilhações a que são submetidos de uma forma rotineira ou freqüente. Porém, desde agosto de 2002, a imprensa do SEEB/Curitiba publica enunciados onde pressão e/ou humilhação recorrente, devido ao cumprimento das metas, é identificada como assédio moral. E não podemos traçar um paralelo entre os bancários brasileiros e os bancários ingleses entrevistados por Liefoghe e Mackenzie Davey (2003).

Na Inglaterra e nos Estados Unidos o termo *bullying* surgiu para denominar um tipo de violência que é comum nas instituições de ensino, e que se caracteriza pela perseguição de um aluno pelos próprios colegas. Assim, os trabalhadores desses países, ao contrário dos brasileiros, já dispunham de uma ferramenta lingüística para nomear situações de constrangimento e intimidação vivenciadas no local de trabalho. Como explica Voloshinov (2004a, p. 92-93),

[...] o locutor serve-se da língua para suas necessidades enunciativas concretas [...] Para ele, o centro da gravidade da língua não reside na conformidade à norma da forma utilizada, mas na nova significação que essa forma adquire no contexto [...] Para o locutor, a forma lingüística não tem importância enquanto sinal estável sempre igual a si mesmo, mas somente enquanto signo sempre variável e flexível.

E é esse mesmo processo lingüístico, social e histórico, abordado por Voloshinov, que esclarece porque “*bullying* no trabalho” tem um sentido para os bancários ingleses, e outro para os teóricos do assunto. Os bancários entrevistados por Liefoghe e Mackenzie Davey (2003) afirmaram conhecer o conceito elaborado na Academia, mas eles discordam da concepção do *bullying* enquanto uma prática meramente interpessoal. Para eles a palavra *bullying*, para dar conta da realidade, deve abranger os procedimentos organizacionais.

Na Suécia, não foram os pacientes de Leymann que emprestaram o termo “mobbing” de Konrad Lorenz. Foi o próprio psicólogo alemão que buscou, na literatura, uma palavra que definisse um tipo específico de violência nas relações de trabalho. Algo semelhante ocorreu na França, pois depois que Hirigoyen lançou o livro “Assédio moral”, recebeu centenas de cartas de trabalhadores que identificaram as suas experiências ao conceito proposto pela pesquisadora.

Por tudo isso, partimos da premissa de que a identificação de determinadas situações vividas pelos bancários ao conceito de “assédio moral” partiu da própria imprensa do SEEB/Curitiba. Porém, essa identificação nem sempre ocorre ou é externada.

No capítulo 4 desta dissertação, especificamente no item 4.6, analisamos cinco enunciados que também tratavam da pressão exercida sobre os bancários devido às metas. Os enunciados 15, 16, 17 e 19 foram elaborados nos meses de junho e julho de 2001 e a primeira vez que encontramos, numa edição da Folha Bancária, a expressão “assédio moral” foi no jornal de setembro de 2001. Então,

perguntamos: os locutores dos enunciados 15, 16, 17 e 19 já conheciam o conceito “assédio moral”? No caso de uma resposta afirmativa, eles identificavam, naquele momento, a pressão exercida sobre os bancários à prática do assédio moral?

Uma possível resposta a esses questionamentos encontramos no enunciado 18, que também analisamos no item “Pressão sobre os trabalhadores devido às metas impostas pela instituição financeira”.

ENUNCIADO 18

[os bancários] vivem em constante pressão pela venda de produtos, extrapolação de jornada e ritmo intenso de trabalho, provocando diversas doenças ocupacionais. (FOLHA BANCÁRIA, 20 ago. 2002, p. 1).

O enunciado 18 se refere a um protesto do Sindicato e da Fetec/PR, realizada no dia 8 de agosto no centro de Curitiba, contra as condições impostas pelos bancos aos seus usuários e aos seus trabalhadores. Entre as condições criticadas situa-se a “constante pressão pela venda de produtos” que poderia ser chamada pelo locutor de assédio moral, pois esse conceito aparece na Folha Bancária desde setembro de 2001. Além disso, na edição de 20 de agosto de 2002, onde foi publicado o enunciado 18, encontramos:

- a notícia de que o assédio moral seria discutido em uma das mesas paritárias formadas pela Fenaban e pela Contraf (Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro);
- o enunciado 29 que caracteriza a pressão por produtividade como assédio moral.

Concluimos, então, que a posse de uma ferramenta conceitual, como é o caso de “assédio moral”, não implica, obrigatoriamente, na sua utilização. Mas, se considerarmos os enunciados da Foban onde aparece a expressão “assédio moral”, conseguimos identificar a fonte desse conceito? Em outras palavras, quando os locutores da imprensa do SEEB/Curitiba falam em “assédio moral” eles estão utilizando um signo proveniente de qual esfera ideológica?

Os primeiros enunciados, publicados na Folha Bancária, que definem “assédio moral”, ou seja, os enunciados 27 e 28, e os enunciados 33, 38, 40, 41 – cujo sentido de “assédio moral” coincide com a concepção dos teóricos do assunto – reproduzem frases ou parágrafos inteiros do site “www.assediomoral.org”. Esse site, concebido por Margarida Barreto e Maria Benigna Gervaiseau, e o livro “Assédio

Moral” de Hirigoyen, lançado no Brasil em 2000, foram os responsáveis pela popularização do assunto no Brasil.

A médica Margarida Barreto, ao atender 2072 trabalhadores no consultório do Sindicato dos Trabalhadores nas Indústrias Químicas, Plásticas, Farmacêutica, Cosmético e Similares de São Paulo, constatou que 42% relatavam situações de humilhação no ambiente de trabalho. Essas pessoas começaram a ser mal-tratadas por colegas e superiores depois de apresentarem sintomas de L.E.R. ou D.O.R.T.

A partir das suas fontes de estudo, Barreto desenvolveu a sua pesquisa de mestrado que, em 2003, foi publicada sob o título “*Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações*”.

Na dissertação de mestrado, defendida no ano de 2000, Barreto não faz menção ao fenômeno *bullying, mobbing* ou “assédio moral” e nem faz referência a teóricos do assunto, como Leymann, Zapf, Einarsen ou Hirigoyen. Porém, as autoras da “Apresentação” e do “Prefácio” do livro de Barreto, publicado em 2003, identificam o seu objeto de estudo ao fenômeno “assédio moral”.

Em 1º de maio de 2001, Barreto lançou, com outros pesquisadores, o site “www.assediomoral.org”, com o intuito de

- dar visibilidade ao tema;
- democratizar a informação e com isso contribuir para o avanço das reflexões e debates sobre o tema;
- subsidiar as discussões dos movimentos sociais sobre o tema;
- auxiliar a discussão política sobre o tema nas Câmaras de Vereadores, Assembléias Legislativas Estaduais, na Câmara Federal e no Senado;
- auxiliar as vítimas divulgando informações que possam ser úteis para solução dos seus problemas;
- dar subsídios para profissionais e pesquisadores interessados no assunto.⁸³

A divulgação da dissertação de mestrado de Barreto e da obra de Hirigoyen, através do site, provocou discussões, no meio sindical, acerca do assédio moral. Assim, este último tornou-se pauta de negociação dos sindicatos com o patronato, além de tema de cartilhas destinadas às respectivas categorias de trabalhadores.

O SEEB/Curitiba, em parceria com o Sindicato dos Bancários de

⁸³ OBJETIVOS. Disponível em: <<http://www.assediomoral.org>>. Acesso em: 7/7/2008.

Pernambuco, lançou a sua cartilha sobre assédio moral em abril de 2006. Porém, as edições correntes da Folha Bancária já traziam, desde 13 de setembro de 2001, notícias e artigos onde figura o termo “assédio moral”.

O site “www.assediomoral.org” se constitui numa fonte de consulta, isto é, num interlocutor da imprensa do SEEB/Curitiba. Então devemos analisar qual é o sentido ou quais são os sentidos de “assédio moral” que são difundidos pelo site de Margarida Barreto.

Na página inicial do site, na coluna esquerda, o leitor pode clicar no link “Assédio moral”, ou escolher um dos seguintes itens: “O que é assédio moral”, “Fases da humilhação no trabalho”, “Estratégias do agressor”, “Os espaços da humilhação”, “Danos da humilhação à saúde”, “Sintomas do assédio moral na saúde”, “É possível estabelecer nexos causal?”, “O que a vítima deve fazer?”⁸⁴ Analisamos o conteúdo de cada um desses tópicos para inferirmos o sentido de “assédio moral” que é apresentado pelo site e destacamos, agora, os quatro primeiros. Pois os demais apenas repetem enunciados de itens anteriores ou não fornecem informações que contribuam para a apreensão do sentido do signo “assédio moral”.

5.3.1 “O que é assédio moral”

Nesse item, os autores do site apresentam assédio e violência moral no trabalho como sinônimos e explicam que esta última

É a **exposição** dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, **repetitivas e prolongadas** durante a jornada de trabalho e no exercício das suas funções, sendo mais comum em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e aéticas de **longa duração**, de um ou mais chefes dirigida a um ou mais subordinado (s), desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, **forçando-o [sic] a desistir** do emprego.

Caracteriza-se pela **degradação deliberada das condições de trabalho**

⁸⁴ A nossa análise do site “www.assediomoral.org” baseia-se no conteúdo apresentado até julho de 2008. Entre 2004 e julho de 2008 ele não foi atualizado. A última atualização ocorreu no momento em que terminamos esta dissertação, ou seja, em agosto de 2008.

em que prevalecem atitudes e condutas negativas dos chefes em relação a seus subordinados, constituindo uma experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a organização. A vítima escolhida é isolada do grupo sem explicações, passando a ser hostilizada, ridicularizada, inferiorizada, culpabilizada e desacreditada diante dos pares. [...] (ASSÉDIO MORAL, 7 jul. 2008)

Essa definição vai ao encontro da concepção dos teóricos do assunto, à medida que apresenta a violência moral no trabalho como um processo de longa duração, caracterizado pela repetição sistemática de práticas hostis em relação a um ou mais trabalhadores. Porém, o conceito em questão não abrange alguns critérios estabelecidos por Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen.

O conceito elaborado por Margarida Barreto e os outros autores do site não especifica se o assédio moral é direcionado, no local de trabalho, a indivíduos específicos ou a todo quadro de pessoal. Pois, na primeira frase afirma-se que “é a **exposição** dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras”, possibilitando a interpretação de que qualquer um ou todos os funcionários podem ser vítimas de um mesmo processo de assédio. Por outro lado, no segundo parágrafo do conceito, há uma frase que começa com as palavras “a vítima escolhida é isolada do grupo”, o que nos leva a concluir que os alvos de um mesmo processo de assédio moral podem ser específicos.

Quando se afirma que a vítima “é” isolada, ao invés de “pode ser” isolada, conclui-se que isso é um procedimento obrigatório num caso de violência moral. Porém, a literatura nos informa que nem sempre a estratégia do isolamento é utilizada pelos perpetradores. Além disso, afirma-se, no conceito que estamos analisando, que a vítima é forçada a desistir do emprego. Ora, vimos no capítulo 2 desta dissertação, que um processo de violência moral pode objetivar, além da demissão da vítima, o seu enquadramento às regras de um grupo ou da organização, a mudança do seu comportamento no local de trabalho ou o aumento da produtividade.

E um último ponto que nos chama a atenção é a afirmação, reiterada, de que o assédio moral parte dos chefes em relação aos subordinados. Os teóricos do assunto constataram que a violência moral descendente ou vertical é mais comum que a mista, a horizontal (entre colegas) ou a ascendente (dos subordinados em relação a um superior hierárquico). Mas no conceito proposto no site “www.assediomoral.org” os colegas aparecem apenas como coadjuvantes e não

como sujeitos que também podem deflagrar um processo de violência moral.

Estes [os pares ou colegas da vítima], por medo do desemprego e a vergonha de serem também humilhados associado ao estímulo constante à competitividade, rompem os laços afetivos com a vítima e, freqüentemente, reproduzem e reatualizam ações e atos do agressor no ambiente de trabalho, instaurando o ‘pacto da tolerância e do silêncio’ no coletivo [...] (ASSÉDIO MORAL, 7 jul. 2008).

O conceito que aparece no link “O que é assédio moral” é reproduzido por 5 enunciados que extraímos da Foban ou da cartilha “Assédio moral: é ilegal e imoral” (enunciados 33, 35, 37, 40 e 41).

O enunciado 33 apresenta um resumo do conceito, utilizando o esquema do discurso indireto. O locutor acaba omitindo os trechos que caracterizam o assédio moral como um processo – “repetitivas e prolongadas”, “longa duração”, mas, ao afirmar que essa prática gera a degradação das condições de trabalho e afeta a saúde do trabalhador, não permite a confusão do assédio moral com agressões pontuais ou esporádicas. Por outro lado, o enunciado 33 deixa claro que, embora seja mais comum os chefes assediarem os seus subordinados, o assédio moral também acontece entre colegas.

O enunciado 37 é praticamente uma cópia do conceito proposto no site, omitindo apenas o trecho “[...] assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e aéticas de longa duração, de um ou mais chefes dirigidas a um ou mais subordinado (s), desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-o [sic] a desistir do emprego”.

O locutor do enunciado 35 reproduz as primeiras três frases do conceito, mas, depois de citar a terceira – “É mais comum em relações hierárquicas autoritárias” – ele conclui “Ou seja, é o chefe pressionando e humilhando o empregado para que este cumpra as metas.” Desse modo, o locutor imprime ao signo “assédio moral” um novo sentido, identificando essa prática à pressão exercida pelos chefes para que seus subordinados cumpram as metas da organização. A atitude do locutor do enunciado 35 refere-se ao que Voloshinov chama de “apreciação” ou “reavaliação”:

[...] é à apreciação que se deve o papel criativo nas mudanças de significação. A mudança de significação é sempre, no final das contas, uma *reavaliação*: o deslocamento de uma palavra determinada de um contexto

apreciativo para outro.” (VOLOSHINOV, 2004a, p. 135)

A recorrência, no meio sindical, de relatos sobre a pressão e a humilhação sofridas pelos bancários, compõe o “fundo perceptivo” do locutor da imprensa do SEEB/Curitiba. E isso determina a interpretação e a mudança de sentido do conceito de assédio moral que aparece no site “www.assediomoral.org”. Porém, não há uma relação mecanicista entre contexto social do leitor – interpretação de um signo – novo sentido para esse signo.

Todo enunciado – como, por exemplo, o enunciado 35 – é fruto de uma relação dialógica entre o locutor, a sua realidade e os seus interlocutores. Entre estes últimos estão os referenciais do locutor (que no caso é o site “www.assediomoral.org”) e os seus destinatários (a base sindical do SEEB/Curitiba).

O enunciado 35 foi publicado em maio de 2003, e no ano anterior o lema da Campanha Salarial dos Bancários foi “Nossa meta é o reajuste”. Mas além de questionar as metas abusivas, a Executiva Nacional pediu o fim do assédio moral e este compôs, pela primeira vez, a minuta de reivindicações entregue à Fenaban. Concluímos, então, que o locutor do enunciado 35, ao definir assédio moral, levou em conta que entre os seus destinatários estavam trabalhadores pressionados e humilhados diariamente para venderem, cada vez mais, produtos e serviços dos bancos. Resta verificarmos se a identificação do assédio moral à pressão por produtividade está presente no site “www.assediomoral.org”.

5.3.2 “Fases da humilhação no trabalho”

Nesse item os autores relacionam a humilhação no trabalho com a globalização, o neoliberalismo, a privatização e a flexibilização – das empresas, dos trabalhadores e dos direitos trabalhistas, com a reestruturação produtiva e a precarização do trabalho. Em meio a tudo isso, encontramos uma tipologia da humilhação nas relações de trabalho. Segundo os autores do site

A humilhação no trabalho envolve os fenômenos **vertical** e **horizontal**.

O **fenômeno vertical** se caracteriza por relações autoritárias, desumanas e

aéticas, onde predomina os desmandos, a manipulação do medo, a competitividade, os programas de qualidade total associado a [sic] produtividade. [...] [...]

O **fenômeno horizontal** está relacionado à pressão para produzir com qualidade e baixo custo. [...] O enraizamento e disseminação do medo no ambiente de trabalho, [sic] reforça atos individualistas, tolerância aos desmandos e práticas autoritárias no interior das empresas [...] Enquanto os adoecidos ocultam a doença e trabalham com dores e sofrimento, os sadios que não apresentam dificuldades produtivas, mas que ‘carregam’ a incerteza de vir a tê-las, mimetizam o discurso das chefias e passam a discriminar os ‘improdutivos’, humilhando-os. (ASSÉDIO MORAL, 7 jul. 2008).

Num processo de violência moral prevalece ou a intimidação ou a humilhação. Tanto que o slogan do site é “Assédio moral no trabalho: chega de humilhação!” Nesse sentido, os autores do site procuram os motivos da disseminação de procedimentos constrangedores nos locais de trabalho, num contexto de acumulação flexível de capital. Embora os autores utilizem o título “fases da humilhação no trabalho”, eles tratam de dois tipos de assédio moral – o vertical e o horizontal – e apresentam a produtividade como motivação do assédio em ambos os casos.

O assédio moral aparece como uma forma de pressão para o aumento ou aperfeiçoamento da produção e como uma retaliação aos trabalhadores improdutivos; retaliação essa que acaba coagindo os colegas da (s) vítima(s). Por isso, interpretamos que a violência moral, segundo o site que estamos analisando, pode ser direcionada a todos os funcionários de um mesmo local de trabalho ou pode visar alvos específicos como, por exemplo, os trabalhadores doentes.

O destaque à situação dos trabalhadores doentes se deve à pesquisa de mestrado de Barreto (2003), que tratou da humilhação de vítimas de DORT nos seus locais de trabalho.

Descobrimos, então, que o signo “assédio moral”, com o sentido de ferramenta de gestão para pressionar a produtividade ou punir os menos produtivos, e que observamos nos enunciados 29, 30, 32, 39, 42, 43, 44, 45, 46 e 48, também se encontra no discurso de um dos interlocutores da imprensa do SEEB/Curitiba, isto é, o site de Margarida Barreto.

5.3.3 “Estratégias do agressor”⁸⁵

O enunciado “Impor ao coletivo sua autoridade para aumentar a produtividade” é citado, nesse item, como uma das estratégias dos perpetradores de assédio moral, reforçando a idéia de que esse último pode ser direcionado a todos os funcionários de um mesmo local de trabalho.

Porém, na enumeração das outras estratégias, o locutor se refere, explícita ou implicitamente, a uma vítima e isso nos remete a um processo de violência moral onde os alvos são específicos. O mesmo ocorre no subitem “A explicitação do assédio moral”, pois encontramos os seguintes enunciados: “estigmatizar os/as adoecidos/as pelo e para o trabalho” e “rir daquele/a que apresenta dificuldades”.

5.3.4 “Os espaços da humilhação”

Os autores, nesse item, dão exemplos de atitudes que caracterizam o assédio moral numa empresa, num ambulatório de empresa ou do INSS. No caso das empresas, 16 atitudes são enumeradas e uma delas deixa clara a concepção do assédio moral como um processo que abrange todo um departamento, setor ou seção de trabalho: “subir em mesa e chamar a todos de incompetentes”. Essa atitude, sob a perspectiva de Hirigoyen (2002) e Zapf (1996) não seria tratada como assédio moral. Já na obra de Liefoghe e Mackenzie Davey (2003) e na obra de Araújo (2006) a mesma atitude serviria para exemplificar, respectivamente, o *bullying* e o “assédio moral organizacional”.

Ainda no item “Os espaços da humilhação”, os autores dividem as atitudes hostis em duas categorias: aquelas que podem ser direcionadas a qualquer trabalhador da organização ou a determinados grupos (mulheres, grávidas) e aquelas que se caracterizam pela “*discriminação aos adoecidos e acidentados que*

⁸⁵ Seis, das oito estratégias citadas, foram reproduzidas na edição da Foban “Especial Assédio Moral”, de 28 de maio de 2003.

retornam ao trabalho".⁸⁶ Em nenhum momento, os autores escrevem "política de gestão", "ferramenta de gestão", "procedimentos organizacionais". Porém, o sentido que eles imprimem, ao assédio moral, corresponde a uma violência moral organizacional; concepção essa que está presente na obra de Liefoghe e Mackenzie Davey (2003) e na obra de Araújo (2006).

No mesmo site "www.assediomoral.org", há um texto ou enunciado que divulga os resultados da pesquisa realizada por Margarida Barreto, em 2001, num banco estatal recém privatizado.

Barreto (2001) enviou questionários para os funcionários do banco que trabalhavam em unidades do Estado de São Paulo, no Norte e no Sul do país. A partir dos relatos dos funcionários, acerca de atitudes hostis que experimentaram ou presenciaram nas relações de trabalho, a pesquisadora concluiu que havia uma "violência moral institucional" no Banco E2.

Vários relatos dos funcionários, citados por Barreto, tratam da pressão, direcionada a alvos específicos ou a todo o grupo de funcionários, para que estes produzissem mais ou aderissem ao Plano de Demissão Voluntária. Os funcionários também relataram a humilhação sofrida por aqueles que não conseguiam atingir as metas e pelos portadores de doenças ocupacionais. Sendo assim, encontramos no site "www.assediomoral.org" outra fonte provável do sentido que o signo "assédio moral" assume nos enunciados que "pinçamos" na Folha Bancária e na cartilha distribuída pelo SEEB/Curitiba: enunciados 29, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 39, 42, 43, 44, 45 e 46.

Na Folha Bancária e na cartilha "Assédio moral: é ilegal e imoral", em alguns enunciados o significado de "assédio moral" corresponde à concepção de Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen (2002), e, em outros, coincide com os conceitos de "gestão por injúria"/gestão por estresse", propostos pela psiquiatra francesa, ou com o conceito de "social stressor" de Zapf (1996).

Vimos, neste capítulo 5, que tanto o conceito *bullying* proposto por Liefoghe e Mackenzie Davey (2003), quanto o conceito de "assédio moral organizacional" de Araújo (2006) incluem procedimentos, recorrentes numa organização, que visam a intimidação e/ou retaliação dos trabalhadores. Essas

⁸⁶ O enunciado 37, que selecionamos da edição "Especial Assédio Moral" da Foban, reproduz as duas categorias apresentadas no site, utilizando, aliás, as mesmas frases.

práticas hostis podem afetar, diretamente, todos os funcionários de um mesmo local de trabalho ou certos indivíduos que, geralmente, correspondem a um perfil: os menos produtivos, as grávidas, os lesionados, etc. Assim, o conceito *bullying* de Liefoghe e Mackenzie Davey (2003) e o conceito “assédio moral organizacional” de Araújo (2006) abrangem situações que Hirigoyen (2002) caracterizaria como “gestão por injúria”/ “gestão por estresse” e Zapf (1996) denominaria de “social stressor”.

Concluimos, então, pela análise tanto dos enunciados publicados na Folha Bancária, entre 1995 e 2007, quanto da cartilha “Assédio moral: é ilegal e imoral” (2006), que o sentido de “assédio moral” que predomina na produção na imprensa do SEEB/Curitiba corresponde aos conceitos *bullying* de Liefoghe e Mackenzie Davey e “assédio moral organizacional” de Araújo (2006). Em outras palavras, o Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região disseminam um conceito de “assédio moral” que corresponde a uma violência organizacional. Aliás, essa expressão aparece nos enunciados 47 e 48, que selecionamos na Folha Bancária:

ENUNCIADO 47

“Eixos da Campanha 2007
[...]
Fim do assédio moral/organizacional
Fim das metas abusivas
[...] (FOLHA BANCÁRIA, 1 ago. 2007, p. 1)

ENUNCIADO 48

Campanha Salarial
Encerrada primeira rodada de negociações
[...]
Assédio moral/violência organizacional

Representantes dos bancários e da Fenaban concordaram que deve ser criado um programa de caráter preventivo de assédio moral. Em relação à tipificação das situações de assédio, a Fenaban pediu para que fosse apresentada proposta. Para o Comando essa tipificação também tem caráter educativo, explicando quais práticas da gestão seriam aceitas e quais seriam vetadas, pois representam formas de violência contra os trabalhadores. Há possibilidade de avançar, mas ainda não há resposta conclusiva por parte dos bancos. (FOLHA BANCÁRIA, 3 set. 2007, p. 1, grifo nosso)

Os enunciados 47 e 48 refletem a influência do conceito “violência organizacional” proposto por Soboll (2006), pois esta psicóloga, para desenvolver a sua pesquisa, também entrevistou bancários, incluindo dirigentes sindicais, de Curitiba e Região. Assim, percebemos a repercussão da tese de doutorado de Soboll em enunciados publicados pela imprensa do SEEB/Curitiba já no ano de

2007. Soboll (2006), como discutimos anteriormente, distingue o “assédio moral” da “violência organizacional” – conceito que abrange a “gestão por injúria” e a “gestão por estresse” de Hirigoyen (2006). Porém, essa distinção não fica clara nos enunciados 47 e 48.

O locutor do enunciado 48, ao escrever “assédio moral/ violência organizacional”, utiliza a barra para demonstrar a oposição ou a correspondência dos dois conceitos? E quando ele fala em políticas de gestão que “representam formas de violência contra os trabalhadores”, ele está se referindo a “assédio moral”, a “violência organizacional” ou a ambos? Da mesma forma, o enunciado 47 permite duas interpretações: os termos “assédio moral” e “assédio organizacional” são coincidentes; “assédio moral” e “assédio organizacional” são processos distintos.

Diante de tais contradições, apenas uma pesquisa futura, sobre os enunciados publicados na Foban depois de 2006, poderá revelar os sentidos de “assédio moral”, “assédio organizacional”, “violência organizacional” para a imprensa do SEEB/Curitiba. No momento, só podemos destacar a confirmação das nossas duas hipóteses de pesquisa:

“1ª) o conceito “assédio moral”, que possui um sentido determinado nas obras dos expoentes europeus no assunto, como Leymann (1996), Zapf (1996), Hirigoyen (2002) e Einarsen (2005), é apropriado pelo Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região – ou pelas fontes do mesmo – para caracterizar situações diversas, ou melhor, diferentes de violência moral;

2ª) o *tema* ou *sentido concreto* de “assédio moral” no trabalho, cuja significação coincide com a de “gestão por injúria” ou “gestão por estresse” de Hirigoyen (2002) ou de “social stressor” de Zapf (1996), predomina na produção da imprensa do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região”.

Quanto à terceira hipótese, apresentamos, a partir deste momento, mais informações que nos ajudarão a concluir se “os *temas* ou *sentidos concretos* de “assédio moral” revelam posicionamentos e estratégias do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, num contexto de *reestruturação produtiva e consolidação bancária*”.

O assédio moral no trabalho é tema das Campanhas Salariais dos Bancários desde 2002. Cinco anos depois, “A Fenaban reconheceu que o assédio moral existe nas dependências dos bancos e se comprometeu a combatê-lo”

(FOLHA BANCÁRIA, 15 out. 2007, p.1). Porém, a Fenaban não acatou a reivindicação dos bancários de incluir uma cláusula sobre o assunto na Convenção Coletiva de Trabalho. O único sinal de avanço nas negociações com o patronato foi a constituição, na Campanha Salarial de 2007, de um grupo de trabalho, composto por representantes dos bancos e dos bancários, para discutir o assédio moral.

Em outubro de 2001 foi realizada, no Sindicato, uma oficina sobre assédio moral. Segundo a edição da Folha Bancária de 11 de fevereiro de 2002, que traz uma retrospectiva do ano anterior, a oficina “Saúde Mental no Trabalho: As conseqüências do assédio moral” teve por objetivo qualificar “[...] os dirigentes sindicais para lidar e combater uma das formas mais violentas de psicoterrorismo no trabalho.”(FOLHA BANCÁRIA, 11 fev. 2002, p. 4).

A partir de 2002, o assédio moral torna-se tema recorrente de enunciados da Folha Bancária e, em algumas edições, encontramos uma página inteira do jornal dedicada ao assunto, como na edição de 25 de junho e na edição “Especial Caixa/Banco do Brasil” de 27 de agosto. Meses depois, em maio de 2003, a imprensa do Sindicato publicou uma edição da Foban totalmente dedicada ao assunto e intitulada “Especial Assédio Moral”.⁸⁷ Os enunciados 35 e 36, que citamos anteriormente, foram extraídos dessa edição da Folha Bancária.⁸⁸

ENUNCIADO 35

O que é assédio moral

Fenômeno tão antigo quanto o trabalho, assédio moral é a exposição dos trabalhadores a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas, durante a jornada de trabalho e no exercício das funções profissionais.

É mais comum em relações hierárquicas autoritárias. Ou seja, é o chefe pressionando e humilhando o empregado para que este cumpra as metas.

[...] Quase sempre, a vítima é isolada do grupo sem explicações, passando a ser hostilizada, ridicularizada, inferiorizada, culpabilizada e desacreditada diante de seus colegas. (FOLHA BANCÁRIA, ESPECIAL ASSÉDIO MORAL, 28 mai. 2003, p.1).

ENUNCIADO 36

Como o assédio acontece nas empresas

- 1) Com todos os trabalhadores: a empresa estimula a competitividade e o individualismo, com discriminação salarial por gênero; passa lista para que os empregados se comprometam a não procurar o sindicato ou ameaça os sindicalizados; impede que as grávidas fiquem sentadas durante a jornada ou façam consultas de pré-natal fora da empresa; faz

⁸⁷ Reproduzimos, no Anexo deste trabalho, a edição “Especial Assédio Moral”.

⁸⁸ Lembramos que os enunciados 36 e 37, assim como todo conteúdo da edição “Especial Assédio Moral”

reunião com todas as mulheres para exigir que não engravidem, a pretexto de evitar prejuízos à produção; impede o uso do telefone.

- 2) Discriminação aos doentes e acidentados que retornam ao posto de trabalho: coloca o empregado em local sem nenhuma tarefa; não fornece ou retira todos os instrumentos de trabalho; diminui o salário quando do retorno ao trabalho; controla as idas a médicos e impede os trabalhadores de procurarem médicos fora da empresa; omite doenças e acidentes; demite as vítimas de doenças ocupacionais ou os acidentados no trabalho (FOLHA BANCÁRIA, ESPECIAL ASSÉDIO MORAL, 28 mai. 2003, p.2).

O enunciado 35 vai ao encontro da concepção de violência moral dos teóricos dos assuntos, se considerarmos os pontos: concepção da violência moral como um processo; atitudes características dos assediadores. Porém, o locutor cita apenas um objetivo da violência moral: fazer o trabalhador cumprir as metas da empresa. No capítulo 2 desta dissertação, vimos que nem sempre a violência moral é motivada pelo aumento da produtividade. O processo pode ter um fim nele mesmo, isto é, o assediador pode ter como objetivo final a humilhação da sua vítima. Mas a humilhação, o isolamento e a degradação proposital das condições de trabalho também podem ser meios para se conseguir a demissão da vítima ou a sua submissão às regras de convivência impostas por um superior hierárquico ou pelos colegas. Além disso, nem sempre o lucro constitui a motivação de um processo de violência moral. O preconceito, uma desavença pessoal e até uma psicopatia podem levar um chefe ou um colega a perseguir uma pessoa no seu local de trabalho.

Enquanto o enunciado 35 apresenta apenas uma motivação para os processos de violência moral, o 36 indica que esta pode ser usada como estratégia para os trabalhadores não se sindicalizarem ou para não fazerem queixas ou denúncias junto ao sindicato. Além disso, um outro motivo é citado no enunciado 36: a discriminação. Porém, não fica claro se as grávidas e os trabalhadores doentes são discriminados pela sua condição ou pela possibilidade de produzirem menos. Tanto que o locutor do enunciado 36 escreve que a empresa “[...] faz reunião com todas as mulheres para exigir que não engravidem, a pretexto de evitar prejuízos à produção”. Se a produtividade é apenas um pretexto, qual seria o motivo do assédio em relação às grávidas?

O locutor do enunciado 36, ao exemplificar “como o assédio acontece nas empresas”, divide as vítimas em dois grupos. No primeiro, todos os trabalhadores de um mesmo local de trabalho são os alvos de um mesmo processo de violência moral. No outro, os alvos são específicos e o locutor cita o caso dos doentes ou

acidentados. Então, perguntamos: as grávidas não deveriam ser incluídas no segundo grupo? A nosso ver, deveriam, pois, assim como ocorre com doentes e acidentados, numa organização onde a violência moral é institucionalizada, toda empregada ou funcionária que ficar grávida será assediada.

Se concebermos a violência moral como um enunciado, composto de palavras e atitudes, o destinatário do mesmo discurso pode ser: todo o quadro de pessoal que compartilha o mesmo ambiente de trabalho; os trabalhadores que correspondem a um determinado perfil; um trabalhador ou um grupo específico, que vivenciam um caso isolado de violência moral dentro da organização. Quando falamos de “caso isolado” nos referimos às organizações onde a violência moral não é recorrente e, por isso, não pode ser qualificada como “institucionalizada” ou “organizacional”.

Através da análise dos enunciados 35 e 36 e do tópico “Estratégias do agressor” – também copiado do site “www.assediomoral.org”, constatamos que a edição “Especial Assédio Moral”, publicada pelo SEEB/Curitiba, apresenta o “assédio moral” como uma política de gestão. Assim, o signo “assédio moral” assume o sentido de uma violência moral recorrente, institucionalizada, organizacional. Tanto que, ao final da edição, encontramos uma caixa de texto, com fundo azul claro e letras brancas, onde se lê a seguinte mensagem:

Se você tem um chefe do tipo “mala-balão”, “pitbull”, “troglodita” ou “garganta”. Se anda cansado do seu trabalho, sentindo-se humilhado com o tratamento que recebe de seu chefe. Se vive com medo de perder o emprego por não atingir as metas. Se você se identificou com o que leu. Fique alerta!
Você é mais uma vítima do assédio moral.

Denuncie a situação ao Sindicato

Telefone: [...]

E.mail: [...] (FOLHA BANCÁRIA, 28 mai. 2003, p. 3, grifo nosso).

Em outras edições da Foban, o Sindicato também convoca, explicitamente, os bancários para denunciarem situações de assédio moral. Como exemplo, temos o enunciado 39:

Assédio moral volta a se alastrar nos bancos

Altas taxas de desemprego, diminuição no número de funcionários, pressão por resultados... Tudo isso está fazendo muitos bancos se transformarem em um verdadeiro inferno, um ambiente propício ao surgimento de políticas permanentes de constrangimento e coerção dos trabalhadores. O Sindicato, no entanto está atento a qualquer violação dos direitos dos seus associados, por isso denuncie qualquer tentativa de assédio moral. A resposta será imediata! (FOLHA BANCARIA, 13 set. 2005, p. 2, grifo nosso).

Entre os enunciados publicados na Foban sobre violência moral no trabalho, estão matérias ou notas sobre situações relatadas pela base sindical, convocações para que os bancários denunciem esse tipo de violência ao Sindicato, e notícias relacionadas às reações do SEEB/Curitiba. Além de mobilizar a sua imprensa contra a violência moral, o Sindicato: já denunciou situações de “assédio moral” na Delegacia Regional do Trabalho; entrou com ações, no Ministério Público do Trabalho, devido à perseguição e demissão de funcionários lesionados; promoveu passeatas na Rua das Flores, no Centro de Curitiba; realizou “atos” em frente às agências ou centros administrativos dos bancos denunciados por assédio moral; entregou carta ao Ministro da Casa Civil.

Em setembro de 2004, os bancários brasileiros estavam em greve. Nesse contexto, o diretor do “Banco X” recorreu aos interditos proibitórios, pelos quais os grevistas não podem fazer piquetes nas imediações das agências e centros administrativos, e ordenou que os bancários, que tinham cargos de chefia, participassem das assembleias dos sindicatos e votassem contra a greve. Além disso, ele ordenou ou permitiu que os supervisores e gerentes coagissem os grevistas para que estes retornassem ao trabalho. Diante desses fatos, o SEEB/Curitiba entregou uma carta ao Ministro José Dirceu, pedindo a intervenção do governo federal no “Banco X” e a exoneração do seu presidente.

Contudo, não foi só o “Banco X” – um banco público federal – que recorreu ao assédio moral por causa da greve. A Executiva Nacional, durante a greve de 2004, denunciou, aos Ministros do Tribunal Superior do Trabalho, que vários bancos estavam assediando seus funcionários para que os mesmos não entrassem em greve ou voltassem a trabalhar. E apesar do direito à greve ser garantido pela Constituição Brasileira e pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), apesar das denúncias dos sindicatos e da Executiva Nacional junto à Justiça, os bancos continuaram a recorrer ao “assédio moral” nas greves de 2005, 2006 e 2007.

Em 2006, após o encerramento da Campanha Salarial, uma funcionária de uma central de atendimento do “Banco X”, em São José dos Pinhais, na Região Metropolitana de Curitiba, foi descomissionada. A bancária era dirigente sindical e participou da greve naquele ano e, por esse motivo, foi vítima de um processo de violência moral que acabou no seu descomissionamento. Diante de tal retaliação, o SEEB/Curitiba organizou uma manifestação no local de trabalho da bancária, que contou o apoio maciço dos colegas. Os funcionários não trabalharam até o meio-dia e, como uma forma de denúncia e de justificativa aos clientes do banco, o Sindicato colocou uma faixa, em frente à central de atendimento, com o seguinte enunciado:

“Gerência da Central
PERSEGUE E ASSEDIA
DIRIGENTE SINDICAL” (FOLHA BANCÁRIA, 5 dez. 2006, p. 2).

No ano seguinte, no mês de setembro, o Sindicato e a Fetec/PR denunciaram o “Banco E1”, junto à DRT e ao Ministério Público do Trabalho, por cárcere privado. Pois o referido banco estava obrigando os funcionários a prolongarem o expediente até a noite ou a chegarem ao local de trabalho de madrugada – tudo isso com a intenção de burlar os piquetes do Sindicato. O “Banco E1” já tinha sido denunciado pelo SEEB/Curitiba, pelos mesmos motivos, durante a greve de 2005.

O questionamento e o desrespeito aos direitos trabalhistas – como o direito à greve, a intensificação do ritmo de trabalho, a pressão abusiva por produtividade e a multiplicação dos casos de DORT caracterizam um contexto de acumulação flexível e reestruturação produtiva. Embora tais fatos não sejam novidade, se levamos em conta os dois últimos séculos, eles chamam a atenção, a partir da década de 1970, porque o “Estado do Bem Estar Social” entrou em crise.

No Brasil, não tivemos um *Welfare State*, mas o “populismo”, a seu modo, também garantiu um diálogo, mediado pelo Estado, entre patronato e classe trabalhadora. Além disso, no final da década de 1970, tivemos a “abertura” do regime militar e, assim, o movimento sindical renasceu com toda força, para ampliar ou reconquistar direitos, como o direito à greve. Mas, menos de duas décadas depois, uma nova ditadura ameaçaria as condições de vida e de trabalho dos brasileiros: a “ditadura do mercado”.

O discurso neoliberal utiliza a concorrência tanto como justificativa para a abertura e desregulamentação dos mercados nacionais, quanto como desculpa para a maior extração de mais-valia e a flexibilização dos direitos que os trabalhadores conquistaram depois de anos e até décadas de luta. É nesse contexto, que no caso brasileiro se situa na década de 1990 e é marcado pelas privatizações, que surgem as primeiras pesquisas sobre violência moral no trabalho. Como afirma Voloshinov (2004a, p. 42),

As relações de produção e a estrutura sócio-política que delas deriva determinam todos os contatos verbais possíveis entre indivíduos, todas as formas e os meios de comunicação verbal: no trabalho, na via política, na criação ideológica. Por sua vez, das condições, formas e tipos da comunicação verbal derivam tanto as formas como os temas dos atos de fala.

Porém, ao contrário do que sugere esse excerto da obra de Voloshinov, não há uma relação mecanicista entre infra-estrutura e produção científica, mas uma relação dialógica marcada pela circularidade e pela reciprocidade. Sendo assim, não podemos esquecer do diálogo entre contexto social e enunciado concreto para compreendermos por que, na produção da imprensa do SEEB/Curitiba, o sentido predominante de “assédio moral” é o de uma política de gestão – sentido que encontramos na análise, por exemplo, da Folha Bancária “Especial Assédio Moral”, publicada em maio de 2003.

Além de distribuir um jornal específico sobre o tema, o Sindicato realizou, em 10 de agosto de 2003, o “Seminário de Saúde e Assédio Moral”. Este último contou com a participação de Margarida Barreto, e isso confirma a nossa percepção de que a pesquisadora é um dos principais interlocutores da imprensa do SEEB/Curitiba no que se refere à violência moral no trabalho.

Outro evento importante, promovido pelo Sindicato, com o objetivo de mobilizar os bancários na luta contra a violência moral foi o lançamento, em abril de 2006, da cartilha “Assédio moral: é ilegal e imoral”. Essa cartilha foi elaborada pelo Sindicato dos Bancários de Pernambuco numa parceria com uma ONG canadense, o SEEB/Curitiba, a Fetec/PR e o Sindicato dos Bancários de Londrina.

A cartilha se baseia na dissertação de mestrado de Barreto (2003), no livro “Assédio moral” de Hirigoyen (2001) e, especialmente, no site “www.assediomoral.org”. Por isso, nesse material didático o assédio moral aparece

como uma prática direcionada tanto a alvos específicos quanto ao coletivo de trabalhadores de uma agência ou centro administrativo. Os seguintes enunciados, que já analisamos, foram extraídos da cartilha:

ENUNCIADO 40

Assédio moral no trabalho é a exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes, constrangedoras, sendo mais comum em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas. Nelas predominam atitudes e condutas negativas, relações desumanas e sem ética de um/a ou mais agressores/as dirigidas a um/a ou mais subordinados/as. O objetivo é desestabilizar a relação da vítima com o ambiente de trabalho e à sua organização. Pode ser iniciada e manifestada por atos, palavras e gestos que venham atentar contra a dignidade física, psíquica e auto-estima das pessoas. (SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE PERNAMBUCO, Cartilha “Assédio moral: é ilegal e imoral”, p. 7).

ENUNCIADO 41

Lembre-se: o assédio moral no trabalho não é um fato isolado. Como vimos, ele se baseia na repetição, ao longo do tempo, de práticas vexatórias e constrangedoras, explicitando a degradação deliberada das condições de trabalho. (SINDICATO DOS BANCÁRIOS DE PERNAMBUCO, Cartilha “Assédio moral: é ilegal e imoral”, p. 26).

Nos enunciados 40 e 41 o sentido de assédio moral corresponde à concepção de Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen (2002). Porém, o locutor ou locutores não tratam da orientação do assédio a alvos específicos nesses enunciados, e sim em duas histórias em quadrinhos que servem para ilustrar, respectivamente, o “assédio moral misto” e o “assédio moral horizontal”.⁸⁹ Na primeira história, a vítima é uma funcionária que não conseguiu atingir as metas estipuladas para o mês e é constrangida pelo chefe e por uma colega. Na segunda, o alvo dos próprios colegas é um bancário portador de LER. Este é assediado por não conseguir executar as tarefas com a mesma rapidez que os demais funcionários.

As duas histórias transcorrem em uma jornada de trabalho das vítimas e isso permite a confusão do assédio moral com agressões pontuais ou esporádicas. Contudo, em outros enunciados da cartilha, enfatiza-se que o assédio moral não é um fato isolado e se caracteriza pela repetição, pela frequência dos procedimentos hostis.

Dentre as três histórias em quadrinhos que aparecem na cartilha, a que

⁸⁹ As três histórias em quadrinhos, que aparecem na cartilha “Assédio moral: é ilegal e imoral”, podem ser lidas no Anexo desta dissertação.

exemplifica o “assédio moral descendente” sintetiza a concepção de assédio moral do SEEB/Curitiba: uma política de gestão ou prática institucionalizada, que concebemos como “violência moral organizacional”. A história começa com o chefe chamando todos os funcionários de incompetentes porque não alcançaram as metas. Logo depois, ele se dirige a certos subordinados, sugerindo, por exemplo, que uma funcionária mais velha se aposente.

Para finalizar, citamos o enunciado, publicado na Folha Bancária de 31 de março de 2006, que trata do lançamento da cartilha pelo SEEB/Curitiba:

Lançamento da cartilha sobre assédio moral será dia 5/04

[...]

O assédio moral no ambiente de trabalho é algo muito antigo. Entretanto, é preocupante é [sic] a intensificação e, ao mesmo tempo, a banalização que esta questão vem sofrendo. A exposição de funcionários a situações humilhantes, normalmente vindas de superiores – apesar do assédio por parte de colegas da mesma hierarquia não ser incomum – traz sérios problemas à saúde e à vida dessas pessoas, atentando contra a dignidade física, psíquica e a auto-estima. [...]

Para combater esse mal dentro dos bancos, a cartilha traz desde o conceito de assédio moral até a prevenção e solução de casos, passando pela identificação das vítimas, dos assediadores, e as formas mais comuns de manifestação. O objetivo é fornecer subsídio para que todos os bancários se tornem agentes multiplicadores dessas informações. Desta forma, quem irá se sentir sufocado e envergonhado será, merecidamente, quem promove esse tipo de violência.

Mas as estratégias do Sindicato não se resumem ao constrangimento dos indivíduos que assediam seus subordinados ou colegas. O Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região aciona a Delegacia Regional do Trabalho e o Ministério Público do Trabalho, promove “atos” que denunciam, para a população em geral, casos de assédio moral nos bancos, publica enunciados sobre o assunto na Folha Bancária e na Revista “Bancários”. Tudo isso com o objetivo de amenizar a pressão sofrida pelos bancários desde que a reestruturação produtiva do setor gerou enxugamento do quadro de pessoal, estabelecimento de metas de produtividade, intensificação e precarização do trabalho. Encontramos, assim, uma possível resposta para nossa terceira e última hipótese de pesquisa: “os *temas* ou *sentidos concretos* de “assédio moral” revelam posicionamentos e estratégias do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, num contexto de *reestruturação produtiva e consolidação bancária*.”

CONCLUSÃO

As notícias veiculadas pela grande imprensa e pela imprensa sindical, a partir dos anos 2000, sobre violência moral no trabalho apresentavam uma polissemia, para o enunciado “assédio moral”, que nos incomodava. Como a mídia em geral e os Sindicatos podiam chamar de “assédio moral” algo que, na obra de Hirigoyen (2002), correspondia a uma prática distinta?

A reestruturação do setor bancário e a crise de dois bancos importantes na nossa região – o Banco do Estado do Paraná (Banestado) e o Bamerindus – somadas às denúncias de assédio moral entre os bancários nos chamaram a atenção. Então, elaboramos o nosso projeto de pesquisa, cuja hipótese central era: na produção da imprensa do SEEB/Curitiba, o enunciado “assédio moral” tem o mesmo sentido do conceito “gestão por injúria/ gestão por estresse” de Hirigoyen (2002) e do conceito “social stressor” de Zapf (1996).

Marie-France Hirigoyen e Dieter Zapf, assim como Heinz Leymann e Ståle Einarsen, podem ser considerados teóricos da violência moral no trabalho, pois estabeleceram os critérios para a caracterização de tal fenômeno social. Além disso, eles se tornaram referências obrigatórias de qualquer pesquisa sobre “*bullying*”, “*mobbing*” ou “assédio moral”.

Os termos “*bullying*”, “*mobbing*” e “assédio moral”, embora tenham etimologias diferentes, denominam, na literatura atual, o mesmo processo. Um processo longo, que se caracteriza pela sistematização de hostilidades em relação a um ou mais indivíduos nas relações de trabalho.

A partir de Leymann (1996), que foi o pioneiro europeu no estudo do “*mobbing*”, confrontamos os critérios estabelecidos pelos teóricos do assunto e chegamos ao conceito síntese “violência moral”. A violência moral, pensada por tais especialistas, dirige-se, no local de trabalho, a alvos específicos, que podem ser individuais ou coletivos. Assim, esse signo não se confunde com “gestão por injúria/gestão por estresse” ou com “social stressor”. Pois esses conceitos se referem a ferramentas de gestão ou a políticas de gestão que abrangem todos os trabalhadores de um mesmo setor, escritório, departamento, seção, organização,

etc.

Einarsen (2005) constatou que o *bullying* pode se tornar uma prática recorrente, institucionalizada. Mas o autor ainda argumentaria que os alvos de tal processo são específicos. Seria necessária a influência da “ideologia do cotidiano” para que os teóricos Einarsen e Zapf falassem em “bullying organizacional”. Mas de qual “ideologia do cotidiano” estamos falando?

A pesquisadora Kate Mackenzie Davey, ao entrevistar funcionários de uma empresa de telecomunicações e bancários de uma instituição financeira da Inglaterra, constatou que eles estavam usando o termo “*bullying*” para se referir a procedimentos organizacionais que julgavam abusivos ou hostis. Entre as atitudes citadas pelos trabalhadores estão a pressão devido às metas de produtividade e a retaliação àqueles que não correspondem às expectativas da organização.

Enquanto nas obras de Leymann, Zapf, Einarsen e Hirigoyen a organização é omissiva ou permissiva quanto à violência moral, Mackenzie Davey constatou que, na visão dos trabalhadores, a empresa ou instituição é a protagonista desse tipo de violência. Assim sendo, Kate Mackenzie Davey propõe um novo sentido para *bullying*, que contempla procedimentos hostis recorrentes, concretizados nas relações de trabalho, cujo objetivo é a coação, a intimidação ou a punição de certos funcionários ou de todo o *staff*.

A revisão do conceito *bullying*, pelos pesquisadores Liefoghe e Mackhenzie Davey (2003), comprovam a influência da “ideologia do cotidiano” (a tese dos trabalhadores) sobre a “ideologia oficial” (a concepção de violência moral predominante na Academia).

Toda enunciação verbalizada do homem é uma pequena construção ideológica. A motivação do meu ato é, em pequena escala, uma criação jurídica e moral; uma exclamação de alegria ou tristeza é uma obra lírica primitiva; as considerações espontâneas sobre as causas e efeitos dos fenômenos são embriões de conhecimentos científico e filosófico etc. [...] Em certos sentidos, essa ideologia do cotidiano é mais sensível, compreensiva, nervosa e móvel que a ideologia enformada, “oficial”. No seio da ideologia do cotidiano é que se acumulam aquelas contradições que, após atingirem certo limite, acabam explodindo o sistema da ideologia oficial (VOLOSHINOV, 2004b, p. 88).

Voloshinov e Bakhtin, além de Verón, constituíram os nossos referenciais teórico-metodológicos. E foi a partir das categorias do Círculo de Bakhtin e dos critérios definidos pelos teóricos da violência moral no trabalho, que lemos as

edições da Folha Bancária publicadas entre 1995 e 2007.

Num primeiro momento, analisamos enunciados que tratavam de alguma prática comum num processo de violência moral e a palavra-chave que nos orientou na seleção dos artigos, notícias e notas jornalísticas foi “pressão”. Uma pressão gerada num momento de desregulamentação do setor financeiro, abertura do mercado aos bancos estrangeiros, perda das receitas geradas pelo *floating* inflacionário, reestruturação produtiva e privatização das estatais.

A partir de meados da década de 1990, tornam-se freqüentes, no meio sindical, os relatos sobre a pressão sofrida pelos bancários para que estes: cumprissem as metas, aderissem ao PDV, abrissem mão de direitos como o A.T.S. e o direito à greve. Nesse contexto, a imprensa do SEEB/Curitiba divulga enunciados que tratam da pressão exercida pelos bancos ou pelos seus prepostos sobre todos os funcionários ou “apenas” sobre os lesionados, os menos produtivos, os grevistas, etc.

Em 2001, o livro “Assédio Moral” de Hirigoyen foi publicado no Brasil. No mesmo ano, Margarida Barreto e outros pesquisadores lançaram o site “www.assediomoral.org”. Esses interlocutores muniram a imprensa do SEEB/Curitiba de uma ferramenta lingüística que permitia englobar, numa só expressão, os vários tipos de pressão sofridos pelos bancários nas relações de trabalho. Sendo assim, em setembro de 2001 encontramos, pela primeira vez, numa edição da Folha Bancária, a expressão “assédio moral”.

Enquanto a concepção dos teóricos se limita a uma “violência moral interpessoal”, dirigida a alvos específicos, o novo signo “assédio moral”, que aparece na Folha Bancária e na cartilha “Assédio moral: é ilegal e imoral”, corresponde a uma “violência moral organizacional”. Esta última abrange o sentido dos conceitos “gestão por injúria/gestão por estresse” de Hirigoyen (2002), “social *stressor*” de Zapf (1996) e “*bullying* institucionalizado” de Einarsen (2005). Então, perguntamos: por que o sentido de “assédio moral”, difundido pela imprensa do SEEB/Curitiba, vai de encontro aos limites conceituais estabelecidos pelos teóricos do assunto?

As *esferas* ideológicas, os referenciais e os destinatários dos pesquisadores europeus não são os mesmos do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região. Além disso, as fronteiras demarcadas pelos teóricos do assunto não dão conta da realidade dos bancários e, portanto, da realidade do Sindicato. Este, devido

as suas “necessidades enunciativas concretas” acaba utilizando o enunciado “assédio moral” para se referir a ferramentas de gestão, a políticas de gestão, e a práticas coercitivas ou punitivas recorrentes no local de trabalho.

Entre os referenciais do SEEB/Curitiba estão a dissertação de mestrado de Barreto (2003) e o site concebido pela mesma – www.assediomoral.org. Neste último, o sentido de “assédio moral” coincide com o conceito *bullying* de Liefoghe e Mackenzie Davey (2003) e com o conceito “assédio moral organizacional” de Araújo (2006).

Em “www.assediomoral.org” encontramos vários enunciados que foram reproduzidos pela imprensa do Sindicato ou que serviram de parâmetro para a caracterização de situações vivenciadas pelos seus principais interlocutores: os bancários.

Desde meados da década de 1990, a base sindical tem sofrido com a diminuição dos postos de trabalho e com a intensificação do ritmo de trabalho. O “bancário-vendedor” tem que conseguir novos correntistas e usuários de cartões de crédito, tem que vender títulos e seguros diversos. Essa realidade acaba refletindo no signo “assédio moral” que, em contrapartida, refrata, questiona e combate essa mesma realidade.

O ser, refletido no signo, não apenas nele se reflete, mas também *se refrata*. O que é que determina esta refração do ser no signo ideológico? O confronto de interesses sociais os limites de uma só e mesma comunidade semiótica, ou seja: *a luta de classes*. [...] *em todo signo ideológico confrontam-se índices de valor contraditórios*. O signo se torna a arena onde se desenvolve a luta de classes. Esta pluralência social do signo ideológico é um traço da maior importância. Na verdade, é este entrecruzamento dos índices de valor que torna o signo vivo e móvel, capaz de evoluir. (VOLOSHINOV, 2004a, p. 46).

Assim sendo, o signo “assédio moral”, no Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região, não reflete apenas a realidade de intimidação e retaliação experimentada pelos bancários em geral ou por aqueles que não conseguem atingir as metas, que apresentam alguma DORT ou que participam do movimento sindical. O signo “assédio moral”, difundido pelo SEEB/Curitiba, também exerce o papel de veículo de questionamento das metas abusivas, da discriminação, e do cerceamento ao direito de greve. Porém, o Sindicato não se defende apenas, ele também ataca.

O SEEB/Curitiba mobiliza os bancários para participarem de “atos”,

“passeatas”, encenações teatrais em frente às agências e centros administrativos dos bancos. E baseando-se na legislação já existente, quanto à discriminação dos trabalhadores doentes ou à liberdade sindical, e conhecendo a jurisprudência sobre assédio moral, o Sindicato recorre à Delegacia Regional do Trabalho e ao Ministério Público do Trabalho. Aliás, foi pela freqüência de denúncias de assédio moral na sua comarca, que a Procuradora do Trabalho Adriane Reis de Araújo concebeu o conceito “assédio moral organizacional”.

Falando em “organizacional”, Einarsen e Zapf, no artigo que publicaram com Cooper e Hoel em 2003, reconhecem os motivos que levam os trabalhadores, entrevistados por Liefoghe e Mackenzie Davey (2003), a enxergar a organização como protagonista do *bullying*. Porém, Einarsen *et al* (2003) acabam relativizando o papel da organização no desenvolvimento dos processos de violência moral. Para esses autores, é preciso levar em conta também o contexto social mais amplo e o “jogo diádico” que se estabelece entre vítima e perpetrador.

À semelhança de Einarsen *et al* (2003), mas sob uma perspectiva teórica distinta, concebemos a violência moral como resultado de uma relação dialógica entre: contexto histórico e social mais amplo – situação imediata – perpetrador (es) – alvo (s). E argumentamos que a violência moral, seja como prática, seja como enunciado concreto tem um caráter dialógico. Pois a dialogia entre locutores e destinatários, entre a “ideologia do cotidiano” e a “ideologia oficial”, foi a responsável pelas metamorfoses do signo “mobbing”.

Em Konrad Lorenz, “mobbing” denominava ataques de um grupo de pequenos animais contra um animal maior. Então Leymann emprestou o signo de Lorenz para se referir a “[...] uma interação social através da qual um indivíduo (raramente mais) é atacado por um ou mais indivíduos (raramente mais de quatro), diariamente e por muitos meses [...]” no seu local de trabalho. E depois, os próprios indivíduos que eram atacados, de maneira sistemática e freqüente, nas relações de trabalho, ampliam o sentido de “mobbing”, “bullying” ou “assédio moral”. Assim, o signo criado por Lorenz ganha asas, como se fosse uma borboleta – imagem, aliás, que ilustra o seguinte enunciado de Voloshinov (2004a, p. 136)

Uma nova significação se descobre na antiga e através da antiga, mas a fim de entrar em contradição com ela e de reconstruí-la [...] a significação, elemento abstrato igual a si mesmo, é absorvida pelo tema, e dilacerada por suas contradições vivas, para retornar enfim sob a forma de uma nova

significação com uma estabilidade e uma identidade igualmente provisórias [tão provisórias quanto a conclusão desta dissertação].

REFERÊNCIAS

AGUIAR, André L. S. *Assédio moral nas organizações: estudo de caso dos empregados demitidos e em litígio judicial trabalhista no Estado da Bahia*. Salvador, 2003. Dissertação (Mestrado em Administração Estratégica) – UNIFACS. Disponível em: <<http://www.assediomoral.org/>>.

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

ANTUNES, Ricardo. A classe-que-vive-do-trabalho: a forma de ser da classe trabalhadora hoje. In: _____. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho* (pp. 101 -117). 5.ed. São Paulo: Boitempo, 2002.

_____. *Os sentidos do trabalho*. São Paulo: Boitempo, 2003.

_____. A era da informatização e a época da informalização: riqueza e miséria do trabalho no Brasil. In: ANTUNES, Ricardo (org). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006. p. 15 -25.

ARAÚJO, Adriane Reis de. *O assédio moral organizacional*. São Paulo, 2006. Dissertação (Mestrado em Direito) – PUC/SP.

ARAÚJO, Sílvia M. P. de. *Imprensa sindical: instrumento de ação e objeto de conhecimento (1976-1990)*. São Paulo, 1991. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – USP.

ASSEDIOMORAL. Disponível em: <http://www.assediomoral.org>. Acesso em: 7/7/2008.

ASSUNÇÃO, Ada Ávila. Ciclos curtos e repetitivos de trabalho: o caso de uma fábrica de metais. In: ANTUNES, Ricardo (org). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006. p. 179 -188.

BAKHTIN, Mikhail (Volochínov). *Marxismo e filosofia da linguagem: problemas fundamentais do método sociológico na ciência da linguagem*. 11. ed. São Paulo: Hucitec, 2004a.

_____. *O Freudismo*. São Paulo: Perspectiva, 2004b.

BAKHTIN, Mikhail. Os gêneros do discurso. In: _____. *Estética da criação verbal*. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

_____. *A cultura popular na Idade Média e no Renascimento: o contexto de François Rabelais*. 4. ed. São Paulo: Hucitec; Brasília: Editora da Universidade de Brasília, 1999. p. 1-50.

BARRETO, Margarida. *Violência Moral no Banespa*. São Paulo, 2001. Disponível em: <http://www.assediomoral.org/site/noticias/NO_02.php>. Acesso em: 7/7/2008.

_____. *Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações*. São Paulo: EDUC, 2003.

_____. *Assédio moral: a violência sutil*. Análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil. São Paulo: 2005. Tese (Doutorado em Psicologia Social) – PUC/SP.

BARROS, Diana L. Pessoa de. Contribuições de Bakhtin às teorias do texto e do discurso. In: FARACO, Carlos Alberto; TEZZA, Cristóvão; CASTRO, Gilberto (orgs.) *Diálogos com Bakhtin*. 4.ed. Curitiba: Editora UFPR, 2007. p. 21-38.

BAUER, Martin W.; GASKELL, George; ALLUM, Nicholas C. Qualidade, quantidade e interesses do conhecimento: evitando confusões. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som*. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2004. p. 17-36.

BAUER, Martin W.; AARTS, Bas. A construção do *corpus*: um princípio para a coleta de dados qualitativos. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som*. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2004. p. 39-63.

BERGER, Peter L.; LUCKMANN, Thomas. *A construção social da realidade*. 25. ed. Petrópolis: Vozes, 2005.

BOURDIEU, Pierre. *O poder simbólico*. 3.ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000.

_____. Violência simbólica e lutas políticas. In: _____. *Meditações pascalianas*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001. p. 199-251.

_____. O ser social, o tempo e o sentido da existência. In: _____. *Meditações pascalianas*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001. p. 253-300.

_____. Estrutura, habitus e prática. In: _____. *A economia das trocas simbólicas*. 5.ed. São Paulo: Perspectiva, 2004. p. 337-361.

BOURDIEU, Pierre; WACQUANT, Loïc. *Una invitación a la sociología reflexiva*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores Argentina, 2005. p. 147-172.

BRAIT, Beth; MELO, Rosineide de. Enunciado/enunciado concreto/enunciação. In: BRAIT, Beth (org). *Bakhtin: conceitos-chave*. São Paulo: Contexto, 2005. p. 61-78.

BRAIT, Beth (org). *Bakhtin: conceitos-chave*. São Paulo: Contexto, 2005.

_____. *Bakhtin: dialogismo e construção do sentido*. 2. ed. rev. Campinas, SP: Editora da UNICAMP, 2005.

BRANDÃO, Helena H. Nagamine. *Introdução à análise do discurso*. 2. ed. Campinas: Editora da Unicamp, 2004.

CARVALHO, Carlos Eduardo; OLIVEIRA, Giuliano Contento de. Fragilização de grandes bancos no início do Plano Real. *Nova Economia*, Belo Horizonte, v. 1, n. 12, p. 69-84, jan./jun. 2002.

CARVALHO, Fernando J. Cardim de. *Inovação financeira e regulação prudencial: da regulação de liquidez aos Acordos da Basileia*. Disponível em: <http://www.ie.ufrj.br/moeda/pdfs/inovacao_financiera_e_regulacao.pdf> Acesso em: 26 março 2007.

CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes, 1998.

CASTELLS, Manuel. *A era da informação: economia, sociedade e cultura*. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005. v. 1: A sociedade em rede.

CATTANI, Antonio D.; HOLZMANN, Lorena. *Dicionário de trabalho e tecnologia*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006.

CEREJA, William. Significação e tema. BRAIT, Beth. *Bakhtin: conceitos-chave*. São Paulo: Contexto, 2005. p. 201-220.

CHAMPAGNE, Patrick. A ruptura com as pré-construções espontâneas ou eruditas. In: LENOIR, Remi (org). *Iniciação à prática sociológica*. São Paulo: Vozes, 1998. p. 171-227.

CHAPPELL, Duncan; Di Martino, Vittorio. *Violence at work*. 2. ed. Genebra: International Labour Office, 2000.

CHESNAIS, François. *A mundialização do capital*. São Paulo: Xamã, 1996.

COUTINHO, Aldacy R. *Poder punitivo trabalhista*. São Paulo: LTr, 1999.

DURKHEIM, Émile. *A divisão do trabalho social*. Lisboa: Editora Presença, 1977, v.1.

_____. *As regras do método sociológico*. São Paulo: Martin Claret, 2005.

EAGLETON, Terry. *Ideologia*. 2. reimp. São Paulo: Editora UNESP; Editora Boitempo, 1997.

EINARSEN, Ståle; SKOGSTAD, Anders. Bullying at work: epidemiological findings in Public and Private Organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Mobbing and victimization at work, UK, v. 5, n. 2, p. 185-201, 1996.

EINARSEN, S.; HOEL, H.; ZAPF, D.; COOPER, C. L. The concept of bullying at work. The European tradition. In: _____. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: international perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis, 2003. p.3-30.

EINARSEN, Ståle. *Dealing with bullying at work: the Norwegian lesson*. Disponível em: <<http://worktrauma.org/research/Research%203.htm>>. Acesso em: 27/7/2005.

FERREIRA, Hádassa D. B. *Assédio moral nas relações de trabalho*. Campinas: Russell, 2004.

FIORIN, José Luiz. Interdiscursividade e intertextualidade. In: BRAIT, Beth (org.) *Bakhtin: outros conceitos-chave*. São Paulo: Contexto, 2007. p. 161-193.

FOUCAULT, Michael. *Vigiar e Punir*. história da violência nas prisões. 25.ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

FRANZOI, Naira Lisboa. Just-in-time. In: CATTANI, Antonio D.; HOLZMANN, Lorena. *Dicionário de trabalho e tecnologia*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006. p. 171-172.

FREITAS, Maria Ester. Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. *RAE*, São Paulo, v. 41, n. 2, p. 8-19, abr./jun. 2001.

GALBRAITH, John Kenneth. *Anatomia do poder*. 3. ed. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1989.

GILL, Rosalind. Análise de discurso. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 2003. p. 244 -270.

GLÖCKNER, César L. P. *Assédio moral no trabalho*. São Paulo: IOB, 2004.

GOLDENBERG, Mirian. *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em ciências sociais*. 5. ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.

GRILLO, Sheila V. de Camargo. Esfera e campo. In: BRAIT, Beth (org.) *Bakhtin: outros conceitos-chave*. São Paulo: Contexto, 2006. p. 133-160.

GUEDES, Márcia Novaes. *Terror psicológico no trabalho*. 2. ed. São Paulo: LTr, 2005.

HARVEY, David. *Condição pós-moderna*. 7. ed. São Paulo: Edições Loyola, 1998.

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

_____. *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

JINKINGS, Nise. *O mister de fazer dinheiro: automatização e subjetividade no trabalho bancário*. 1. reimp. São Paulo: Boitempo Editorial, 1996.

_____. *Trabalho e resistência na "fonte misteriosa": os bancários no mundo da eletrônica e do dinheiro*. Campinas, SP: Editora da Unicamp; São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2002.

LEITE, Marcia de Paula. *Trabalho e sociedade em transformação: mudanças produtivas e atores sociais*. São Paulo: Perseu Abramo, 2003. cap. 6-7.

LESSA, Sérgio. *Mundo dos homens: trabalho e ser social*. São Paulo: Boitempo, 2002.

LEYMANN, Heinz. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Mobbing and victimization at work, UK, v. 5, n. 2, p. 165-184, 1996.

LIEFOOGHE, Andreas P. D.; MACKENZIE DAVEY, Kate. Explaining bullying at work: why should we listen to employee accounts? In: EINARSEN, S.; HOEL, H.; ZAPF, D.; COOPER, C. L. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: international perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis, 2003. p.219-230.

MARX, Karl. *O Capital: crítica da economia política*. 11. ed. São Paulo: Difel, 1987. v.1.

_____. *Contribuição à crítica da Economia Política*. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

MÉSZÁROS, István. Desemprego e precarização: um grande desafio para a esquerda. In: ANTUNES, Ricardo (org). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006. p. 26-44.

MIOTELLO, Valdemir. Ideologia. In: BRAIT, Beth. *Bakhtin: conceitos-chave*. São Paulo: Contexto, 2005. p. 167-176.

MORAES, Gardenia B. *Dano moral nas relações de trabalho*. São Paulo: LTr, 2003.

ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Washington, D.C. 2002.

PAULA, Luiz Fernando Rodrigues de; MARQUES, Maria Beatriz L. *Tendências recentes da consolidação bancária no mundo e no Brasil*. Disponível em: <http://www.ie.ufrj.br/moeda/pdfs/tendencias_recentes_da_consolidacao_bancaria.pdf>. Acesso em: 16/8/2005.

PAULA, Luiz Fernando Rodrigues de. *Tamanho, dimensão e concentração do sistema bancário no contexto de alta e baixa inflação no Brasil*. Disponível em: <http://www.ie.ufrj.br/moeda/pdfs/tamanho_dimensao_e_concentracao.pdf>. Acesso em: 26/3/2007.

PEREIRA, Aracy Ernst. Uma introdução à análise do discurso. *Letras de hoje*, Porto Alegre, v.84, n.1, p. 7-20, jun. 1991.

POCHMANN, Márcio. Desempregados no Brasil. In: ANTUNES, Ricardo (org). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006. p. 59-73.

PRADO, Marli. Spread brasileiro é o maior do mundo. *Folha de São Paulo*, São Paulo, 12 abr. 2008. Disponível em:<<http://www.iedi.org.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?1=132&sid=74&inford=492>>. Acesso em: 12/8/2008.

PUGA, Fernando Pimentel. *Sistema financeiro brasileiro: reestruturação recente, comparações internacionais e vulnerabilidade à crise cambial*. Disponível em: http://www.bndes.gov.br/conhecimento/livro/eco90_12pdf>. Acesso em: 20/7/2008.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, Luc Van. *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva, 1992.

Receitas com tarifas já superam antigos ganhos com a inflação. *Valor Econômico*, 29 nov. 2007. Disponível em:<<http://www.feebrs.org.br>>. Acesso em: 14/1/2008.

RIBEIRO, Alex. Queda da inadimplência ajuda a reduzir em 22% o spread bancário. *Valor Econômico*, 5 agosto 2008. Disponível em:<<http://clippingmp.planejamento.gov.br/cadastros/noticias/2008/8/5/queda-da-inadimplencia-ajuda-a-reduzir-em-22-o-spread-bancario>>. Acesso em: 13/8/2008.

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

SILVA, José Carlos. *Privatizações no setor bancário: trabalho e resistência na “federalização” do BESC*. Florianópolis: Fundação Boiteux, 2008. Cap. 1;3.

SOBOLL, Lis Andréa P. *Violência psicológica e assédio moral no trabalho bancário*. São Paulo, 2006. Tese (Doutorado em Medicina Preventiva) – USP.

TAUILE, José Ricardo. *Para (re)construir o Brasil contemporâneo*. Rio de Janeiro: Contraponto, 2001. Cap. 6-8.

VARTIA, Maarit. The sources of bullying – psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Mobbing and victimization at work, UK, v. 5, n. 2, p. 203-214, 1996.

VASAPOLLO, Luciano. O trabalho atípico e a precariedade: elemento estratégico determinante do capital no paradigma pós-fordista. In: ANTUNES, Ricardo (org). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006. p. 45-57.

VASCONCELOS, Marcos Roberto et al. O todo e as partes: uma análise da desigualdade de crédito entre os estados brasileiros e os determinantes d crédito bancário com a aplicação de dados em painel. *Economia e Sociedade*, Campinas, v. 13, n. 1, p. 123-149, jan./jun. 2004.

VERÓN, Eliseo. *A produção do sentido*. São Paulo: Cultrix, 1980. p. 173-238.

WEBER, Max. Conceitos sociológicos fundamentais (1921). In: _____. *Metodologia das ciências sociais*. 4.ed. São Paulo: Cortes, Campinas: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2001. v.1. p. 399-429.

WEBER, Max. O sentido da “neutralidade axiológica” nas ciências sociais. In: _____. *Metodologia das ciências sociais*. 4.ed. São Paulo: Cortes, Campinas: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2001. v.1. p. 361-396.

_____. *A ética protestante e o espírito do capitalismo*. São Paulo: Martin Claret, 2006.

WHITE, Douglass A. Riddle of the Sphinx: the mysterious role of Mathematics in Physics. In: _____. *Observer Physics: a new paradigm*. 3.ed. Delta Point Educational Technologies, 2005. p. 1-19. Disponível em: <<http://dpedtech.com/0P1.pdf>>. Acesso em: 2/2/2008.

ZAPF, Dieter; KNORZ, Carmen; KULLA, Matthias. On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Mobbing and victimization at work, UK, v. 5, n. 2, p. 215-237, 1996.

ZAPF, Dieter. *Organizational, work group related and personal causes of mobbing/ bullying at work*. Disponível em: <<http://worktrauma.org/research/Research%2015.htm>>. Acesso em: 30/7/2005.

**APÊNDICE 1 – PADRÕES BÁSICOS NA CONSTRUÇÃO DO *CORPUS* E NO
RELATÓRIO⁹⁰**

A) Descrição da essência dos materiais pesquisados:	Textos.
B) Caracterização do tópico de pesquisa:	Discurso acerca da violência moral nas relações de trabalho.
C) Estratos sociais, funções e categorias empregadas no início:	Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região.
D) Evidência para a saturação:	Definida no transcorrer da pesquisa.
E) Duração dos ciclos na coleta de dados:	1995-2007.
F) Local da coleta de dados:	Sede do Sindicato dos Bancários de Curitiba e Região.

⁹⁰ Cf. BAUER, Martin W.; AARTS, Bas. A construção do *corpus* : um princípio para a coleta de dados qualitativos. In: BAUER, Martin W.; GASKELL, George. *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som*. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2004. p. 61.

APÊNDICE 2 – TABELA PARA FICHAMENTO DAS FONTES

DADOS EXTRAÍDOS DAS FONTES	AUTOR	AUTOR
1. REFERÊNCIA		
2. ÁREA DE ATUAÇÃO DO AUTOR		
3. PAÍS DO AUTOR		
4. OBSERVAÇÕES SOBRE O AUTOR OU DO AUTOR		
5. GÊNERO (artigo jornalístico, artigo científico, dissertação de mestrado, tese de doutorado, livro)		
6. PÚBLICO ALVO		
7. CONTEXTO EM QUE O TEXTO DO AUTOR FOI ESCRITO		
8. NOTÍCIA OU ARTIGO JORNALÍSTICO		
9. TERMO QUE ADOTA PARA SE REFERIR A UMA SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA MORAL		
10. DEFINIÇÃO OU DEFINIÇÕES QUE ADOTA		
11. TIPOLOGIA DE VIOLÊNCIA MORAL QUE PROPÕE		
12. PAPEL DAS ORGANIZAÇÕES EM RELAÇÃO À VIOLÊNCIA MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO		
13. EXPLICAÇÃO SOBRE A INCIDÊNCIA ATUAL DE VIOLÊNCIA MORAL		
14. SETORES ONDE A VIOLÊNCIA MORAL É MAIS FREQUENTE		
15. EXPLICAÇÃO SOBRE A INCIDÊNCIA NESSES SETORES		
16. AMOSTRA UTILIZADA OU REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS DO AUTOR PARA A ELABORAÇÃO DA SUA DEFINIÇÃO DE VIOLÊNCIA MORAL		

	AUTOR	AUTOR
17. FREQUÊNCIA E DURAÇÃO DA VIOLÊNCIA QUE UTILIZA COMO PARÂMETRO		
18. CARACTERIZAÇÃO DOS ASSEDIADORES		
19. MOTIVOS DA VIOLÊNCIA MORAL		
20. OBJETIVOS DA VIOLÊNCIA MORAL		
21. O QUE NÃO É VIOLÊNCIA MORAL		
22. CONTRADIÇÕES QUANTO À DEFINIÇÃO ADOTADA		
23. EXPRESSÕES QUE ADOTA PARA CARACTERIZAR UMA SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA MORAL		
24. ATITUDES QUE CITA PARA CARACTERIZAR UMA SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA MORAL		
25. GÊNERO		
26. FAIXA ETÁRIA		
27. PERCENTUAL DE TRABALHADORES ASSEDIADOS		
28. CARÁTER INDIVIDUAL DO ALVO		
29. CARÁTER COLETIVO DO ALVO		
30. VIOLÊNCIA MORAL COMO CONFLITO OU NÃO		
31. VIOLÊNCIA MORAL COMO UM PROCESSO		
32. PERSONALIDADE DO ASSEDIADOR E DO ASSEDIADO		
33. EXPLICAÇÃO SOBRE A ORIGEM E USO DOS TERMOS: <i>MOBBING, BULLYING</i> .		
34. RELAÇÃO DE PODER/FORÇA ESTABELECIDADA DURANTE OU PELO PROCESSO DE VIOLÊNCIA MORAL.		
35. VIOLÊNCIA MORAL INTERPESSOAL		
36. VIOLÊNCIA MORAL ORGANIZACIONAL		

ANEXO 1

FOLHA BANCÁRIA

SINDICATO DOS BANCÁRIOS E FINANCIÁRIOS DE CURITIBA REGIÃO - ANO XI - 28/05/2003

ESPECIAL ASSÉDIO MORAL

Desde que existe o trabalho, existe também o assédio moral. Apesar disso, o debate sobre o assunto é recente no Brasil. Antes, achava-se "natural" que o empregador pressionasse seus empregados para garantir melhores resultados. Com a globalização da economia e aumento da competitividade entre empresas, a situação se agravou. E hoje é cada vez mais comum os trabalhadores se queixarem de situações humilhantes no local de trabalho.

O que muitos não sabem é que o assédio moral é crime e deve ser denunciado. Portanto, se você se identificar com as situações aqui descritas, procure o Sindicato e denuncie: Você é mais uma vítima de assédio moral.



O que é assédio moral



Fenômeno tão antigo quanto o trabalho, assédio moral é a exposição dos trabalhadores a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e pro-

longadas, durante a jornada de trabalho e no exercício das funções profissionais.

É mais comum em relações hierárquicas autoritárias. Ou seja, é o chefe pressionando e humilhando o empregado para que este cumpra metas.

O assédio moral acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a empresa. Quase sempre, a vítima é isolada do grupo sem explicações, passan-

do a ser hostilizada, ridicularizada, inferiorizada, culpabilizada e desacreditada diante de seus colegas.

A humilhação repetitiva e de longa duração interfere na vida do assediado de modo direto, comprometendo sua identidade, dignidade e relações afetivas e sociais. Ocasionalmente também graves danos à saúde física e mental da vítima.

Combater o assédio é resgatar a cidadania

Um ambiente de trabalho saudável é uma conquista diária. Para isto, os trabalhadores devem adotar um mecanismo de vigilância constante com vistas a condições de trabalho dignas.

A luta para resgatar a dignidade e a auto-estima passa pela organização autônoma dos trabalhadores. Um dos passos para que essa meta seja alcançada é a organização de forma coletiva em

sindicatos, Cipas e representações por locais de trabalho. Outro passo é participar de organizações abertas da sociedade civil nas áreas de saúde, direitos humanos e contra a discriminação.

Em grande parte, como sinônimo de cidadania, a qualidade de vida está condicionada a esses procedimentos. O que acontece dentro da empresa é imprescindível para a democra-

cia e para os direitos humanos.

Lutar, portanto, contra o assédio moral é contribuir para o exercício concreto e pessoal de todas as liberdades fundamentais. Em defesa das vítimas, associações, sindicatos e pessoas sensibilizadas individualmente com essa questão devem desenvolver um trabalho permanente de alerta sobre os danos à saúde provocados por esse tipo de assédio.

ASSEDIO MORAL

Como o assédio acontece nas empresas

1) Com todos os trabalhadores: a empresa estimula a competitividade e o individualismo, com discriminação salarial por gênero; passa lista para que os empregados se comprometam a não procurar o sindicato ou ameaça os sindicalizados; impede que as grávidas fiquem sentadas durante a jornada ou façam consultas de pré-natal fora da empresa; faz reunião com todas as mulheres para exigir que não engravidem, a pretexto



de evitar prejuízos à produção; impede o uso do telefone.

2) Discriminação aos doentes e acidentados que retornam ao posto de trabalho: coloca o empregado em local sem nenhuma tarefa; não fornece ou retira todos os instrumentos de trabalho; diminui o salário quando do retorno ao trabalho; controla as idas a médicos e impede os trabalhadores de procurarem médicos fora da empresa; omite doenças e acidentes; demite as vítimas de doenças ocupacionais ou os acidentados no trabalho.



Manifestações do assédio por sexo

Com as mulheres: os controles são diversificados e visam intimidar, submeter, proibir a expressão verbal e interditar a fisiologia, com o controle do tempo e de permanência no banheiro. Relaciona atestados médicos e faltas involuntárias à suspensão de estas básicas ou promoções.

Com os homens: os me-



canismos de controles, preferencialmente, têm o objetivo de atingir a sua virilidade.

Frases discriminatórias utilizadas pelo agressor

Você é mesmo difícil... Não consegue aprender as coisas mais simples. Até uma criança faz isso... e só você não consegue!

É melhor você desistir. É muito difícil e isso é para quem tem garra. Não é para gente como você!

Teu filho vai colocar comida em sua casa? Não pode sair. Escolha: ou trabalha ou toma conta do filho!

Ou você trabalha ou você vai ao médico. É pegar ou largar... não preciso de funcionário indeciso como você!

Se você ficar pedindo para sair mais cedo, vou ter de transferi-lo de empresa... de setor... de horário!

Vou ter de arranjar alguém que tenha uma memória boa para trabalhar comigo, porque você... esquece tudo!

Ela faz confusão com tudo... É muito encrenqueira. É histérica, é mal casada, não dormiu bem... é falta de ferro! Vai ver que brigou com o marido!

É possível estabelecer o nexo causal de situações de assédio moral

Resolução do Conselho Federal de Medicina determina que o nexo causal entre os transtornos de saúde e as atividades do trabalho seja estabelecido com base em exame clínico (físico e mental) e em outros exames complementares, quando assim a necessidade exigir.

Ao médico cabe considerar também a história clínica e ocupacional do empregado, estudo do local de trabalho, depoimento e experiência dos trabalhadores, exposição a situações de humilhação, identificação de riscos físicos, químicos, biológicos, mecânicos e estressante.

Estratégias do agressor

1. Escolher a vítima e isolar do grupo.
2. Impedir de se expressar e não explicar o porquê.
3. Desestabilizar emocional e profissionalmente. Com isso, a vítima vai perdendo, simultaneamente, sua autoconfiança e o seu interesse pelo trabalho.
4. Destruir a vítima com mecanismos de vigilância acentuada e constante. A meta é isolá-la da família e amigos. Como consequência deste método, é comum a vítima passar a usar drogas, especialmente bebidas alcoólicas.



5. Forçar uma situação para que a vítima peça demissão ou seja demitida por insubordinação.
6. Impor ao coletivo uma autoridade com vistas a aumentar a produtividade.

Tipos de chefes que impõem clima de agressão psicológica



Mala-babão - É aquele que bajula o patrão e não larga os subordinados. Persegue e controla cada um com "mão de ferro". É uma espécie de capataz moderno. É confuso, inseguro e emite ordens contraditórias.

Profeta - Sua missão é "enxugar" o mais rápido possível a "máquina", demitindo indiscriminadamente. Refere-se às demissões como a "grande realização da sua vida". Humilha com cautela, reservadamente.

Grande irmão - Aproxima-se dos trabalhadores e mostra-se sensível aos problemas particulares de cada um. Mas na primeira "oportunidade" utiliza as informações que obtém contra sua equipe ou contra um trabalhador em particular.

Pitbull - É agressivo, vio-

lento, durão e perverso em palavras e atos. Demite friamente e humilha por prazer.

Garganta - Não conhece bem o seu trabalho, mas conta vantagens e não admite que seu subordinado saiba mais do que ele. Submete-o a situações vexatórias como, por exemplo, colocá-lo para realizar tarefas acima do seu conhecimento ou inferior à sua função.

Troglodita - É brusco, grosseiro. Implanta as normas sem pensar e todos devem obedecer sem reclamar. Sempre está com a razão. Seu tipo é: "eu mando e você obedece".

Tasea ("Ta se achando") - Confuso e inseguro. Esconde seu desconhecimento com ordens contraditórias: começa projetos novos, para no dia seguinte modificá-los. Exige relatórios que não serão utilizados. Não sabe o que fazer com as demandas dos seus superiores.

Tigrão - Esconde sua incapacidade com atitudes grosseiras e necessita de público que assista seu ato para sentir-se respeitado e temido por todos.

Danos à saúde causados por humilhações

- Dificuldades emocionais: irritação, falta de confiança, cansaço, diminuição da capacidade para enfrentar o estresse, pensamentos repetitivos.
- Alterações do sono.
- Alteração da capacidade de concentrar-se e de recordar dos acontecimentos.
- Sentimento de isolamento ou indiferença com respeito ao sofrimento alheio.
- Tristeza profunda.
- Interesse diminuído em manter atividades consideradas importantes anteriormente.
- Mudança de personalidade, passando a praticar a violência moral.
- Sentimento de culpa.
- Aumento do peso ou emagrecimento exagerado. Distúrbios digestivos, hipertensão arterial, tremores, palpitações.
- Aumento do consumo de bebidas alcoólicas, cigarros e outras drogas.
- Agravamento de doenças pré-existentes, como dores de cabeça.
- Estresse, em 47% dos casos associados à tortura psicológica.

Sintomas do assédio moral na saúde

Entrevistas realizadas com 870 homens e mulheres vítimas de assédio no ambiente profissional revelam, como cada item reagiu a esta situação (em porcentagem)

Sintomas	Homens	Mulheres
Dores de cabeça	30	35
Dores generalizadas	30	35
Problemas de sono	40	35
Sentimento de solidão	40	35
Ansiedade ou preocupação excessiva	35,5	35,5
Depressão	30	35
Sintomas de fadiga	35	35
Sede de vingança	100	50
Aumento do peso ou emagrecimento	15,5	25
Dor de estômago	33,2	40
Dificuldades digestivas	35	35
Tonturas	32	22,5
Problemas cardíacos	35	15,5
Falta de apetite	30	15,5
Perda de peso	30	15,5
Problemas respiratórios	35,5	35,5

Iniciativas para combater a ação do agressor



Resistir é o primeiro passo. Anote com detalhes todas as humilhações sofridas (dia, mês, ano, hora, local ou setor, nome do agressor, colegas que testemunharam o ocorrido, conteúdo da conversa e o que mais for necessário).

Procurar a ajuda dos colegas, especialmente daqueles que testemunharam o fato ou que já sofreram humilhações do agressor.

Evitar conversar com o agressor sem testemunhas. É sempre salutar levar um colega de trabalho ou um representante sindical.

Exigir por escrito explicações do ato agressor, permanecendo com cópia da carta enviada ao Departamento Pessoal ou ao setor de Recursos Humanos e da eventual resposta do agressor. De preferência, envie sua carta registrada pelo correio, guardando o recibo.

Procurar o sindicato e relatar o fato para os representantes sindicais e instâncias como Ministério Público do Trabalho, Justiça do Trabalho, Comissão de Direitos Humanos e Conselho Regional de Medicina.

Recorrer ao Centro de Referência em Saúde do Trabalhador e relatar a humilhação sofrida ao médico, assistente social ou psicólogo.

Buscar apoio junto a familiares, amigos e colegas. O afeto e a solidariedade são fundamentais para o resgate da autoestima, dignidade, identidade e cidadania.

Detalhe importante: se você for testemunha de cenas de humilhação no ambiente de trabalho, a recomendação é para que o medo seja superado e você assumira uma postura de solidariedade com seu colega. Você poderá ser a próxima vítima e, neste momento, o apoio dos seus colegas também será precioso. O medo só reforça o poder do agressor.

Leis sobre assédio moral

- Projeto de lei nº 4.742, de 2001 de autoria do deputado Marco de Jesus - PL/PE, que acrescenta o art. 136-A ao decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, Código Penal brasileiro, instituindo o crime de assédio moral no trabalho.

- Projeto de lei na Câmara Municipal de Curitiba (PR), de iniciativa do vereador Tadeu Veneri - PT

Órgão de divulgação do Sindicato das Bancárias de Curitiba e Região

Rua Vicente Machado, 18 - 8º andar

Fone: (041) 224-0523

Fax: (041) 322-9867

Presidente: Marisa Stédile;

Sec. de Imprensa: Virgínia Carvalho;

Coord. de Imprensa: Durca Figueiredo;

Jornalistas responsáveis:

Maiguel Guelts (1044/PR);

Cristiano T. M. Vicenti (3061/PR);

Dirig. criação e arte-final:

Ivan Vilhena (3455/PR).

Tiragem: 4.000 exemplares

indicato@bancariosdecuitiba.org.br

www.bancariosdecuitiba.org.br

Se você tem um chefe do tipo "mala-balão", "pitbull", "troglodita" ou "garganta". Se anda cansado do seu trabalho, sentindo-se humilhado com o tratamento que recebe de seu chefe. Se vive com medo de perder o emprego por não atingir as metas. Se você se identificou com o que leu. Fique alerta!

Você é mais uma vítima do assédio moral.

Denuncie a situação ao Sindicato.

Telefone: 224-0523

E.mail: sindicato@bancariosdecuitiba.org.br

ANEXO 2⁹¹

Assédio moral descendente



⁹¹ Histórias em quadrinhos da cartilha “Assédio moral: é ilegal e imoral”, publicada em 2006 pelo Sindicato dos Bancários de Pernambuco, em parceria com o SEEB/Curitiba.

AGORA O SENHOR, SEU MARCO: ME DIGA, QUAL A DESCULPA DA VEZ PARA NÃO TER DADO CONTA DA META?

OLHE, SEU LEVI, É QUE...

JÁ SEI, TEVE MUITO TRABALHO NA FACULDADE, NÃO É?

... ESTUDAR É PRA QUEM PODE, SEU MARCO...

VEJA SEU MAPA DE VENDAS: JÁ SÃO TRÊS MESES ABAIXO DA COTA... ASSIM NÃO DÁ!

MAS, SENHOR...

NÃO TEM MAIS-NEM-MENOS, TEM META!...

... E TEM MUITO CORPO MOLE. O QUE É QUE HÁ? QUEREM ME ESTRESSAR, É ...?

ACHO BOM VOCÊS SE CUIDAREM... LÁ FORA ESTÁ ASSIM DE GENTE QUERENDO TRABALHAR.

E A SENHORA, DONA LENIRA, UMA JOVEM COM TANTOS ATRIBUTOS QUE DEUS LHE DEU, NÃO ME ESCAPA...

... TRATE DE PROVAR QUE INCOMPETÊNCIA NÃO É ALGO CONTAGIOSO!...

BOM, CREIO QUE TERMINAMOS, POR HOJE. VAMOS AO TRABALHO, MAS, ANTES, PRESTEM ATENÇÃO: PELO CRIADOR, DEIXEM DE SER LERDOS!!!

E NÃO ADIANTA FICAR DE CONVERSINHA PELOS CORREDORES. AQUI, NINGUÉM É AMIGO DE NINGUÉM. E CHEFE-AMIGO É PAU DE AMARRAR CACHORRO...

AQUI É LOCAL DE TRABALHO, QUEM NÃO TEM COMPETÊNCIA, QUE NÃO SE ESTABELEÇA!

FIM

Libório Melo

Assédio moral misto

BEM, GENTE, A REUNIÃO ACABOU. UM ÓTIMO EXPEDIENTE PARA TODOS NÓS, E QUE ESTE MÊS SE CUMPRAM TODAS AS METAS!...



A RECOMENDAÇÃO VALE, ESPECIALMENTE, PARA A SENHORA, DONA JULIETA: SEU DESEMPENHO TEM QUE MELHORAR MUUUUITO... PARA FICAR RUIM!

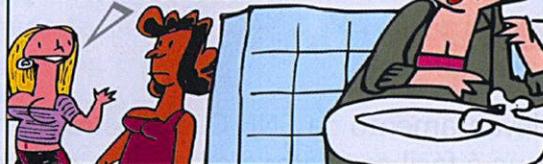


HUMILHADA E CONSTRAGIDA, JULIETA VAI REFUGIAR-SE NO BANHEIRO. DUAS COLEGAS A SEGUEM.

PÔ, MARILDA, O CHEFE PEGOU PESADO COM A JULIETA...



ACONTECE, QUERIDINHA, QUE A MENINA É MUITO ESTRANHA! PARECE QUE NÃO GOSTA DE HOMEM...



VOCÊ ACREDITA QUE O RENATO QUERIA NAMORAR COM ELA, MAS ELA DISPENSOU, SÓ PORQUE ELE QUIS UNS AMASSOS NA SALA DO ARQUIVO?!



O PIOR É QUE ELA NÃO VENDE NADA, PUXA A AVALIAÇÃO DA AGÊNCIA PARA BAIXO, E AINDA É METIDA A BESTA!...

QUE NADA... COM O RENATO É ASSIM, MINHA IRMÃ: ESCREVEU NÃO LEU...

VOCÊ NÃO ACHA QUE ESTÁ EXAGERANDO...?



OH!, JULIETA, QUERIDA, VOCÊ ESTÁ AÍ...!? VÊ SE RETOCA ESSA MAQUIAGEM QUE O TRABALHO NOS CHAMA, GAROTA...!

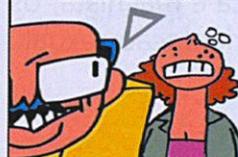


JULIETA FICA MAIS UM TEMPINHO NO BANHEIRO, ATÉ SE RECOMPOR. AO SAIR...

AINDA NO BANHEIRO, DONA JULIETA!?



VAMOS TER QUE COMPENSAR HORÁRIO DEPOIS DO EXPEDIENTE...!



O QUE É QUE HÁ? NÃO FIQUE AÍ PARADA. JÁ QUE TEM TODO O TEMPO DO MUNDO, ME SIRVA UM CAFEZINHO, LÁ NA MINHA MESA!



FIM

Assédio moral horizontal

"SEU" JOAQUIM ESTÁ VOLTANDO AO TRABALHO, APOS DOIS ANOS DE AFASTAMENTO POR LER/DORT. REINTEGRADO, É TRATADO COM DESDÉM PELOS COLEGAS.



JOAQUIM CUMPRIMENTA, MAS NINGUÉM RESPONDE...

