

Serviço Social e o assédio moral no ambiente de trabalho: que relação é essa?

Social Welfare and the moral harassment in the workplace: what relation is this?

Elisa Cristiane de Souza*

Carla Montefusco**

Resumo: O assédio moral no ambiente de trabalho tem se tornando tema recorrente nas pautas de discussões dos sindicatos da classe trabalhadora no Brasil, bem como nas pesquisas acadêmicas das mais diversas áreas de estudo. Assim, este trabalho pretende analisar o assédio moral como expressão da violência, considerando-o como demanda emergente no exercício profissional dos¹ assistentes sociais. Para tanto consiste em pesquisa bibliográfica, de caráter exploratório, amparada epistemologicamente no materialismo histórico dialético, e realizada durante a efetivação da pesquisa em nível de mestrado, no Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

Palavras-Chave: Assédio Moral. Serviço Social. Trabalho.

Abstract: Bullying in the workplace is becoming a recurring theme in the syndicated discussion agendas of the working class in Brazil as well as in academic research from various fields of study. This work intends to analyze bullying as an expression of violence, considering it as an emerging demand in the professional practice of social workers. For that consists of bibliographic research, exploratory, based on historical dialectic materialism epistemologically, and held during the execution of the research at the master's level, the graduate of the Federal University of Rio Grande do Norte Program (UFRN).

Keywords: Moral Harassment. Social Service. Work.

Recebido em: 03/11/2015. Aceito em: 08/04/2016

*Mestre do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal do Rio Grande do Norte- UFRN; Especialista em Assistência Sócio- Jurídica e Segurança Pública, pela Faculdade de Ciências, Cultura e Extensão do Rio Grande do Norte-FACEX; Bacharel em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte- UFRN; e-mail: elisaesouza@gmail.com.

**Doutora em Ciências Sociais pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN. Assistente Social; Professora Adjunta do Departamento de Serviço Social, na Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN; e-mail: carla.montefusco@bol.com.br.

¹ Apesar de reconhecermos a importância histórica das lutas do movimento feminista contra as desigualdades perpassadas pela cultura, predominantemente masculina, para não incorrerem em equívocos que prejudiquem a leitura e a compreensão do texto escrito, utilizamos durante este trabalho termos no gênero masculino, para nos referirmos a mulheres e homens, conforme a norma formal da língua portuguesa.

Introdução

A violência, no seu sentido amplo e genérico, acompanha a vida dos homens e das mulheres desde os primórdios da história. Assim, também são as expressões da violência do e no trabalho que apesar de não ser um problema exclusivo dos dias atuais, são manifestações que se prolongam no tempo sócio-histórico, assumindo novas roupagens. Imerso nesse debate está à prática do assédio moral, que vai além da mera agressão, pois envolve o uso do poder e da força, que pode ser social, política, econômica, psicológica e moral.

Pensar o assédio moral implica atentar sobre o contexto sócio-histórico que permeia as sociedades modernas e os novos modelos organizacionais do trabalho, os quais banalizam o ser humano, considerando-o apenas como objeto de ampliação da produtividade e da rentabilidade. Daí decorre a aparência sutil e silenciosa da prática do assédio moral que mina e degrada a saúde do trabalhador de forma insidiosa.

O medo, a culpa e a vergonha que as vítimas sentem quando são submetidas às práticas abusivas e humilhantes determinam os limites ao reconhecimento, à identificação e ao enfrentamento do assédio moral. Essa expressão da violência consiste em uma conduta abusiva, intencional e frequente, nas organizações capitalistas, que degrada as condições de trabalho da pessoa e a sua dignidade, pois visa humilhar, constranger e desqualificar psicologicamente o indivíduo ou o coletivo, desestabilizando a saúde e a integridade pessoal e profissional das vítimas.

A motivação pelos estudos que discutem o assédio moral no ambiente do trabalho surgiu em decorrência do interesse pelas apreensões acerca da categoria trabalho, mas em especial devido à escassez de estudos realizados sobre o referido tema, na área do Serviço Social², pois

comumente identificamos uma considerável concentração de pesquisas desenvolvidas apenas nas áreas de Psicologia e do Direito³.

Mediante o compromisso ético e político dos assistentes sociais com os Direitos Humanos, a emancipação humana e a eliminação de todas as formas de preconceitos e de discriminação, compreendemos que o assédio moral, aqui, especificamente ocorrido no ambiente de trabalho, também é matéria para o estudo, a análise, a reflexão, e a intervenção profissional, logo assumimos nesse trabalho a perspectiva de analisar o assédio moral, como expressão da violência, considerando o direcionamento social, ético e político do Serviço Social.

Reconhecendo que são as características do objeto em análise e as orientações teóricas que direcionam o método mais adequado à investigação de um problema específico- a fim de atingir o objetivo proposto- realizamos um estudo, a partir de uma abordagem qualitativa, e referenciada na perspectiva crítico-dialética como totalidade em movimento. Importa destacamos que: “A abordagem qualitativa de um problema, além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno social” (RICHARDSON, 2014, p. 79).

O percurso metodológico adotado consistiu em pesquisa bibliográfica baseada em referências especializadas sobre o assédio moral, dentre elas: Barreto (2013); Diniz (2014); Figueredo (2012); Hirigoyen (2005; 2009); Heloani (2015) dentre outros. E, diante das dificuldades, preliminarmente, registradas em encontrar estudos e produções sobre o tema na área de Serviço Social, realizamos também uma pesquisa bibliográfica e documental sobre o assédio moral nos anais mais recentes do Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS)⁴ e do Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais

² Para maiores esclarecimentos, no processo de aproximação sucessiva com o tema, identificamos inicialmente apenas 3 (três) materiais: 1 (um) Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social, apresentado na Universidade Estácio de Sá pela estudante Tatiane Aristides Barbosa (2008), intitulado *O assédio moral nas organizações: um comprometimento à saúde do trabalhador*; 1 (um) artigo da Revista Serviço Social e Realidade, intitulado *O assédio moral como causa da rescisão indireta*, escrito por Andréa das Graças Souza e Adailton Santos Costa (2010); e o CFESS Manifesta, *Assédio Moral nas relações de trabalho*, publicado em 10 de maio de 2011.

³ Apesar dessa tendência na abordagem do assédio moral, com a perspectiva de compreender os efeitos e as características dessa problemática, outras áreas do conhecimento têm despertado o interesse para o debate e os estudos, dentre elas: a Administração, a Medicina do Trabalho, a Psiquiatria e a Enfermagem.

⁴ Encontro direcionado aos pesquisadores, professores, supervisores de campo e estudantes de Serviço Social e áreas afins.

(CBAS)⁵. Quanto aos periódicos, adotamos as Revistas “Serviço Social e Sociedade” e a “Temporalis”, por considerá-las de grande circulação no meio profissional.

Nesses termos, delimitamos a pesquisa das produções referentes aos 03 (três) últimos encontros: *XII CBAS/2007*, *XIII CBAS/2010* e o *XIV CBAS/2013* (realizados, respectivamente, em Foz do Iguaçu- PR, Brasília e Águas de Lindóia-SP) e o *XI ENPESS/2008*, *XII ENPESS/2010*, *XIII ENPESS/2012* (ocorridos, respectivamente, em São Luís – MA; Rio de Janeiro- RJ; e Juiz de Fora- MG). Em relação aos periódicos, assumimos como critérios de delimitação os publicados nos últimos 05 (cinco) anos, isto é, de 2009 a 2013.

Nesse processo de pesquisa, reconhecermos que a flexibilidade no desenho metodológico e na apreensão dos dados garante o movimento dialético, no qual o objeto de estudo pode ser constantemente revisitado. Em outras palavras, o desvendar do real e a apreensão de sua essência consistem em “aproximações sucessivas que não são lineares”, pois o que prevalece são os elementos produzidos social e historicamente (MIOTO; LIMA, 2007).

Dessa maneira, os resultados desta pesquisa estão estruturados em 2 (duas) partes: na primeira, discutiremos o conceito de assédio moral no ambiente de trabalho, a partir das pesquisas já desenvolvidas nas diversas áreas do conhecimento, para não incorremos na tendência de fragmentar o estudo, sem estabelecer as relações existentes.

Em face desta, na segunda parte, trataremos do assédio moral no ambiente de trabalho como demanda profissional para os assistentes sociais, situando-o como expressão da violência do e no trabalho, em seu complexo e contraditório processo de produção e reprodução, determinado

pelos múltiplos elementos e inseridos em uma perspectiva da totalidade.

Assédio moral: afinal, de que se trata?

Embora a problemática do assédio moral seja tão antiga quanto o trabalho, somente a partir dos anos de 1980 passou a ser abordada e identificada como uma violência que destrói o ambiente de trabalho, reduzindo a produtividade e favorecendo ao absenteísmo⁶. Bradaschia (2007, p. 49), analisando e sistematizando os estudos sobre essa violência, afirma que esses estudos foram influenciados por três pesquisadores: Heinz Leymann (no início da década de 1980, na Suécia), Andrea Adams (em 1992, no Reino Unido) e Marie-France Hirigoyen (na França, em 1998).

Os estudos sobre assédio moral iniciaram com Heinz Leymann, psicólogo alemão, que no início da década de 1980, na Suécia, analisou 64 pacientes de uma clínica sueca de amparo psicológico onde, após terem passado por situações de “violência não-física”⁷ no ambiente de trabalho, desenvolveram um quadro severo de *Post-Traumatic Stress Disorder* (PTSD)- Síndrome de Estresse Pós-Traumático (BRADASCHIA, 2007).

Leymann, com os seus estudos, influenciou muitas pesquisas na Escandinávia e, mais tarde, vários outros países da Europa. Mas, além de ter contribuído para inaugurar um novo campo de investigação sobre o ambiente de trabalho e a saúde psíquica, o autor também desenvolveu estudos empíricos, aprimorou metodologias, chamou a atenção de muitos especialistas, e criou um instrumento de pesquisa para calcular a incidência do assédio moral, denominado de *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (LIPT)- Inventário de Terrorização Psicológica de Leymann⁸ (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2011, tradução nossa).

⁵ Evento de natureza político-científica, reúne a cada três anos aproximadamente 3.000 (três mil) profissionais e estudantes da área de Serviço Social, sendo reconhecido como o maior evento da categoria. Ressaltamos ainda que os seus debates subsidiaram a construção da agenda política das entidades nacionais do Conjunto Conselho Federal de Serviço Social (CFESS)/Conselho Regional de Serviço Social (CRESS), Associação Brasileira de Pesquisa e Ensino em Serviço Social (ABEPSS) e Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social (ENESSO), constituindo um importante espaço de divulgação das produções científicas e técnicas da área de Serviço Social, por meio da apresentação de trabalhos e comunicações orais dos profissionais e estudantes, além de promover o lançamento de diversos livros.

⁶ Refere-se à ausência frequente do trabalhador, nos postos de atuação.

⁷ Expressão utilizada nos estudos de Leymann com a finalidade de referir-se aquela violência que não deixa marcas visíveis (físicas), mas sim emocionais, conforme o nosso entendimento e contextualização.

⁸ Para Freitas; Heloani e Barreto (2011) o termo é traduzido como Índice Leyman de Terrorização Psicológica.

Esse instrumento tratava-se de uma lista em forma de questionário que descrevia 45 situações consideradas atos de *psicoterror* e/ou *mobbing*, mantendo-se inclusive como ferramenta de estudos para diversas pesquisas, nos dias atuais. Para Leymann, *mobbing* consistia em um processo de perseguição, no qual um indivíduo ou um grupo era escolhido como alvo e marcado para ser excluído e agredido frequentemente (pelo menos uma vez por semana) e, por um longo período de tempo (pelo menos seis meses), o que determinava o seu isolamento e o estresse (BRADASCHIA, 2007).

Um segundo momento importante para as pesquisas sobre o assédio moral, ocorreu no Reino Unido, quando dois programas de rádio da *British Broadcasting Corporation*- BBC (Corporação Britânica de Radiodifusão)⁹, em 1992 foi ao ar sob a responsabilidade da jornalista inglesa Andrea Adams que já havia sofrido com o assédio moral. Na época, com a repercussão desses programas, denominados de “Um abuso de Poder” e “De quem é a culpa afinal?”, a Adams recebeu várias cartas de vítimas de assédio moral, o que influenciou a condução de inúmeras pesquisas sobre o problema, na Inglaterra (BRADASCHIA, 2007, tradução do autor).

Outro momento de destaque para a história sobre as pesquisas relacionadas ao assédio moral ocorreu na França, quando a psiquiatra Marie-France Hirigoyen¹⁰, lançou em dezembro de 1998 o livro “*Le Harcèlement moral: la violence perverse au quotidien*” (Assédio moral: a violência perversa no cotidiano), que se tornou rapidamente um *bestseller* e foi traduzido para diversos idiomas, inclusive para o português. (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2011).

Nesse sentido, os estudos sobre assédio moral avançaram nos últimos anos, entretanto, consideramos que ainda existe um desafio conceitual, mediante a diversidade de abordagens dos pesquisadores de áreas distintas e uma carência de diálogo entre estas, sendo comum essa violência receber terminologias diferentes, num mesmo país.

Para Guimarães e Rimoli, a diversidade de expressões designadas para o “fenômeno”¹¹ se dá em virtude da variedade cultural e do desejo de enfatizar algum dos múltiplos aspectos que determinam a violência no ambiente de trabalho, logo tais autoras alertam que “a tentativa de definição e descrição deste fenômeno em nível universal se vê comprometida e exige uma aproximação progressiva e um intercâmbio de conhecimentos, teorias, estudos e práticas trans-culturais” (GUIMARÃES; RIMOLI, 2006, p. 184 apud BRADASCHIA, 2007, p. 52).

Soares (2006, p.116) define violência no trabalho a partir dos ensinamentos de Di-Martino, Hoel e Cooper (2003):

[...] manifesta de diversas maneiras, articulando de agressões físicas a insultos verbais, *bullying*, *mobbing* e assédio sexual, discriminação religiosa, racial, de deficiências, orientação sexual ou em qualquer outro caso. Porquanto, a violência no trabalho geralmente consiste em desequilíbrio nas relações interpessoais, contribuindo com o surgimento de várias psicopatologias, doenças psicossomáticas ou distúrbios de comportamento, conforme estudos divulgados pela Organização Mundial da Saúde e Organização Internacional do Trabalho.

Hirigoyen, (2009), para tratar da violência “perversa” no cotidiano das famílias e do mundo trabalho, utilizou pela primeira vez a terminologia assédio moral, destacando que não se pode confundir a violência pontual, derivada de grosseria, nervosismo e mau humor, no cotidiano doméstico ou no trabalho, com a violência “insidiosa” e “destrutiva” que se propaga no tempo e tem a finalidade de destruir psicicamente o outro (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2011).

Mediante considerações, Hirigoyen (2009, p. 65) define:

Por assédio moral em um local de trabalho temos que entender toda e qualquer conduta abusiva, manifestando-se, sobretudo, por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou

⁹ Emissora pública de rádio e televisão do Reino Unido, fundada em 1922 e popularmente conhecida pela sigla BBC.

¹⁰ Também psicanalista, psicoterapeuta familiar e vitimóloga.

¹¹ Termo utilizado com frequência por vários estudiosos ao se referirem à violência no ambiente do trabalho ou ao assédio moral.

psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho.

Importa considerarmos nesse debate, que as explicações causais da violência e/ou assédio moral tendem a uma interpretação psicológica do problema, acentuando o caráter individualista, privilegiando a relação pessoal, e minimizando a abordagem coletiva. Outro elemento a ser ressaltado é que os discursos caricaturais dos envolvidos acabam por banalizar e/ou naturalizar a violência no ambiente de trabalho (GARBIN, 2009).

Segundo Birman (2005 apud BRADASCHIA, 2007, p. 51), a palavra “assédio moral” ganhou notoriedade pública e passou a ser utilizada de forma “desmesuradamente inflacionada” no contexto contemporâneo, provocando uma imprecisão no seu entendimento, pois o sentido tornou-se quase “evanescente” e “sem fronteiras bem traçadas”. Esses são alguns dos fatores que dificultam a real apreensão sobre o tema, sendo necessário o aprofundamento do debate e a troca de informações obtidas por meio das diversas pesquisas em cursos, de áreas distintas.

É comum que o assédio moral surja de forma sutil e insignificante, confundindo-se com uma “brincadeira de mau gosto”, o que dificulta a compreensão por parte da vítima e da própria organização. A vítima, inclusive, pode ignorar por muito o problema, uma vez que as pessoas em sua volta assistem em silêncio o desenrolar do problema sem se envolver, pois temem se posicionar e se tornarem alvos de violência e/ou prejuízos. Em outras situações a vítima é responsabilizada pelo mau que lhe acometera.

Essas situações são oportunas para o assédio, pois permitem que o ato violento e as suas consequências sejam ocultadas e/ou mascaradas. Logo, constatamos que o assédio moral é condicionado por meio de diversos fatores e não apenas por um desvio comportamental de certo indivíduo, uma vez que determinada instituição pode estabelecer uma cultura organizacional que estimulem as relações de desrespeito, de exclusão e de crise entre seus empregados.

Nesse, é importante ratificarmos que a ausência de políticas claras de controle de agressões no ambiente de trabalho, principalmente, a falta de penalidades para os agressores é uma condição favorável para que o assédio moral se

acentue. E a própria omissão dos colegas de trabalho diante dessa violência pode tornar-se um instrumento catalisador, pois a indiferença acaba por cooperar com quem a principiou.

Mediante linha de pensamento, ressaltamos:

Ora, aceitar a violência como algo normal é torná-lo ainda mais violenta. Ao aceitarmos a violência como natural, ela cria vida própria e já não causa repulsa, pois nos tornamos insensíveis a ela e aos seus efeitos, tornando o mundo social insignificante para nossa vida. A violência mina a esperança no futuro, desintegra o vínculo social, fortalece o individualismo predador, corrói a cooperação e a confiança, derrota a solidariedade e retira do homem a sua humanidade (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2011, p. 35-36).

Para tanto, consideramos que a violência também degrada as potencialidades e capacidade humana de resistência e luta para superar aquela situação degradante, pois gera o medo da falta de trabalho, o sentimento de culpa pelo desgaste e a insegurança da defesa, mediante as ameaças e represália. Nas organizações, a violência e/ou assédio podem ocorrer em todas as direções, em outros termos, podem partir tanto dos chefes e colegas como vir dos subordinados, não sendo necessária a instalação de um conflito, propriamente dito, entre o agressor e a vítima, pois pode ocorrer de uma forma camuflada, na qual o agressor vai minando aos poucos o ambiente da vítima, sem que ela perceba (HIRIGOYEN, 2009).

Sobre as formas características do assédio moral no ambiente de trabalho, ordenamos:

- **assédio moral descendente:** caracterizado pela ação de um superior hierárquico sobre um subordinado;

- **assédio moral horizontal:** caracterizado pela ação entre pessoas do mesmo nível hierárquico;

- **assédio moral ascendente:** caracterizado pela ação de baixo para cima, ou seja, de um subordinado em relação ao seu superior hierárquico. Este é o menos frequente dentre os três, mas, por vezes, também ocorre e é mais comumente encontrado nas organizações públicas em decorrência da estabilidade no emprego (DISTRITO FEDERAL, 2008, p.12, grifo do autor).

Hirigoyen (2005 apud FIGUEREDO, 2012, p. 49) ainda acrescenta o *assédio moral misto* que pode advir do assédio moral horizontal e é apoiado, por exemplo, pela chefia imediata, através da sua omissão. De acordo com Figueredo (2012, p. 49-51) é difícil que o *assédio moral horizontal* consiga se propagar por muito tempo sem a cooperação da negligência e omissão da hierarquia, logo essa atitude pode ser compreendida pelo sujeito assediado como a concordância do conjunto ao agente violento.

Por conseguinte, no amplo campo de situações de violência relacionadas ao trabalho, a violência psicológica ganhou visibilidade e interesse de pesquisadores de diversas áreas, principalmente da Psicologia, tornando-se também assunto de destaque nas discussões e reivindicações dos sindicatos brasileiros, mediante o crescimento de reclamações e denúncias de práticas e condutas abusivas, no âmbito judiciário.

Mediante aspectos teóricos e metodológicos, constatamos que para apreender o processo de constituição do assédio moral no ambiente de trabalho é necessário considerar que essa violência está inscrita em um contexto das relações contraditórias entre capital/trabalho e das transformações ocorridas no mundo do trabalho, ao longo dos anos. Portanto, os novos paradigmas de organização do trabalho e gerenciamento tencionam condutas abusivas, intencional e frequente, que visam degradar as condições de trabalho, a dignidade do indivíduo ou grupo, implicando nas condições de saúde física, psíquica e social dos que são vítimas, dessa violência no ambiente de trabalho.

Assédio moral no ambiente de trabalho: uma violência sutil e desafiadora para os Assistentes Sociais

Nessa sociabilidade capitalista brasileira, a violência é um tema polêmico e atual, apesar de não ser absolutamente novo, sendo importante para o Serviço Social por estar presente, direta ou indiretamente, com maior ou menor intensidade e das mais variadas formas no contexto da formação teórica/prática do assistente social. Logo, vários estudos e debate na área de Serviço Social indicam a importância desse tema, reconhecendo-o como “transversal” no processo de formação e intervenção profissional,

bem como é o gênero, a etnia/raça, e o meio ambiente (SILVA, 2004).

De acordo com Silva (2004, p.14):

Os assistentes sociais hoje e sempre, desejando ou não, conscientes ou não, assumindo discursivamente ou não, acabam reforçando ou não, com maior ou menor intensidade, no exercício profissional, o circuito da violência. Não há meio-termo! Não existe abstenção! Trata-se de um processo contraditório que não se limita à profissão, mas a perpassa e dela exige respostas que estão, de uma forma ou de outra, sendo construídas e operacionalizadas. Se nós, assistentes sociais, estamos sendo capazes de apreendê-las na sua complexidade é outro problema.

Em resumo, é preciso reconhecer a violência com as suas dimensões e determinações para rever criticamente, elaborar estratégias e construir posicionamentos individuais e/ou coletivos que impossibilitem o seu aprofundamento, logo constamos a importância dos debates, do preparo teórico/prático, e da produção do conhecimento com rigor teórico, crítico, histórico e analítico.

Nos estudos e debate sobre a violência é preciso estar alerta, pois não é possível por enfoque e tratar essa problemática de forma isolada, isto é, como uma situação pontual e localizado, ainda que as suas características singular e imediata sejam importantes e funcionem como ponto de partida para apreensão da realidade.

A realidade social precisa ser analisada com rigor e cuidado, pois numa sociedade onde impera a valorização do capital, as explicações dos determinantes da violência a partir da aparência dos elementos constitutivos (em outras palavras, sem apreender a essência) são estratégias concretas da burguesia para manter os alicerces materiais de dominação e exploração da classe trabalhadora.

Assim posto, os elementos determinantes da violência aparecem camuflados, impondo aos estudiosos o desafio constante de analisar a realidade para além da aparência, do imediato e da superficialidade, ainda que tal investida não seja fácil de sustentar socialmente, principalmente, nos dias atuais.

Nesses aspectos, constatamos a importância da produção do conhecimento no processo de decifrar a realidade, iluminado o direcionamento

do trabalho do assistente social a ser desempenhado. Destarte, a pesquisa se revela como instrumental imprescindível e preponderante aos procedimentos de rotina do exercício profissional, pois os desafios cotidianos exigem do assistente social um domínio de informações necessárias à identificação de estratégias e instrumentos a serem utilizados (CFESS, 2012).

Iamamoto (2008, p. 20, grifo do autor) afirma que:

Um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de *decifrar a realidade e construir proposta de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não só executivo.*

Em outros termos, as atividades desempenhadas pelo assistente social, trabalhador especializado, dependem do seu conhecimento teórico -metodológico, da sua competência técnica-operativo e do seu compromisso ético- político para direcionar a leitura concreta da realidade, no acompanhamento dos processos sociais, e no estabelecimento das relações e vínculos sociais com os sujeitos.

Esse processo de reconstrução do real exige rigor teórico/prático para nos direcionar, no sentido de orientar os movimentos de defesa dos direitos econômicos, políticos e sociais, assumindo como instrumento básico de trabalho a linguagem e o conhecimento. Nesse arcabouço, constatamos a importância de não nos apoiarmos apenas nas informações que chegam de maneira imediata, mas também de realizarmos um esforço para compreender as minúcias e o contexto em que cada fato se insere.

Em síntese, devemos ultrapassar a aparência dos acontecimentos para reconstruir o real e desvendar a sua essência. Com base na perspectiva de compreender as dimensões da violência, registramos a importância de apreender como a demanda tem chegado ao Serviço Social, no seu cotidiano profissional, e quais as contribuições e respostas da categoria profissional. “Em poucas palavras, é necessário revelar suas particularidades como fenômeno inicialmente parcial, confuso e caótico” (SILVA, 2004, p.135).

De acordo com Iamamoto (2008, p.49), com a flexibilização do mundo do trabalho exige-se

do profissional de Serviço Social capacidade para analisar os processos sociais, “tanto em suas dimensões macroscópicas quanto em suas manifestações cotidianas; um profissional criativo e inventivo capaz de entender o ‘tempo presente, os homens presentes, a vida presente’”.

Esse é um desafio cotidiano para os assistentes sociais, que atuam nos diversos espaços sócio-ocupacionais, pois o assédio moral (assim como outras expressões da “questão social”¹²), não é um problema específico de um setor ou de uma área específica do conhecimento. Na verdade, o assédio moral está inscrito em um contexto contraditório de relação capital/trabalho, dominação/subordinação.

Importa, reconhecemos que na agenda contemporânea do Serviço Social brasileiro a expressão “questão social” é proeminente utilizada, embora a sua compreensão e as atribuições de sentido não sejam homogêneas entre os assistentes sociais. Santos (2012) assinala que independente das explicações e abordagens, é impossível negar a existência da “questão social”, principalmente se considerarmos a sua “significativa magnitude” expressa na ordem social capitalista.

Para melhor compreendermos os elementos constitutivos dessa expressão, situamos o seu surgimento por volta dos anos de 1830 na Europa Ocidental, com a perspectiva de denominar o “pauperismo” massivo da classe trabalhadora: fenômeno mais imediato e evidente da instauração do capitalismo em seu estágio industrial-concorrencial (NETTO, 2004). Nesse sentido, assinalamos que para os estudiosos, situados na tradição marxista, a “questão social” consiste em:

[...] expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a

¹² No decurso deste trabalho- seguindo o direcionamento de Netto (2004) e as explicações de Santos (2012) - adotaremos a expressão “questão social” entre aspas, como forma de ressaltar a gênese conservadora dessa terminologia, assim como o entendimento de que ela, por si só, não existe na realidade, pois se trata de um *conceito*, e não de uma *categoria*. A partir dos esclarecimentos de Santos (2012), consideramos que a expressão da “questão social”, determinada pela desigualdade inerente à sociabilidade capitalista, é que pode assumir o estatuto de categoria, pois dispõe de existência real.

manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção mais além da caridade e da repressão (IAMAMOTO; CARVALHO, 1995, p. 77).

Essa apreensão evidencia que os elementos constitutivos da “questão social” são o pauperismo e as lutas do proletariado contra a classe burguesa em busca de melhores condições de trabalho. A gênese da “questão social” se expressa nos desdobramentos sociopolíticos emergidos a partir do processo de acumulação e reprodução ampliada do capital que comprometeram o crescimento das desigualdades sociais, o aprofundamento da polarização existente entre ricos e pobres e a apropriação dos bens produzidos socialmente pela classe trabalhadora, mas monopolizados pela classe dominante (NETTO, 2004).

Na medida em que se desenvolve o modo de produção capitalista, principalmente sob o formato da grande indústria entre os séculos XVIII e XIX, aprofundam-se a miséria e as forças repressivas. Esse processo nos remete ao paradoxo existente entre: ao passo que ocorria o desenvolvimento das forças produtivas (inovações tecnológicas e científicas) capazes de suprir as necessidades humanas, aumentava-se a taxa de mortalidade por exaustão de trabalho e pobreza.

Desses contornos, emergem as diferenças existentes entre a desigualdade social e a pobreza designada como “questão social”, e aqueles desdobramentos sociais e humanos expressos nas formas sociais pretéritas ao regime do capital. Em outras palavras, esclarecemos que no escravismo e no sistema feudal já existiam as desigualdades sociais, a exploração do trabalho e a propriedade privada, mas com traços distintos do modo de produção capitalista (SANTOS, 2012).

Enquanto nas sociedades precedentes à ordem do capital, a pobreza estava associada, principalmente ao baixo desenvolvimento das forças produtivas que determinam, por exemplo, a perda das produções agrícolas vulneráveis à chuva ou as pragas das lavouras; no regime capitalista, na sua fase concorrencial, as inovações tecnológicas eram capazes de reduzir significativamente a dependência e as determinações dos fatores naturais e ainda suprir as necessidades

humanas (SANTOS, 2012). A pobreza crescia diretamente proporcional ao aumento da capacidade social de produzir riquezas (NETTO, 2004).

Dessa forma, o desenvolvimento das forças produtivas na sociedade capitalista determina a emergência da “questão social”, produto das contradições engendradas por meio da relação capital/trabalho, que se expressam no conjunto de problemáticas sociais, econômicas e políticas, intensificadas nas relações de subalternização daqueles que vivem da venda da sua força de trabalho.

Com efeito, não é apenas o “pauperismo” que expressa a “questão social”, mas também a perspectiva efetiva do desmoronamento da ordem burguesa por meio dos protestos da classe pauperizada, inconformada com as condições de vida: elevados níveis de mortalidade da população infantil e adulta, crescimento dos níveis de morbidade, habitações em locais insalubres, doenças, fome, baixos salários, desemprego, dentre outros desdobramentos. Durante o século XIX, antes mesmo da gênese da “questão social”, ocorreram inúmeras manifestações da classe trabalhadora, sem lideranças e com o uso da violência entre os próprios trabalhadores, o que representavam para a classe dominante apenas desordens ou ameaças espontâneas, sem estabelecer riscos para o sistema social do capitalismo (SANTOS, 2012).

A dinâmica política inerente à “questão social” revela que esses movimentos ocorridos na primeira década do século XIX, não atestavam a condição de classe trabalhadora “para si”¹³, como foi o caso do movimento luddista (NETTO, 2004) que, apesar do grau de organização coletiva, não dispunha de uma compreensão histórica capaz de relacionar o “pauperismo” ao desenvolvimento do capitalismo. Na verdade, durante esse período, como forma de ocultar o nexo existente entre as desigualdades sociais e o processo de acumulação e/ou reprodução ampliada do capital, a classe trabalhadora foi direcionada a acreditar que as máquinas eram as culpadas pelo desemprego

13 Netto (2001) assinala que, em nível histórico, a passagem do proletariado da condição de classe “em si” a classe “para si” resulta dos movimentos ocorridos em 1848, por expor com clareza o antagonismo existente entre os projetos das duas classes fundamentais do capitalismo: burguesia e proletariado.

crescente, pois retirava do operário o seu posto de trabalho.

Netto e Braz (2007) nos alertam que as inovações tecnológicas apenas se tornam aspectos determinantes do desemprego, por emergir nos limites das leis que regem o sistema de (re) produção do capital: a produção de mercadorias e/ou o atendimento das necessidades humanas estavam subordinados ao processo de valorização do capital. Para não incorrer em apreensões equivocadas, destacamos que a revolução e/ou desenvolvimento das forças produtivas podem tanto viabilizar descobertas técnicas e científicas (como medicamentos, vacinas, computadores) importantes para a redução das taxas de mortalidade, como, por exemplo, podem diminuir as horas de trabalho necessárias por dia, permitindo o aumento das horas de descanso da classe trabalhadora.

Não obstante, o interesse real do capital não é reduzir o tempo de trabalho socialmente necessário à produção de mercadorias para disponibilizar horas de descanso ou intervalos de tempo para a classe trabalhadora usufruir com outras dimensões de sua vida (lazer, família, cultura, educação, saúde). Na verdade, a finalidade é diminuir o tempo de trabalho necessário para maximizar o trabalho excedente, isto é, extrair a mais-valia que consiste no valor superior àquele pago pelo capital à classe trabalhadora (NETTO; BRAZ, 2007).

Assim, as conquistas e inovações no campo da ciência contribuem para o processo de aceleração da produtividade e ampliação das taxas de lucro e determinam a redução do capital variável – empregado na força de trabalho (IAMAMOTO, 2004). Esse processo constrói as bases fundantes do que se denomina de “exército industrial de reserva”, pois, ao passo que ocorre o crescimento do contingente de trabalhadores aptos ao trabalho, decresce a necessidade de seu emprego para os fins de valorização do capital (IAMAMOTO, 2004).

O crescimento da população de trabalhadores condenados à “ociosidade socialmente forçada” (IAMAMOTO, 2008) determina o acirramento da concorrência entre os operários, que, sob a ameaça do desemprego, submetem-se às regulações e/ou reduções dos seus salários, aos índices elevados de exigências por produtividade

e às práticas abusivas e degradantes à saúde do trabalhador.

Nesses termos, é preciso compreender a “questão social” sob a perspectiva de unidade existente entre as múltiplas expressões e desdobramentos sociais inerentes à organização do trabalho capitalista. Em outros termos, não existem várias “questões sociais”, mas sim múltiplas expressões concretas, pois a cada estágio da ordem do capital emergem e se renovam manifestações diferenciadas e mais complexas.

Diante dessas incursões, apreendemos o assédio moral no ambiente do trabalho como uma das expressões contemporâneas da “questão social”. Para tanto, asseveramos que esse entendimento não resulta considerar que a violência ocorrida no trabalho é uma manifestação exclusiva das sociedades capitalistas, pois em regimes sociais anteriores a essa ordem, também podemos constatar situações e/ou comportamentos agressivos e humilhantes que degradam a saúde dos trabalhadores, sendo, portanto, caracterizados como expressão da violência do e no trabalho.

Entretanto, o que difere essas expressões da violência operada no trabalho nos diferentes regimes sociais é que no modo de produção capitalista elas se efetivam no marco das contradições e do antagonismo existentes entre classes sociais, assumindo novas roupagens e razão de ser. Na dinâmica societária do capitalismo, as expressões da “questão social” têm seu núcleo quadrante determinado pela subsunção do trabalho ao capital.

Nessa linha teórica, destacamos que o Brasil é um país de capitalismo “hipertardio”, pois esse modelo econômico se expandiu entre os anos de 1950 e 1970, e seu padrão de acumulação industrial se desenvolveu a partir de uma estrutura produtiva “bifronte”: de um lado, a produção de bens de consumo duráveis para um mercado interno restrito e seletivo (automóveis, e eletrodomésticos) e do outro, a produção direcionada a exportação de produtos primários e de industrializados (ANTUNES, 2010).

Com efeito, sabemos que o Brasil sofreu os primeiros impulsos do processo conhecido como reestruturação produtiva apenas durante a década de 1980, isto é, entre o fim da ditadura militar e os anos do governo de Sarney, o país ainda se encontrava relativamente distante desse

processo que já se mostrava intensificado nos países centrais. Esse foi um período marcado pela “mundialização”, “transnacionalização” e “financeirização” dos capitais que redefiniram a dinâmica produtiva, industrial e dos serviços (ANTUNES, 2010).

A “mundialização do capital” é uma expressão assumida, por diversos estudiosos, dentre eles Tristão, Lupatini e Lara (2009, p. 247), para se referirem a atual fase do modo de produção capitalista que se apresenta de forma distinta daquelas fases pretéritas dessa ordem social, pois se configura a partir da maneira de produção e reprodução do capital em escala mundial, determinada “pela forma mais absurda e fetichizada do capital, o capital portador de juros”, isto é, “acumulação financeira”. Entretanto, apesar das características distintas, desde o século XIX até os dias atuais, esse modo de produção capitalista não modificou a sua essência centrada na valorização do capital.

Mediante considerações, as empresas ao adotarem novos padrões organizacionais e tecnológicos, novas formas de organização sexual (divisão do trabalho conforme gênero- homem e mulher) e social, ainda que de forma restrita, configuram-se a partir do processo de superexploração da força de trabalho determinado pelos baixos salários, prolongadas jornadas de trabalho e intensificação dos ritmos de trabalho. Assim, na década de 1990 o Brasil já presenciava grandes transformações no mundo do trabalho.

Antunes (2010, p. 13-14) assinala:

Mutações políticas, com o advento do receituário e da pragmática neoliberais, desencadeando uma onda enorme de desregulamentações nas mais distintas esferas sociopolíticas. Houve também transformações no plano da organização sociotécnica do universo produtivo, redesenho da divisão internacional do trabalho, metamorfoses no mundo do trabalho e no espaço da organização sindical, reterritorialização da produção, dentre outras consequências.

Inicialmente, nos anos de 1980, o processo de reestruturação produtiva do capital no Brasil se apresentou de forma limitada e seletiva. Entretanto, nos anos de 1990 foi ampliado com a implantação de vários receituários da acumulação flexível e do ideário japonês (toyotismo);

e com a intensificação da *lean production*, do sistema de *just-in-time*, *kanban*, do processo de qualidade total, das formas de subcontratação e da terceirização da força de trabalho.

Com a perspectiva de aumentar a produtividade surgiram os Círculos de Controle Qualidade (CCQ’s) e a descentralização produtiva em virtude da realocação industrial das empresas tradicionais (indústria de calçados e indústria têxtil) que desejavam concorrer internacionalmente, buscando locais com níveis mais baixos de remuneração da força de trabalho, acentuando a superexploração no trabalho.

Assim, como consequência da flexibilização na contratação da força de trabalho, por meio da terceirização, da contratação de trabalhadores por tarefas ou em tempo parcial, da precarização dos empregos e salários, vem se intensificando e aprofundando o processo de desregulamentação do trabalho e a redução dos direitos sociais dos trabalhadores em geral, mas principalmente, para os terceirizados.

Freire (2008) aponta, nesse debate, a tendência à quarteirização da prestação dos serviços, exemplificando os Serviços de Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) de uma empresa brasileira, que se configura em ameaça e desafio para os trabalhadores e sindicatos, pois representa a perda da autonomia desses serviços, comprometidos com a saúde do trabalhador em virtude de um contrato que poderá ser desfeito a qualquer momento.

Antunes (1996, p. 82), por sua vez, assinala que a crise no mundo do trabalho atingiu a “subjetividade da classe trabalhadora, a sua consciência de classe de constituir-se como ser que vive do trabalho”, questionando e impactando nos organismos de representação: sindicatos e partidos. Outra marca do processo de reestruturação produtiva é a heterogeneidade tecnológica e do trabalho com a inserção da força de trabalho feminina e a exclusão dos jovens e idosos do trabalho formal, articulada a uma série de mecanismos sociais de discriminação, pois as relações de dominação e de exploração permaneceram mais duras sobre o trabalho das mulheres do que para os homens, traduzindo uma segmentação entre os gêneros.

Com o objetivo de adequar a força de trabalho às modalidades atuais do processo produtivo, as instituições financeiras também passaram a

exigir uma nova qualificação dos trabalhadores que mais parece ter um significado “ideológico” do que “tecnofuncional” (ANTUNES, 2010). Desse, surgiram os programas de qualidade total e se ampliaram a remuneração variável (remuneração conforme as taxas de produtividade da força de trabalho), recriando estratégias de dominação do trabalho que disseminaram o ideário de funcionário colaborador, parceiro e sócio da empresa e, simultaneamente, obscureceu a condição laborativa e a relação contraditória existente entre o capital e o trabalho (ANTUNES, 2010).

Nesse circuito dialético do processo de exclusão e/ou inclusão precarizada da força de trabalho, as ações e estratégias de dominação social do capital aparecem camufladas e obscurecidas, sob uma lógica que não revela as reais intencionalidades. Importa destacarmos que as análises do processo de precarização e intensificação do trabalho tornam-se insuficiente se não consideramos as mutações ocorridas no mundo do trabalho com a redução do conjunto de trabalhadores com Carteiras de Trabalho e Previdência Social, assinadas, e o surgimento dos trabalhadores terceirizados e subcontratados.

Trata-se, portanto de um movimento de inflexão histórica que acentua a precarização do trabalho; o crescimento dos contratos temporários, em detrimento daqueles dotados de relativa estabilidade que asseguram os direitos trabalhistas e sociais conquistados; e o aprofundamento do desemprego, da fome, da pobreza e da violência, em suas várias expressões.

Diante desse arcabouço teórico, ressaltamos que o processo de reestruturação/restauração produtiva no Brasil trouxe repercussões para a saúde do trabalhador. Freire (2008) destaca que o processo saúde/doença/trabalho insere-se nos diversos aspectos da organização, divisão, processo e relações sociais no trabalho, constatando que a saúde da força de trabalho é expressão concreta das relações sociais da sociedade capitalista, consolidada na organização e processo de trabalho que reproduz a desigualdade, o autoritarismo, a privação do poder, decorrentes da posição sócio-política que o trabalhador ocupa na divisão do trabalho na empresa.

A partir da pesquisa realizada com três empresas brasileira de grande porte, Freire (2008) também assinala os impactos decorrentes da reestruturação produtiva, nos anos de 1990 no

Brasil, destacando a ampliação das *doenças profissionais e agravos relacionados às novas tecnologias, ao processo e a organização do trabalho* - epidemias de Lesões por Esforço Repetitivo (LER), as doenças psíquicas e o *stress*; o *crescimento das taxas relacionadas às doenças existentes antes da reestruturação produtiva*, como é o caso das doenças graves e degenerativas que exigem maiores investimentos e mudanças no processo de trabalho (surdez, silicose, benzenismo, e outras intoxicações por metais pesados como o mercúrio e o chumbo); e o *aumento nos índices de acidentes de trabalho e sub-registros*.

Entre os problemas relacionados aos acidentes de trabalho destacamos ainda as subnotificações e o obscurecimento da relação direta entre acidente e trabalho, disseminando, por exemplo, a ideia de que o trabalhador brasileiro não morre mais de acidente de trabalho, mas sim de trânsito (FREIRE, 2008). Diante desse debate, Azevedo (2011) argumenta que no Brasil, segundo dados do Anuário Estatístico de Acidentes de Trabalho publicado em janeiro de 2008, foram registrados em 2007, 503.890 acidentes de trabalho¹⁴, sendo que esse número pode ser triplicado se consideramos que os números registrados pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) dizem respeito apenas aos trabalhadores regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), sem contabilizar os servidores públicos e os do setor informal.

¹⁴ O Ministério da Previdência Social divulgou, em 2013, o Anuário Estatístico de Acidentes de Trabalho 2012. Segundo o documento os índices caíram, pois enquanto foram registrados 711.164 acidentes de trabalho em 2011, no ano 2012 foram contabilizados 705.239 ocorrências. Entretanto, para o Sindicato Nacional dos Auditores Fiscais do Trabalho (SINAIT) a realidade com que se deparam os Auditores nos ambientes de trabalho mostra que os trabalhadores continuam submetidos a riscos e que o número real de acidentes pode ser muito maior. De acordo com Fernando Maciel, procurador federal em Brasília e coordenador-geral de Matéria de Benefícios da Procuradoria Federal Especializada junto ao Instituto Nacional do Seguro Social - INSS, “a cultura preventiva de acidentes no Brasil ainda não se encontra em uma fase ideal se comparada com outros países” (SINAIT, 2014).

A escassez e a inconsistência dos dados contabilizados comprometem a qualidade das ações e estratégias traçadas com a finalidade de prevenir os riscos de acidentes, pois esses dados constituem a base de informação indispensável para a indicação, aplicação e o controle de medidas preventivas. Essa situação também não contabiliza a perda humana, em outros termos, os impactos na identidade, na autoestima e nos laços sociais e familiares dos trabalhadores acidentados (AZEVEDO, 2011).

As condições materiais, sociais e políticas do processo de trabalho e das condições de vida do trabalhador implicam diretamente na sua saúde, considerando que as mudanças tecnológicas, a produtividade e o desemprego determinam o agravamento das condições de saúde da população trabalhadora. Mediante tais implicações ou impactos, Freire (2008) aponta, em concordância com os pesquisadores do Centro de Estudos de Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana (CESTEH)¹⁵, três problemas estruturais, articulados entre si: o primeiro refere-se às *características políticas e organizacionais do processo de trabalho e das áreas de Medicina e Segurança adotadas nas empresas* que evidenciam a manutenção dos traços autoritários nas relações de trabalho, as condições de trabalho precárias e as formas de exploração da força de trabalho que implicam diretamente na degradação da saúde do trabalhador.

O segundo problema faz referência ao *atraso nas tecnologias de produção e ao seu processo de modernização* que eventualmente considera os critérios de saúde (ambientais e ecológicos) a não ser em virtude do paradigma ambiental e da internacionalização da economia. O terceiro problema está associado às *novas técnicas de gerenciamento* que ao propor

a redução de custos afetam de forma violenta a saúde da classe trabalhadora, como é o caso da terceirização que não internaliza os riscos e agravos a saúde do trabalhador, além de transferir a responsabilidade sobre a força de trabalho mais vulnerável, pois não possui vínculo trabalhista direto com a empresa, nem tão pouco tem seus direitos garantidos e pode ser descartado a qualquer momento (FREIRE, 2008).

Compreendemos, assim, que o debate acerca da saúde do trabalhador não deve estar isolado do real processo de saúde-doença e da organização do trabalho, no que se refere às relações sociais de produção, sem a análise crítica das contradições que compõem essa totalidade. Devemos considerar que o processo de trabalho é um espaço concreto de exploração e que a saúde do trabalhador, é por sua vez, expressão concreta desta exploração.

Esse processo representa as ameaças, os desafios e o desgaste que a força de trabalho se encontra submetido, além, de viabilizar o fatalismo, a descrença e a desmotivação para o trabalho, pois a impossibilidade de poder modificar aquela situação degradante e agressiva atrofia as potencialidades e capacidade humana, da classe trabalhadora. Freire (2008) defende que o desgaste se origina da interação das cargas negativas do trabalho que se potencializam entre si, na concretude de cada processo singular, expressando o nexos entre o social e a saúde.

A título de exemplo, pensamos naquelas situações que implicam em graves tensões nervosas para o trabalhador, como é o caso de um chefe autoritário que humilha em público, ameaça e exige índices de produtividade inalcançáveis aos seus subordinados. A partir dessa reflexão constatamos que a interação dessas cargas negativas de trabalho, isto é, “sobrecarga quantitativa” e “subcarga qualitativa” (falta de poder para modificar a situação) vão se potencializar entre si e determinar o desgaste físico, psíquico e social daquela força de trabalho, humilhada e subordinada a uma conduta abusiva (FREIRE, 2008).

A falta de poder para modificar uma situação abusiva ou humilhante expressa à carga social que impossibilita o desenvolver da potencialidade psíquica e social do trabalhador, pois “atrofia” a sua capacidade de luta, reação e busca por mudanças das condições de agressão e abuso de poder, fragilizando-o individual e

¹⁵ Instituição pertencente a Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP) da Fundação Oswaldo Cruz e implantada em 10 de dezembro de 1985 com o objetivo de: formar recursos humanos para a área, isto é, técnicos para atuação nos programas de saúde do trabalhador no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) e outras instituições, além de novos pesquisadores; desenvolver estudos e pesquisas sobre a relação trabalho, saúde e ambiente para propiciar o desenvolvimento de novas metodologias, diagnóstico e a intervenção sobre situações relevantes, bem como propor e avaliar políticas públicas; promover atividades de cooperação técnica, principalmente, junto às Secretarias de Saúde dos Estados e Municípios, instituições técnico-científicas, sindicatos e Ministérios Públicos (ENSP, 2014).

coletivamente, e aproximando-o da construção de um “processo de alienação social” e/ou conformidade no ambiente do trabalho (FREIRE, 2008).

Essa perda ou imobilização da capacidade dos indivíduos de pensar e agir reprime os conteúdos da consciência sobre a realidade, além de atentar contra a dignidade dos trabalhadores, pois implicam em desestabilidades na saúde física e mental. O trabalho precarizado e o temor do desemprego materializam a forma de controle sob a força de trabalho, que condicionam os problemas sociais relacionados à violência, a fome, ao desemprego, e aos sofrimentos psíquicos, indicando a conexão real entre o trabalho e o processo saúde/doença.

Na sociedade capitalista, os processos de trabalho mantêm estreita relação com as formas de violência no ambiente de trabalho e, consequentemente, com as formas de adoecimento da classe trabalhadora, pois resulta em um processo metabólico de destruição da saúde física e mental dos trabalhadores, repercutindo na própria organização, com a interferência no alcance das metas, no prejuízo da imagem institucional, e no aumento das despesas em função das indenizações trabalhistas, decorrentes de processos judiciais.

Nessa linha de pensamento, registramos espaço fecundo para o debate sobre o assédio moral no ambiente de trabalho, considerando que essa problemática não deve ser compreendida como um fato isolado, mas sim como parte estrutural de um todo. Assim, as dimensões dessa violência no ambiente de trabalho não devem ser compreendidas como partes estanques que se isolam, superpõem ou se complementam, mas como elementos de um todo profundamente imbricado e articulado.

Com efeito, consideramos o assédio moral um tema complexo, polêmico e determinado pelo processo de exploração e dominação inerente a relação capital/trabalho, que desestabiliza a vida daquele que sofre. Portanto, para ser compreendido e analisado, o assédio moral deve ser apreendido como um problema social que se objetiva em um complexo circuito, e por sua vez se (re) produz em uma determinada sociedade a partir de condições sócio-históricas específicas.

Em relação a essa expressão da violência no e do trabalho, o Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) já se manifestou intolerante,

convocando todos os assistentes sociais a se inspirarem nos princípios do Código de Ética Profissional, e a se manterem alertas nos diversos espaços ocupacionais, denunciando essa, “violência insidiosa e difícil (porém, não impossível) de ser identificada”, ao Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) de sua jurisdição, com vistas a preservar a autonomia profissional e combater a proliferação desse tipo de violência nas relações de trabalho (CFESS, 2011).

Apesar desse posicionamento, constamos a carência de estudos, pesquisas e publicações sobre o assédio moral na área de Serviço Social, principalmente, a partir do levantamento bibliográfico e documental que realizamos sobre tema junto dos anais publicados nos 03 (três) últimos Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS); e nos Congressos Brasileiros de Assistentes Sociais (CBAS): *XII CBAS/2007*, *XIII CBAS/2010* e o *XIV CBAS/2013*; e o *XI ENPESS/2008*, *XII ENPESS/ 2010*, *XIII ENPESS/2012*.

Nesse levantamento, identificamos apenas um trabalho publicado no *XIV CBAS/2013*, realizado em Águas de Lindóia- SP, intitulado “O assédio moral nas relações de trabalho do Assistente Social: aproximações do debate sobre o adoecimento do trabalhador” (SILVA, O., 2013)¹⁶. Em relação ao *ENPESS*, não encontramos publicações -no intervalo de tempo delimitado- que discutissem de forma direta ou indireta, o assédio moral. Entretanto, como o mestrado ocorreu entre os anos de 2013 a 2015, e *XIV ENPESS* foi realizado no ano de 2014, em Natal-RN, decidimos averiguar as produções publicadas nos anais desse encontro.

Assim, identificamos 2 (dois) trabalhos: “Assédio sexual e moral contra a mulher na esfera produtiva: reflexos da desigualdade de gênero” (FERREIRA; LEITE; FREIRE, 2014); e “Processos de trabalho e assédio moral: uma investigação entre os trabalhadores bancários” (COIMBRA; RANGEL; PERREIRA, 2014).

Em relação aos periódicos de grande circulação na área de Serviço Social, realizamos uma

¹⁶ Importa registarmos que essa autora, produziu a dissertação intitulada “Assédio moral nas relações de trabalho do Assistente Social- uma questão emergente”, publicada em 2014, na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), como exigência parcial para a obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

pesquisa junto das produções e estudos, publicados na Revista “Serviço Social e Sociedade” e na Revista “Temporalis”, nos últimos 05 (cinco) anos. Assim, entre os anos de 2009 a 2013 não identificamos nessas, publicações que tratassem do assédio moral. Importa ainda destacarmos, o levantamento bibliográfico sobre o assédio moral e o assédio sexual, realizado por Diniz (2014), junto das principais fontes acadêmicas de pesquisa: o banco de teses e dissertações da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal do Nível Superior (CAPES) e a base bibliográfica da *Scientific Electronic Library Online (SciELO)*.

Nesse processo, Diniz (2014) constatou que entre as teses, dissertação, e artigos, publicados entre os anos de 2001 a 2012, os Programas de Pós-Graduação que mais se destacaram nas produções sobre o assédio moral e o assédio sexual, foram os relacionados aos Cursos de Psicologia e do Direito. Essa constatação permite compreendermos que essas expressões da violência são tratadas essencialmente a partir de dois vieses de abordagens: o da individualização e/ou psicologização dos comportamentos humanos, dos envolvidos nas situações agressivas; e o da judicialização (DINIZ, 2014).

No que concerne as estratégias de enfrentamento do assédio moral no ambiente de trabalho, Freitas, Heloani e Barreto (2011, p. 39) defendem:

Acreditamos que o assédio moral ocorre porque encontra um terreno fértil e tende a se cristalizar como uma prática porque seus autores não encontram maiores resistências organizacionais ou reprovações nem nas regras, nem na autoridade, nem na filosofia, nem na cultura da organização, ou seja, não existe aos seus olhos uma instância interditoria e punitiva para essas ocorrências perversas. A impunidade potencializa todos os tipos de desvios e serve como justificativa para a sua reprodução, afinal, “se ele pode, porque eu não?”

Mediante reflexões, a forma como sujeitos reagem às situações de assédio moral no ambiente do trabalho e as estratégias organizacionais utilizadas para superar as adversidades profissionais é que determinarão a prevenção e/ou superação do sofrimento no ambiente de trabalho, considerando que o sofrimento em si não é

apenas uma patologia, mas indica um “fracasso” dos recursos institucionais de enfrentamento das situações-problemas (DISTRITO FEDERAL, 2008).

Hirigoyen (2009) afirma que a adoção de uma prevenção eficaz é de responsabilidade de todos, pois somos todos ao mesmo tempo “assediadores” potenciais e eventuais; e/ou futuras vítimas de superiores hierárquicos ou subordinados de alguém. Entretanto, para não incorreremos na perspectiva de culpabilizar os sujeitos, devemos considerar que os elementos que condicionam e intensificam o assédio moral estão imbricados numa sociabilidade que valoriza a competitividade, a individualidade, o preconceito, a discriminação, e a intolerância com as diferenças.

O desenvolvimento das forças produtivas na sociedade capitalista determina o aprofundamento da “questão social”, produto das contradições engendradas pela relação capital/trabalho que se expressam no conjunto de problemáticas sociais, econômicas e políticas intensificadas nas relações de subalternização daqueles que vivem da venda da sua força de trabalho.

Constatamos nesse, um objeto fecundo para o estudo e o exercício do assistente social, posto que essa é uma profissão historicamente requisitada a atuar nas diversas expressões da “questão social”, e com uma formação profissional comprometida com os Direitos Humanos. Nesse sentido, destacamos lamamoto (2009, p. 115):

Sendo as múltiplas expressões da questão social o objeto sobre o qual incide o trabalho profissional, é importante reconhecer que um dos aspectos centrais da questão social, hoje, é a ampliação do desemprego e ampliação da precarização das relações de trabalho.

Mediante aspecto teórico, o assédio moral no ambiente do trabalho é objeto fecundo para o debate e a intervenção profissional dos assistentes sociais, mas principalmente uma problemática que carece de uma postura política do Serviço Social, como forma de resistência e enfrentamento. Importa reconhecermos que, enquanto classe trabalhadora, os assistentes sociais tanto podem atuar na intervenção das demandas de violência no trabalho, como podem ser vítimas dessa violação de direitos.

Conclusão

Em pleno século XXI, constatamos que as manifestações da violência no e do trabalho sempre existiram. Na verdade, recentes são as expressões e/ou roupagens que essas assumiram ao longo do processo sócio-histórico. Em decorrência das transformações ocorridas no mundo do trabalho, convivemos diariamente sob a ameaça de antigos e novos desafios impressos, sobretudo por meio dos elevados índices de pobreza, fome, miséria, desemprego e violência.

As mudanças na forma de gerir e organizar o trabalho não só repercutiram na forma de produzir mercadorias como também determinaram mudanças no modo de viver das pessoas e na emergência de novos riscos de acidentes, doenças e mortes no ambiente do trabalho. Com o aprofundamento do trabalho desgastado e humilhado, surgiram novas patologias (físicas e mentais) e manifestações do sofrimento da classe trabalhadora, que insistentemente são mantidas no campo da invisibilidade.

O advento das modernas tecnologias regidas sob os moldes dessa sociabilidade capitalista determinou a flexibilização do trabalho inscrita na racionalização da produção e na intensificação do ritmo da execução das tarefas. Em síntese, o sistema capitalista mediado pela ideologia neoliberal reestruturou a sua forma de produzir, administrar e organizar o trabalho, atingindo índices elevados de lucratividade e produtividade às custas do acirrado processo de exploração e dominação da classe que vive da venda de sua força de trabalho.

Com o ritmo acelerado da economia ocorreu o fechamento de postos de trabalho, a desregulamentação dos contratos (terceirização, trabalho parcial e temporário), o crescimento do setor informal, a demissão massiva de trabalhadores, além dos novos modelos de gerenciamento dos recursos humanos que foram adotados com vistas a capturar a subjetividade da classe trabalhadora, envolvendo-a com as metas de produção.

No trabalho, as relações sociais em vez de promover a autonomia, a criatividade, a alegria e o respeito mútuo, determinam a infelicidade, o crescimento das doenças e a impotência para construir estratégias de enfrentamento e resistência, quando são conformadas a partir da negação do outro por meio do autoritarismo, da intimidação, e

da intolerância com as diferenças. É nesse contexto sócio-histórico que as expressões e faces da violência no trabalho encontram suas bases de sustentação, sendo compreendidas como toda e qualquer prática e/ou comportamento agressivo, explícito ou implícito, que põe em risco a saúde física e mental dos trabalhadores, além da sua imagem e identidade.

Dentre essas expressões, constitui-se o assédio moral, ocorrido no ambiente do trabalho, que supera os elementos constitutivos das meras agressões (em seu sentido genérico), envolvendo o uso da força e do poder nas suas dimensões física, política, econômica, psicológica e moral. Esse debate, apesar de ser assunto recorrente nas pautas de alguns sindicatos da classe trabalhadora, como é o caso dos bancários, ainda é considerado relativamente novo no âmbito acadêmico.

Daí decorre alguns desafios nos termos de identificar, enfrentar, coibir e prevenir atos e comportamentos que nem ao menos são reconhecidos como uma expressão da violência, pois numa sociabilidade capitalista por vezes são compreendidos apenas como meros conflitos de relacionamento interpessoal.

A própria banalização do uso do termo “assédio moral” também se configura como um obstáculo para enfrentamento dessa expressão da violência, pois ao denominar toda situação ou comportamento como assédio moral, sem qualquer critério, ocultamos os reais agravos que essa prática traz para a saúde física e psíquica das vítimas.

Outro desafio consiste no processo de naturalização das práticas autoritárias e humilhantes como instrumento de controle e disciplina da força de trabalho, que não só legitima a violência como mascara as dores e o adoecimento das vítimas, impedindo o enfrentamento e a punição dos agressores. Mediante aspectos, o sentimento de culpa pelas agressões sofridas, a vergonha de reconhecer que está adoecido, o medo de perder o emprego ou de sofrer outras formas de represálias (ser discriminado entre os colegas, de ser excluído das atividades, de ser estigmatizado como fraco, ou ainda, das agressões serem intensificadas), aprisionam as vítimas num verdadeiro processo de aprofundamento da precarização do trabalho.

Em consonância com esses desafios, identificamos as dificuldades de se construir elementos, materiais e testemunhais, comprobatórios dessa prática abusiva no ambiente do trabalho, principalmente quando reconhecemos que a ameaça de perder o emprego aflige a todos os trabalhadores (inclusive as testemunhas) e que o assédio moral ocorre de forma velada e silenciosa, ou seja, por vezes ocorre entre “quatro paredes” e/ou como uma pressão “natural” do sistema.

Importa ainda consideramos que o tema, assédio moral no ambiente de trabalho, carece de estudos e reflexões, pois ainda existe uma limitação em explicar essa violência como um fenômeno de natureza moral ou psicológica, isto é, uma tendência à psicologização e/ou judicialização dos conflitos interpessoais no trabalho. Para tanto, consideramos que o equívoco dessas tendências não estar em representar falsamente a realidade, mas sim em generalizar as suas análises sobre o problema a partir do viés da Psicologia ou do Direito.

A origem fundamental dessas análises é o pressuposto de que o assédio em questão é de natureza moral, tratando-se de relações entre pessoas cujos eventuais danos só podem ser objeto de reparações judicial. A crítica estar no reducionismo dessas análises que consideram o assédio moral a partir do comportamento do indivíduo como o único fator capaz de explicar as condutas abusivas, desconsiderando as questões relacionadas às formas de sociabilidades, aos modos de gestão e organização do trabalho ou apenas mencionando-as, sem a devida mediação.

Diante dessa reflexão, destacamos que nesses estudos o próprio trabalho e suas transformações não assumem papel determinante, sendo comum a perspectiva de caracterizar o perfil psicológico dos assediadores e dos assediado. Outro elemento a ser considerado, consiste que o assédio moral é expressão da “questão social”, pois redonda das contradições fundamentais da sociedade capitalista existentes entre o trabalho que é coletivo e a apropriação da atividade, das condições e frutos do trabalho que é privada.

Perante essa ordem de sociabilidade que visa imperativamente o lucro e a acumulação do capital, encontramos terreno “fértil” para os atos abusivos, repetitivos e intencionais,

característicos do assédio moral, como forma de aumentar a produtividade e lucratividade.

Essas reflexões patenteiam que o assédio moral no ambiente de trabalho, como expressão da “questão social”, é tema emergente no cotidiano dos assistentes sociais, nos mais variados espaços de atuação, logo ressaltarmos a importância desses profissionais se apropriarem dos debates e polêmicas existentes em torno dessa problemática.

O assistente social, como profissional que atua na tensão entre a produção da desigualdade e os que vivenciam e resistem a ela, não deve abstrair as múltiplas determinações sociais e históricas que cria e recria as expressões da “questão Social”. Nesse sentido, mediante a manifestação do assédio moral no ambiente de trabalho, o assistente social precisa se apropriar do seu conhecimento teórico-metodológico, da sua capacidade técnico-operativa, e seu do compromisso ético-político profissional para decifrar essas novas bases de produção e reprodução da “questão social”.

Os resultados dessa análise indicam que o assédio moral é uma expressão contemporânea da “questão social” que se apresenta como demanda para os assistentes sociais- de forma silenciosa e/ou camuflada- sob a aparência de problemas relacionados à saúde do trabalhador ou de meros conflitos de relacionamento interpessoal, isto é, sem qualquer nexos causal com a organização do trabalho.

Portanto, defendemos o necessário aprofundamento dos estudos e pesquisas sobre o tema, relacionando-o com a categoria trabalho em suas dimensões ontológica histórica, e considerando principalmente as mudanças contemporâneas da relação capital/trabalho, para evitarmos análises reducionista, mecanicistas e equivocadas.

Referências

ANTUNES, Ricardo. Dimensões da crise e metamorfoses do mundo do trabalho. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano 17, n. 50, p. 78- 86, abr./1996.

_____. Anotação sobre o capitalismo recente e a reestruturação produtiva no Brasil. In: **O avesso do trabalho**. 2. ed. São Paulo: Expressão Popular, 2010. p. 13- 23.

- AZEVEDO, Viviane Aline Gregório. **Trabalho e saúde na sociedade capitalista**: uma relação inversamente proporcional. 2011. 143p. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Natal, 2011.
- BARRETO, Margarida. **Violência, Saúde e Trabalho**: uma jornada de humilhações. São Paulo, Educ, 2006.
- BRADASCHIA, Carisa Almeida. **Assédio moral no trabalho**: a sistematização dos estudos sobre um campo em construção. 2005. 230p. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas)- Fundação Getúlio Vargas, Escola de Administração de Empresas de São Paulo, São Paulo, 2007.
- COIMBRA, Ana Lúvia de Souza; RANGEL, Karen Aquino; PERREIRA, Jéssica. Processos de trabalho e assédio moral: uma investigação entre os trabalhadores bancários. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 14, 2014, Natal- RN. **Anais Eletrônicos**. Natal, 2014.
- CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. Assédio Moral nas relações de trabalho. **CFESS Manifesta**, Brasília, 10 maio 2011.
- _____. **Atribuições privativas do assistente social em questão**. Brasília: CFESS, 2012.
- DINIZ, Maria Ilidiana. **Mulheres como eu, mulheres como as outras**: desvelando o assédio moral e sexual no âmbito do trabalho das comerciárias do Estado do Rio Grande do Norte. 2014. 335f. Tese (Doutorado em Serviço Social)- Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.
- DISTRITO FEDERAL. Câmara Legislativa. Núcleo de Estudos e Ações sobre Violência no Trabalho. **Violência no trabalho**: reflexões, conceitos e orientações. Brasília: CLDF, 2008.
- ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SÉRGIO AROUCA (ENSP). 2014. **Centro de Estudos da Saúde do Trabalhador e Ecologia Humana**. Disponível em: <<http://www.ensp.fiocruz.br/portal-ensp/departamentos/apresentacao.mais.php?id=25>>. Acesso em: 08 mar. 2014.
- FERREIRA, Dheniffer José; LEITE, Maria Susana de Souza; FREIRE, Denielly Marques Ferreira. Assédio sexual e moral contra a mulher na esfera produtiva: reflexos da desigualdade de gênero. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISADORES EM SERVIÇO SOCIAL, 14, 2014, Natal- RN. **Anais Eletrônicos**. Natal, 2014.
- FIGUEREDO, Patrícia Maria. **Assédio Moral contra mulheres nas organizações**. São Paulo: Cortez, 2012.
- FREIRE, Lúcia Maria de Barros Freire. Serviço Social e Saúde do Trabalhador diante da Reestruturação Produtiva nas empresas. In: MOTA, Ana Elizabete Mota (Org.). **A nova fábrica de consensos**: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao serviço social. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2008. p. 167-193.
- FREITAS, Ester de; HELOANI, José Roberto; BARRETO, Margarida. **Assédio Moral no trabalho**. São Paulo: Editora Cengage Learning, 2011. (Coleção Debates em Administração).
- GARBIN, Andréia de Conto. **Representação na mídia impressa sobre assédio moral no trabalho**. 2009. 168p. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública)- Universidade de São Paulo, Faculdade de Saúde Pública, São Paulo, 2009.
- HIRIGOYEN, Marie- France. **Assédio Moral**: a violência perversa no cotidiano. Tradução de Maria Helena Kuhner. 11.ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2009. 224p.
- IAMAMOTO, Marilda V; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma interpretação teórico-metodológica. São Paulo: Cortez, 1995.
- IAMAMOTO, Marilda V. A questão social no capitalismo. **Revista Temporalis**- Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, 2ª ed., São Paulo, ano 2, n. 3, p. 09-30, 2004.
- _____. **O Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2008.
- MARTININGO FILHO, Antônio. Assédio Moral e Gestão de Pessoas: uma análise do assédio moral no trabalho e o papel da área de gestão de pessoas. 2007. 107p. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade de Brasília, Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Brasília, 2007.
- MOTA, Ana Elizabete da. **O feitiço da ajuda**: as determinações do Serviço Social na empresa. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2008.
- NETTO, José Paulo. Cinco notas a propósito da “questão social”. **Revista Temporalis**- Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social, 2ª ed., São Paulo, ano 2, n. 3, p. 41-49, 2004.

_____; BRAZ, Marcelo. **Economia Política**: uma introdução crítica. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2007. (Biblioteca básica de Serviço Social, 1).

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

SANTOS, Josiane Soares. **“Questão Social”**: particularidades no Brasil. São Paulo: Cortez, 2012. (Coleção Biblioteca Básica de Serviço Social; 6).

SILVA, José Fernando Siqueira da. Violência, Serviço Social e Formação Profissional. IN: **Revista Serviço Social & Sociedade**. Ano XXV, N° 79, 2004, p. 133-147.

SILVA, Ociana Donato. O assédio moral nas relações de trabalho do assistente social: aproximações do debate sobre o adoecimento do trabalhado. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS, 14, 2013, Águas de Lindóia- SP. **Anais Eletrônicos**. São Paulo, 2013.

SINDICATO NACIONAL DOS AUDITORES FISCAIS DO TRABALHO (SINAIT). **Previdência faz levantamento de acidentes de trabalho no país**. 2014. Disponível em: < <https://www.sinait.org.br/?r=site/noticiaView&id=8990>>. Acesso em: 8 mar. de 2014.

SOARES, Leandro Queiroz. **Assédio moral no trabalho e interações socioprofissionais**: “Ou você interage do jeito deles ou vai ser humilhado até não aguentar mais”. 2006. 179p. Dissertação (Mestrado em Psicologia)- Universidade de Brasília, Instituto de Psicologia, Departamento de Psicologia Social e do Trabalho, Núcleo de Ergonomia da Atividade, Cognição e Saúde, Brasília, 2006.

TRISTÃO, Ellen Lucy; LUPATINI, Márcio; LARA, Ricardo. O processo de mundialização do capital e sua forma “adequada” de conhecimento. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, n. 98, p. 245- 280, abr./ jun. 2004.