

ASSÉDIO MORAL NAS ORGANIZAÇÕES: REFLEXÕES TEÓRICAS.

Rosane Maria Souza-Silva*

RESUMO: *Dentre as diversas formas de manifestação da violência no trabalho, destaca-se o assédio moral pelo seu caráter insidioso e invisível que desvirtua as relações dentro das organizações, gerando prejuízos graves para trabalhadores e empresas. O assédio moral é entendido como o processo de violência constituído de situações repetitivas e intencionais de agressões psicológicas no ambiente de trabalho, caracterizadas por humilhações, maus-tratos e perseguições, chegando a ponto de excluir o outro do seu ambiente laboral. O presente estudo pretende apresentar as principais pesquisas e contribuições dos teóricos sobre o tema e foi desenvolvido visando subsidiar dissertação de mestrado, em andamento, que trata sobre as repercussões do assédio moral na vida de bancários e ex-bancários que se encontram em processo judicial trabalhista através do Sindicato dos Bancários da Bahia no ano de 2004. Os resultados desse estudo inicial têm mostrado a amplitude de um fenômeno que não se restringe apenas aos indivíduos envolvidos, agressor e agredido, mas afeta toda a coletividade dos trabalhadores, devendo ser consideradas, para sua análise, as transformações ocorridas na organização do trabalho de acordo com o modelo neoliberal de produção.*

Palavras-chave: Violência no Trabalho; Assédio Moral; Organização do Trabalho.

INTRODUÇÃO

Certamente o tema assédio moral ou violência moral no trabalho constitui um desafio. Conforme Minayo e Souza (1998, p.514) “qualquer reflexão teórico-metodológica sobre a violência pressupõe o reconhecimento da complexidade, polissemia e controvérsia do objeto”. E isso também pode se aplicar ao tema Trabalho que “é essa atividade tão específica do homem que funciona como fonte de construção, realização, satisfação...também pode significar escravidão, exploração, sofrimento, doença e morte” (SELIGMANN-SILVA, 1987, p.218).

Dentre as inúmeras funções que o trabalho exerce sobre a vida das pessoas, na contemporaneidade, destaca-se o seu caráter formador de autoconceito e identidade pessoais; sua capacidade de poder oferecer perspectiva de progresso e de desenvolvimento aos indivíduos; poder ser fonte de auto-realização e de desafios e, finalmente, poder ser fonte de prazer e satisfação.

No entanto as mais diversas formas de violência geradas no contexto laboral revelam que o trabalho pode deixar de exercer uma função estruturante, deixar de ser um fator de equilíbrio e desenvolvimento, para transformar-se em fator de deterioração e sofrimento para os trabalhadores.

Dentre essas formas de violência, destaca-se o assédio moral pelo seu caráter insidioso e invisível que desvirtua as relações dentro das organizações, gerando prejuízos graves para trabalhadores e empresas.

O assédio moral é entendido como o processo de violência constituído de situações repetitivas e intencionais de agressões psicológicas no ambiente de trabalho, caracterizadas por

* Mestranda em Gestão Organizacional e Desenvolvimento Humano (FVC); Psicóloga (UFBA). Licenciada em História (UCSAL); Especialista em Psicologia Organizacional (UNIFACS); aluna de especialização em Terapia Familiar (COFAM / UCSAL). E-mail: r22silva@hotmail.com.br.

humilhações, maus-tratos e perseguições, chegando a ponto de excluir o outro do seu ambiente laboral.

O presente estudo tem como objetivo apresentar as principais pesquisas e contribuições dos teóricos sobre o tema e foi desenvolvido visando subsidiar dissertação de mestrado, em andamento, que trata sobre as repercussões do assédio moral na vida de bancários e ex-bancários que se encontram em processo judicial trabalhista através do Sindicato dos Bancários da Bahia no ano de 2004.

O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO – Fundamentação Teórica

A violência, no seu sentido mais amplo, é entendida como todo comportamento ou ato de indivíduos, grupos, classes ou nações que afetam o ser humano em sua totalidade, causando-lhe a morte ou repercutindo em seu bem-estar físico, psicológico e moral. Trata-se de um fenômeno que ocorre nos mais diversos âmbitos da vida e com os mais diversos conteúdos, estrutura, tipos e formas de manifestação.

No ambiente de trabalho, a violência consiste em qualquer ação, incidente ou comportamento que se distancie de uma atitude razoável e através do qual uma pessoa é atacada, ameaçada, humilhada ou lesionada por outra no exercício da sua atividade profissional ou como consequência direta da mesma (OIT – 2004).

A violência no trabalho é reconhecida pela Organização Internacional do Trabalho como um problema que inclui agressões, intimidação, coação, perseguição, além da violência física, homicídio, ameaças, ostracismo, mensagens ofensivas, gestos de rudeza no uso de equipamentos e ferramentas de trabalho, comportamento hostil, linguagem de baixo calão, gritos, indiretas e silêncio.

A violência que atinge psicológica e moralmente o indivíduo no contexto de trabalho é uma forma grave de violência e têm-se evidenciado seus efeitos nocivos, com profundas consequências para a saúde e o bem-estar do trabalhador e da própria organização.

São várias as designações do fenômeno: violência moral, violência psicológica, assédio moral, terrorismo psicológico, psicoterror laboral, ou *mobbing*, *bullyng* e *harassment* conforme o país que a adote, não existindo, ainda, uma expressão que seja consensual. O que se revela consensual, no entanto, são as elevadas proporções que o fenômeno já alcançou, em diversos países e locais de trabalho.

Para GUEDES (2003, p.33), a violência moral ou “*mobbing* significa todos aqueles atos e comportamentos provindos do patrão, gerente ou superior hierárquico ou dos colegas, que traduzem uma atitude de contínua e ostensiva perseguição que possa acarretar danos relevantes às condições físicas, psíquicas e morais da vítima”. Tem como principal característica a ameaça à dignidade da vítima ou à integridade psíquica em virtude de atitude hostil a esta imputada por longo período de tempo.

Trata-se, portanto, de um problema cuja gravidade é notória e que provoca danos que prejudicam desde as vítimas de assédio até a própria empresa, que é penalizada com a queda de produtividade e o aumento do absenteísmo, uma vez que os desgastes psicológicos são de tal dimensão que levam as vítimas a evitarem o ambiente de trabalho, seja deliberadamente através de artifícios de fuga, seja em decorrência de doenças psicossomáticas.

Como pioneiro nesse campo de estudo, o sueco Heinz Leymann identificou o fenômeno na Europa em 1984. Suas pesquisas demonstraram as consequências do *mobbing* sobretudo na esfera neuropsíquica para a pessoa que é exposta a situações de humilhação repetitiva no ambiente de trabalho. Heinz Leymann popularizou o conceito de *mobbing* (termo derivado do verbo inglês to mob = horda, bando, plebe), difundindo largamente o problema que envolve uma



comunicação hostil e sistemática, produzida por um ou mais indivíduos, contra uma pessoa que é levada a uma posição de fraqueza psicológica. (GUEDES, M.N. 2003).

Conforme Guedes (2003), os estudos de H Heinz Leymann resultaram na adoção de medidas de atendimento médico específico para as vítimas do seu país e no desenvolvimento da Vitimologia, ciência cujo objetivo “consiste em analisar as razões que levam um indivíduo a tornar-se vítima, os processos de vitimação, as conseqüências a que induzem e os direitos que podem pretender” (GUEDES, M.N. 2003, p. 28)

No Brasil, a obra que contribuiu para a popularização do tema foi o *best-seller* da vitimóloga francesa Marie France Hirigoyen (2002a). Para a autora de *Le harcèlement moral* (traduzido para o português como assédio moral), a violência moral no local de trabalho é entendida como

todo e qualquer conduta abusiva, manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escrito que possam trazer dano à personalidade, à dignidade, ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, por em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho (HIRIGOYEN, 2002a. p.65).

Segundo Hirigoyen (2002a), o poder de destruição do assédio moral reside, em parte, na forma insidiosa como ele se instala, sem que os envolvidos se dêem conta a tempo de reagir à sua propagação. Outro pilar da capacidade destrutiva desse fenômeno é a *repetição* dos ataques e das agressões. A humilhação é reiterada a cada dia, e a relação entre assediador e assediado se torna um terreno fértil para o totalitarismo, onde é sempre o agressor quem fala e o agredido cala; o perseguidor critica e o perseguido é criticado; a vítima não consegue se desvencilhar nem da humilhação nem do seu autor. O assédio se instala quando o diálogo é impossível, e o agredido não consegue fazer-se ouvir.

O assédio moral começa a tomar corpo no estágio que Hirigoyen (2002a) chama de fase de enredamento, durante a qual as atitudes do agressor e o sentimento do indivíduo agredido são caracterizados. Nesta fase, o perverso – ou agressor – busca trazer à luz fragilidades do agredido, que passa a se sentir acuado e fica imobilizado diante da força do assediador.

Para a autora, a atitude de *submissão* da vítima em relação ao agressor acarreta seis principais características, descritas a seguir.

Na *renúncia*, “o agressor ataca com pequenos toques indiretos, de modo a desestabilizar o outro sem provocar abertamente o conflito; a vítima cede igualmente, e submete-se, temendo um conflito que levaria a uma ruptura” (HIRIGOYEN, 2002a, p.169). A agressão começa com insinuações discretas, porém capazes de afetar o agredido e tirá-lo da estabilidade. Apesar de feito subliminarmente, o ataque é cirúrgico e atinge o ponto de equilíbrio do indivíduo que está sendo assediado. Pela dificuldade de identificar com clareza a agressão e fragilizada pelo temor de uma situação-limite – como a demissão – a vítima cede e abre espaço para o avanço do inimigo.

A segunda conseqüência, a *confusão*, deixa a vítima desorientada, confusa, sem saber o que fazer. Ela sente-se injustiçada e não sabe como reagir às agressões, o que gera estresse e culpa pela situação. “No combate psíquico, as vítimas são esvaziadas de sua substância e renunciam à sua identidade. Perdem todo valor a seus próprios olhos e também aos olhos de seu agressor, que não tem mais nada a fazer senão ‘jogá-las fora’, pois nada mais tem a tirar delas” (HIRIGOYEN, 2002a, p.171). A confusão, portanto, é nociva à auto-estima, tão necessária para o embate psíquico que se estabelece no processo de assédio moral.

Em seguida se estabelece a *dúvida*, a terceira conseqüência. A vítima não consegue acreditar no que está lhe acontecendo e passa a se questionar se realmente não tem culpa pela situação criada. “As vítimas tentam inutilmente compreender e explicar-se” (HIRIGOYEN, 2002a, p.171). Uma vez na posição de culpadas, as vítimas sentem-se responsáveis pelo que é a



relação e sua culpa acaba afastando-as de uma análise objetiva da realidade. Nem sempre os amigos que as cercam sabem ajudar corretamente, o que reforça a idéia de que a culpa seria, de fato, da vítima.

Devido à desestabilização e ao estado de confusão que se instaura, o *estresse* aparece de forma mais intensa no indivíduo devido à tensão constante pela qual ele passa com a submissão. O agressor escapa ao estresse responsabilizando o outro por tudo que o perturba. Já no caso da vítima, não há escapatória, porque ela não compreende o processo em curso. Assim, a vítima fica sempre tensa, já prevendo o novo fracasso que o agressor irá lhe imputar. O que agrava o estresse da vítima é a inutilidade das suas tentativas de defesa. Esse estado de estresse crônico traduz-se em ansiedade e apreensão. A vítima teme a reação do agressor caso não concorde com suas atitudes.

Configura-se, então, a quinta conseqüência, o *medo*, que torna as pessoas cada vez mais frágeis, temerosas e desconfiadas.

Perturbada e cheia de dúvidas, a única reação possível da vítima passa a ser a do *isolamento*. Nesse momento, a única solução parece ser a de afastar-se das outras pessoas, que não têm como saber o que se passa, ou, quando percebem, não interferem para evitar que a agressão se volte para elas.

Segundo Hirigoyen (2002a), após o “choque” de constatar que está sendo vítima de assédio, o indivíduo passa por um período de *descompensação*, termo usado pela autora para designar o esgotamento psíquico em que o assediado se encontra. Nesse estágio, a vítima apresenta sintomas de estresse mais freqüentes como ansiedade generalizada, perturbações psicossomáticas, atos agressivos, histeria, diminuição da libido, aumento de pressão arterial, desânimo, distúrbios alimentares, provocando úlceras, gastrites, doenças de pele, alterações de sono, pânico e depressão. Em casos mais graves, culminam em tentativas de suicídio.

Além da *descompensação*, Hirigoyen (2002a) cita em seu livro três conseqüências do traumatismo ocasionado pelo assédio moral: a *dissociação*, a *separação* e a *evolução*.

A *dissociação* ou fragmentação da personalidade é descrita pela autora como a “ocorrência de uma perturbação que atinge funções normalmente integradas como a consciência, a memória ou a percepção do ambiente. É um fenômeno de defesa contra o medo, a dor ou a impotência diante de um acontecimento traumático. [...] a dissociação opera uma separação entre o suportável e o insuportável, sendo este fadado à amnésia” (HIRIGOYEN, 2002a, p.180).

Já a *separação* é o movimento do indivíduo em livrar-se do agressor. A autora afirma que “em processo de separação, os perversos consideram-se lesados e chegam a entrar em ações judiciais, aproveitando-se do fato de sua vítima, pela pressa de ver tudo concluído, dispor-se ainda a todas as concessões” (HIRIGOYEN, 2002a, p.181).

A *evolução* se configura quando, afastada do ambiente hostil gerado pelo assediador, a vítima desenvolve fobias, sinais de angústia, perturbações de sono ou hipervigilância. É como se, mesmo distantes, as situações vivenciadas não se afastassem do seu mundo. As novas oportunidades de trabalho surgem, porém as vítimas com seqüelas somatizam quaisquer problemas que ocorram. Como diz Hirigoyen (2002a), tornam-se amargas, suscetíveis, irritadiças e tendem ao isolamento social.

Conforme pode se verificar, Hirigoyen (2002a) analisa o fenômeno do assédio moral, considerando-o, acima de tudo, a partir do prisma das patologias individuais, classificando o agressor como um sujeito perverso, perscrutando a personalidade da vítima a partir de suas fraquezas e seus defeitos. Em seu segundo livro sobre o tema, a autora salienta, “mesmo que, em um local de trabalho, a violência às vezes esteja ligada à toxicidade da organização, ela faz eco à violência gerada por indivíduos, em diferentes níveis” (HIRIGOYEN, M.F. 2002b, p.186)

Porém, mais além das análises que se apóiam em possíveis perversões na estrutura dos agressores para explicar o fenômeno da violência moral e na vitimização dos agredidos, há que considerar as profundas e radicais transformações ocorridas no mundo do trabalho, suas novas



formas de gestão e organização, que certamente moldaram um novo modo de viver, trabalhar, adoecer e significar o trabalho.

A violência moral experimentou um recrudescimento nos últimos anos *pari passu* com as transformações sócio-econômicas nos países inseridos no contexto de globalização e de hegemonia neoliberal, sejam eles de economia central ou periférica. As novas formas de organização do trabalho, a precarização e flexibilização do trabalho e a desregulamentação dos direitos, das legislações de proteção ao emprego, degradaram fortemente não só as formas de gestão como também as relações inter-hierárquicas e interpessoais. (GUEDES, M.N. 2003).

Para DEJOURS (1992), a organização do trabalho traz intrínseco em seu conceito o campo das formas de trabalho que são os procedimentos, as normas, as divisões do trabalho em suma; traz ainda as relações humanas que se processam no ambiente laboral, que são as relações de poder, as divisões entre os homens. O trabalho prescrito, estabelecido e ditado pela organização do trabalho, divide os sujeitos, gerando sofrimento e adoecimento psíquico.

Nesse sentido, o assédio moral, ao envolver “atitudes e comportamentos visíveis e invisíveis praticados por gestores, colegas e empresa, que levam à ‘destruição’ do trabalhador ao provocar, gradativamente intenso sofrimento, adoecimento e perda do emprego” (MENDES, A.M.B. 2003, p. 1), pode ser entendido como um fenômeno consentido pelos modos de produção instituídos em diversos contextos de trabalho.

Conforme Gomes (2001), “tecnologias avançadas, rapidez na realização das tarefas, ampliação da jornada, maiores responsabilidades, polivalência, controle e avaliação de metas, são requeridas pelas novas estratégias de negócios e são ditadas pelo ritmo da concorrência” (GOMES, 2001, p.115).

Inexiste, a partir dessa perspectiva, a dicotomia vítima e agressor, devendo-se considerar a rede de relações sociais como produtora de comportamentos perversos, emergindo como relevante o sofrimento e o adoecimento daí decorrentes.

Nesse sentido, o trabalho da pesquisadora brasileira e médica do trabalho, Margarida Barreto (2003), representou um grande avanço no estudo sobre o tema e sua vinculação com a saúde. Através de pesquisa realizada com trabalhadores da indústria química e farmacêutica, a autora relata histórias de assédio moral vivenciada por empregados que sofreram acidente no trabalho ou adoeceram.

Conforme BARRETO, M.,

todos os pesquisados vivenciaram no cotidiano fabril as práticas que discriminavam, inferiorizavam e estigmatizavam. O ambiente de terror, opressão e pressão condicionaram o aparecimento de doenças e o aumento de acidentes, revelando a degradação deliberada das condições de trabalho e das relações afetivas. Os que retornavam após afastamento por doença ou acidente eram alvos de ironias, piadas, desprezo, indiferença, perseguição e ‘conselhos’ para desistirem do emprego. (BARRETO, M. 2003, p.163).

Para MENDES (2003), o sofrimento gerado pela violência moral é muitas vezes banalizado, omitido ou maquiado e envolve, em sua essência, sentimentos de angústia, medo e insegurança. O trabalhador sente-se desqualificado, ferido em sua dignidade, inútil e desvalorizado.

O sofrimento passa a ser aliviado através de defesas construídas individualmente pelo sujeito, coletivamente pelo conjunto de trabalhadores e através de estratégias e de ideologias defensivas de profissão. É importante considerar que sofrimento e prazer são vivências subjetivas do indivíduo concreto, situado historicamente, o qual expõe sua interioridade ao contato com a objetividade do contexto das relações de trabalho.

Desta forma, o sofrimento surge na luta pela adaptação desse ser concreto a tais condições previamente estabelecidas, as quais buscam homogeneizar comportamentos e atitudes, pensamentos e ações de sujeitos únicos ao padrão imposto pelas várias situações de trabalho.

Neste contexto, importa, então, entender que mecanismos são utilizados pelos trabalhadores para enfrentar tais situações, mantendo o que Dejours caracteriza como "equilíbrio precário (equilíbrio psíquico) entre constrangimento de trabalho desestabilizante, ou patogênico, e defesas psíquicas" (DEJOURS, c. 1996, p. 153). Os trabalhadores que conseguem manter equilíbrio psíquico, mesmo que precário, situam-se no limite da normalidade, tendo como extremos a saúde mental e a loucura. Isto só é possível através da adoção, pelos trabalhadores, de estratégias defensivas, objetivando suplantar a doença mental e o sofrimento.

O trabalho bancário

Segundo Gomes (2001), "os bancários têm sido, nos últimos anos, uma das categorias com maior intensidade no ritmo de redução do emprego no Brasil" (GOMES, 2001, p.116). Tais reduções estão diretamente vinculadas às transformações estruturais ocorridas no mundo do trabalho e que impactaram profundamente na vida de milhares de bancários que tiveram que adaptar-se rapidamente a essa nova realidade, quando não foram simplesmente demitidos.

Entre os fatores estruturais de redução do número de bancários, ressalta-se o avanço da microeletrônica e da informática, que possibilitou automatizar serviços e eliminar a interferência direta do trabalhador em diversas tarefas e rotinas.

Destacam-se nesse processo, as novas formas de organização do trabalho. Rotinas são modificadas, bem como o conteúdo das funções, excluindo gradativamente a presença de pessoal de controle e supervisão e aumentando a parcela de responsabilidade e autonomia direcionada a grupos de trabalho autônomos.

Por outro lado, o desrespeito à jornada de trabalho do bancário, com o uso extenso e penoso de horas extras, reduziu significativamente as possibilidades de aumento ou manutenção efetiva de empregados, caso a jornada fosse cumprida.

A terceirização também contribuiu para impingir uma nova forma de organização do trabalho, pois os bancos, ao transferirem parte das tarefas originalmente desenvolvidas por bancários para outras empresas, acabam tornando mais precária as condições em que o trabalho é executado, uma vez que as relações trabalhistas dos terceirizados não são reguladas pelas normas da Convenção Coletiva de Trabalho dos bancários.

Empregos também têm sido extintos em vista dos processos de fusões e incorporações, que eliminam os segmentos responsáveis por tarefas realizadas em duplicidade pelas instituições. Nos bancos públicos, as liquidações e privatizações incrementaram um duro processo de redução no seu quadro de pessoal.

Conforme Gomes (2001), "as conseqüências da nova forma de exploração capitalista são perversas e inaceitáveis, atingem os trabalhadores, os desempregados, os excluídos e a sociedade de uma maneira geral" (GOMES, 2001, p.113).

Para os bancários que permanecem na ativa, a organização do trabalho, as condições de trabalho e as relações interpessoais que se estabelecem no ambiente laboral são marcados pela precariedade, insegurança, falta de perspectiva, tensão e medo.

Associado a esse quadro de reestruturação produtiva, a categoria lida, ainda, com outras características específicas de sua atividade, que são geradoras ou facilitadoras de violência, tais como, manuseio de valores, contato constante com clientes, risco de prejuízos financeiros pelo erro no seu trabalho, riscos de assaltos, seqüestros, homicídios fazem parte do dia-a-dia do bancário.

Todas essas situações constituem fonte de sofrimento e angústia. O bancário é violentado diariamente por essas condições nocivas de trabalho, por uma forma de organização do trabalho



que exclui o processo criativo e privilegia o ato repetitivo e sem significado. O seu espaço de trabalho é propiciador das mais diversas formas de violência física e psicológica.

Tais violências têm, aos poucos, tornando-se visíveis, através de denúncias e abertura de processos judiciais. Tais denúncias desvelam o que era até então invisível, permitindo o enfrentamento dessa realidade dolorosa.

Caracterização da violência moral como dano moral – a interface jurídica

A ocorrência da violência moral no trabalho produz efeitos danosos à saúde e à vida dos trabalhadores. Do ponto de vista jurídico, verifica-se a relação entre a violência sofrida e a violação dos direitos humanos fundamentais. São violados os direitos da personalidade, valorados juridicamente como direitos essenciais à pessoa humana.

Conforme salienta a Juíza do Trabalho, Márcia Novaes Guedes (2003), “no mobbing...são os direitos fundamentais da personalidade de natureza psíquica e moral aqueles diretamente atingidos pela violência” (GUEDES, 2003, p.98).

Diante da ocorrência da violação de tais direitos, cabe ainda a definição da responsabilidade ou o dever de a empresa assumir as conseqüências do fato ou ato que provocou a fim de indenizar como conseqüência do ato ilícito.

O ato ilícito, segundo Guedes, (2003) “é definido em doutrina como o praticado em desacordo com a ordem jurídica, o qual, violando direito subjetivo individual, causa dano a outrem, criando o dever de reparar tal prejuízo” (GUEDES, 2003, p.107).

Para a configuração do ato ilícito da violência moral, é indispensável a comprovação de uma ação ou omissão voluntária; a ocorrência de um dano e, finalmente, o nexo de causalidade entre o dano e o comportamento do agente.

O dano é, conforme assevera o jurista Rodolfo Pamplona Filho uma “lesão ou prejuízo que sofre uma pessoa, em seus bens vitais naturais – não patrimoniais – ou em seu patrimônio valorado economicamente” (PAMPLONA FILHO, 2002, p.43).

O dano pode estar relacionado a perdas ou lesões sofridas no patrimônio material de alguém, constituindo o dano patrimonial, como também pode configurar como dano moral quando se referir a

prejuízo ou lesão de direitos, cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro, como é o caso dos direitos da personalidade, a saber, o direito à vida, à integridade física (direito ao corpo, vivo ou morto, e à voz), à integridade psíquica (liberdade, pensamento, criações intelectuais, privacidade e segredo) e à integridade moral (honra, imagem e identidade). (PAMPLONA FILHO, 2002, p.49).

O dano psíquico ou psicológico constitui, assim, uma modalidade do dano moral e caracteriza-se como uma patologia por deterioração, disfunção e distúrbios nas áreas afetivas e intelectivas, limitando a capacidade de gozo individual, familiar e social.

Conforme atesta Guedes (2003) “existe suporte jurídico suficiente para punir a violência psicológica no trabalho... e responsabilizar o empregador de modo objetivo pelo dano moral dela decorrente” (GUEDES, 2003, p.108).

CONCLUSÃO

A relevância do fenômeno e seus agravos para a vida e a saúde física, psíquica e moral dos trabalhadores levaram à problematização desse estudo que consiste em saber como bancários



vitimados, que se encontram em litígio judicial trabalhista, através do Sindicato dos Bancários da Bahia, vivenciaram a violência moral no trabalho.

Os resultados dessa pesquisa teórica inicial têm mostrado a amplitude de um fenômeno que não se restringe apenas aos indivíduos envolvidos, agressor e agredido, mas afeta toda a coletividade dos trabalhadores, devendo ser considerado, para sua análise, as transformações ocorridas na organização do trabalho de acordo com o modelo neoliberal de produção vigente na contemporaneidade.

REFERÊNCIAS

BARRETO, M.M.S. **Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações**. São Paulo: EDUC, 2003.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5. ed. Ampliada. São Paulo: Cortez – Oboré, 1992.

DEJOURS, Christophe. **Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações**. In: CHANLAT, Jean-François (Org.). **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. São Paulo: Atlas, 1996, 3 v.

GOMES, A. **Trabalho, desemprego e sofrimento mental: Impactos do neoliberalismo**. In: GOMES, A. (Org.). **O trabalho no século XXI: Considerações para o futuro do trabalho**. São Paulo: A. Garibaldi; Bahia: Sindicato dos Bancários da Bahia, 2001. p. 109-152.

GUEDES, M.N. **Terror Psicológico no Trabalho**. São Paulo: LTr, 2003.

HIRIGOYEN, M.F. **Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002a.

HIRIGOYEN, M.F. **Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002b.

MENDES, A.M.B., **Assédio Moral e Sofrimento no Trabalho**. nov. 2003. Disponível em: <<http://www.pol.org.br/publicacoes/materia.cfm?Id=15&Materia=42>> Acesso em: 20 mar.2004.

MINAYO, M.C.S. e SOUZA, E.R. **Violência e saúde como um campo interdisciplinar e de ação coletiva**. *História, Ciência, Saúde – Manguinhos*, Nov. IV(3):513-531. 1998.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO - **Trabalho sem Riscos e Cultura da Segurança**. Relatório da OIT para o Dia Mundial da Segurança e da Saúde no Trabalho 2004. Disponível em: <<http://www.ilo.org/public/portugue/region/eurpro/lisbon/download/relat1hsst.pdf>> Acesso em: 20 jul.2004.

PAMPLONA FILHO, R. **O dano moral na relação de emprego**. 3.ed. ampl., ver. E atual de acordo com o novo código civil brasileiro. São Paulo: LTr, 2002.

SELIGMANN-SILVA, E. **Saúde Mental e Trabalho**, in: COSTA, N., e TUNDIS, S. **Cidadania e Loucura – Políticas de saúde mental no Brasil**. Rio de Janeiro, Ed. Vozes, 1987.