



O SERVIÇO SOCIAL FRENTE ÀS DEMANDAS DE ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: desafios e perspectivas

MARTINI, Débora
SOUZA, Deyse de
STANG, Gabriela

RESUMO: Este artigo parte de uma pesquisa de cunho exploratório e bibliográfica, ao qual traz para debate o assédio moral no ambiente de trabalho, buscando entender como se configuram nos espaços sócio ocupacionais, bem como, os principais impactos na vida destes sujeitos. Proponha-se descrever a atuação dos profissionais de Serviço Social frente tais demandas, visto que o assédio moral é um tema que tem demandado cada vez mais sua intervenção, trazendo apontamentos quanto os desafios e perspectivas para o enfrentamento de violação de direitos causa pelo assédio moral no âmbito de trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Assédio Moral; Serviço Social; Trabalho.

1 INTRODUÇÃO

O artigo em questão tem como objetivo refletir acerca da problemática do assédio moral no trabalho, considerando-o como uma das formas mais subjetivas de violência psicológica que ocorrem nesse ambiente e que afetam diversos indivíduos que exercem atividade laboral como trabalhadores assalariados.

O assédio moral é consequência das relações sociais estabelecidas na sociedade em diferentes momentos históricos, ressaltando-se o surgimento do sistema capitalista no século XX no Brasil. Tal sistema introduz modelos de produção e reprodução da força de trabalho na sociedade, sendo que, diante as diversidades que o mesmo propõe, aparece como fator central sem modificar-se o sistema de apropriação de lucro. O trabalhador assalariado ganhará apenas metade do valor dispensado para a produção, sendo a outra metade apropriada pelo detentor dos meios de produção (empregador), acarretando no potencial de apropriação de lucro.

A existência de um estado relacional de poder entre trabalhador e empregador, traz diversos embates para o cotidiano desses indivíduos, principalmente aos trabalhadores, pois são dependentes do trabalho assalariado e conseqüentemente do empregador. Visando manter seus postos de trabalho, que muitas vezes é a única fonte de subsistência do trabalhador, muitos se submetem a ambientes insalubres, trabalhos pesados, carga horária estendida, etc, e, por vezes, ainda sofrem assédio moral, camuflado em palavras agressivas, desvio da função laboral, desvalorização do trabalhador em ambiente público e outras situações que ocasionam a violência psicológica e moral destes sujeitos.



O assédio moral é um tema que tem levantado muitos questionamentos e provocado inúmeras reflexões, tornando-se um desafio diante da realidade do sistema de produção e reprodução do trabalho. Ao mesmo tempo em que se percebe um número cada vez maior de denúncias, e conseqüentemente de adoecimentos, ocasionado pelo assédio moral, a falta de impunidade aos empregadores e agressores vem silenciando outros tantos trabalhadores.

Assim, este artigo se propõe a refletir sobre o assédio moral nos ambientes de trabalho, sendo para isso, necessário conceituar o assédio moral e os elementos que o cercam. Busca ainda conhecer o trabalho do assistente social frente às questões de assédio moral, descrevendo os limites e perspectivas de atuação profissional frente estas questões que se aparecem como demandas para a categoria.

2 TRABALHO E ASSÉDIO MORAL

A construção das concepções morais e dos valores sociais e éticos de cada sociedade modifica-se ou não em cada período histórico a partir da produção e reprodução das relações sociais cotidianas.

O Brasil no século XX sofreu um processo de construção e caracterização de normas e valores sociais com a implementação do sistema capitalista, passando a usar um modelo econômico urbano industrial. Tal modelo modifica os modos de produção (material), e conseqüentemente a produção e reprodução das relações sociais, intervindo direta ou indiretamente nas concepções culturais e políticas da sociedade.

O trabalho assalariado se tornou a principal forma de sustentação do capitalismo, de modo que, o trabalhador vende sua força de trabalho ao capitalista, sendo este, dono dos meios de produção, de forma a receber um valor determinado em troca de seu trabalho, chamado de salário. O valor da força de trabalho a ser pago ao operário será medido pelo tempo de trabalho necessário a sua produção da mercadoria (CARVALHO; ORSO, 2006).

As condições que o capitalismo apresenta, como por exemplo, a relação de trabalho assalariado, de produção de mercadorias e da extração de mais-valia, onde a finalização desse processo é a acumulação de riquezas, são elementos indispensáveis para sua sobrevivência na sociedade. Porém, esses fatores provocam contradições sociais, onde a lógica perversa se assenta no fato de que, para que poucos ganhem, muitos precisam perder, estes últimos chamados de trabalhadores ou operários (STANG, 2016, p. 18).

O sistema capitalista expressa necessidade de captação de lucro, denominada mais-valia, para se auto sustentar, contudo, tal condição está diretamente amarrada a exploração da força de trabalho. De tal forma que, quando existe um número excedente de sujeitos em



busca de trabalho, ocorre a desvalorização da mão de obra, condicionando os indivíduos a condições indignas, insalubres e precárias, na busca pela subsistência.

Segundo Silva e Raichelis (2015), a flexibilização das relações de trabalho, que se constitui em uma das expressões da precarização, produziu novas formas de gerenciamento dos recursos humanos, sendo o assédio moral uma delas. A violência moral é necessária para manter a ordem e a disciplina nas empresas e organizações, e contribui para reduzir processos coletivos de luta e resistência, enfraquecendo os sindicatos e as entidades representativas dos(as) trabalhadores(as). O dismantelamento dos sindicatos

é muito útil ao sistema capitalista de produção, pois desorganiza os(as) trabalhadores(as) e estimula a competitividade e o individualismo exacerbado entre eles(as). Perde-se a solidariedade de classe, deixando o(a) trabalhador(a) totalmente vulnerável aos interesses do capital (SILVA; RAICHELIS, 2015, p.590).

Por outro lado, o enfraquecimento das lutas sindicais abriu as portas para o aprofundamento da opressão no trabalho, visto que o trabalhador encontra-se, em muitos momentos, lutando sozinho contra seu empregador, visando a melhoria das condições de trabalho.

Ainda segundo as autoras, apesar do sofrimento e da opressão serem fenômenos antigos no mundo do trabalho, a categoria assédio moral passou a ser utilizada mais recentemente, sendo fundamental caracterizá-la (SILVA; RAICHELIS, 2015).

O assédio moral pode ser considerado a exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, de forma repetitiva e prolongada durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções. Geralmente ocorrem em relações hierárquicas autoritárias. Caracteriza-se pela degradação deliberada das condições de trabalho em que prevalecem atitudes e condutas negativas dos superiores em relação a seus subordinados, constituindo uma experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a organização.

O assédio moral é considerado geralmente uma violência psicológica silenciosa, devido à forma como se tem revelado, faz com que o trabalhador passe, repetidas vezes, por situações de punição, perseguição, humilhação, exploração, constrangimento, ofensas, etc, em seu ambiente de trabalho, o que tem favorecido o aumento do índice de trabalhadores adoecidos e desgastados em sua rotina (ELGENNENI; VERCESI, 2009).

A repetitividade e a intencionalidade são alguns dos elementos que caracterizam a ocorrência do assédio moral e, assim, o diferenciam das agressões psicológicas pontuais e dos conflitos nas relações interpessoais. Más condições de trabalho, imposições profissionais, gestão por injúria, violência externa, violência física e violência sexual também não são consideradas como assédio moral (ELGENNENI; VERCESI, 2009, p.6).



O assédio moral no ambiente de trabalho ainda pode ser caracterizado, segundo a Organização Mundial de Saúde (2004) pela deterioração das relações interpessoais e pelas disfunções organizacionais, se apresentando como um fenômeno que se relaciona com a cultura e que pode variar as formas de suas manifestações dependendo da localidade em que acontece.

O assédio moral é considerado como uma violência cotidiana sobre os indivíduos que realizam as atividades laborais, se manifestando em qualquer espaço sócio ocupacional e de diferentes formas, sendo que, um dos principais ambientes de produção e reprodução deste propulsor relacional de poder é o trabalho. As relações de poder que se estabelecem no espaço de trabalho podem determinar papéis diversificados entre os sujeitos envolvidos, podendo exercer papel de opressor, bem como, de oprimido.

Segundo Freire (2008), as formas do assédio moral podem ser diversas. Entre elas, destacam-se:

piadas acerca de atributos físicos ou a respeito da religião ou orientação sexual da vítima; isolamento ou exclusão da vítima; intromissão em sua vida privada; ameaças de violência; humilhação, inferiorização e ridicularização, especialmente perante colegas ou superiores; instigação dos colegas contra a vítima; divulgação de informações falsas; assédio sexual, dentre outras (FREIRE; 2008, p. 4).

De modo geral, não há um perfil exato quando se fala em assédio moral, tanto para o agressor, quanto para a vítima, até porque, dependendo de cada caso, um superior hierárquico pode estar sendo a vítima dentro da situação. A maioria das pessoas tem a ideia de um agressor perverso, soberbo, e de uma vítima indefesa, representante do lado “mais fraco” da relação, sendo aquele que está no último degrau da hierarquia.

O assédio moral acontece por diversos motivos, sendo alguns destes: a não submissão da vítima a tratamentos autoritários e forçados, ou quando esta acaba não se submetendo a metas abusivas determinadas por seus gestores, ou até mesmo por diversas questões interpessoais. O assédio ocorre também em casos de trabalhadores dedicados ao seu trabalho, esforçados, prestativos, inteligentes e que estão sempre buscando evoluir profissionalmente em seu campo de atuação.

Uma das consequências do assédio moral é o dano moral que causa às suas vítimas, porém há que se ter um cuidado ao se falar em dano moral para não ser confundido com o assédio moral propriamente em si. O dano moral é uma consequência do assédio moral, mas nem todo dano moral provém daquele. O dano moral pode ser causado por um fato isolado, já o assédio moral exige a repetição das condutas ilícitas.

Quando o assédio moral começa a afetar seriamente às suas vítimas, estas devem buscar ajuda, devem buscar em primeiro lugar a sua proteção, buscar apoio dentro do próprio local de trabalho, e se mesmo assim não for suficiente, deve buscar auxílio do



sindicato, assistência psicológica, e ainda, a justiça do trabalho, para reparar os danos causados por meio da indenização.

Os danos causados pelo assédio moral ao longo do tempo afeta não somente o trabalhador em seu ambiente de trabalho, mas também toda a sua rotina, sua identidade profissional e social ficam abaladas e até mesmo em seu ambiente familiar começa a surgir conflitos e stress.

Além disso, pode ocorrer o afrouxamento de laços familiares e das relações de amizade, o que pode levar ao abandono de compromissos sociais. Também podem ocorrer: falta de compromisso no papel de pai, esposa e (ou) filho e suas responsabilidades; intolerância aos problemas familiares; problemas conjugais, divórcio e litígio; perda de renda e perda de projetos compartilhados (ELGENNENI; VERCESI, 2009, p.10).

Diante de tal situação é necessário que a vítima busque por seus direitos, porém sabe-se também que não é fácil e, o assistente social, é um profissional que pode contribuir para o rompimento com a situação de assédio moral, como veremos a seguir.

3 ASSÉDIO MORAL DO TRABALHO E O SERVIÇO SOCIAL

O Conselho Federal de Serviço Social - CFESS foi pioneiro a difundir a discussão sobre o assédio moral entre a categoria, visto que os assistentes sociais começaram a trazer para os mais variados espaços sócio ocupacionais questões que permeiam as condições de trabalho da classe trabalhadora. Por ser um profissional que atua com as mais variadas questões advindas das relações de trabalho, aparece entre as suas principais demandas, a perda de direitos enfrentada pela classe trabalhadora nos dias atuais.

O Serviço Social frente a questões de assédio moral possui um papel importante que vai além da busca pela garantia dos direitos da classe trabalhadora. Seu papel também está vinculado à promoção da qualidade de vida destes trabalhadores em seu local de trabalho, sendo uma de suas ações mediar projetos sociais voltados para a prevenção e intervenção em práticas de assédio moral. O profissional de Serviço Social, juntamente com outros profissionais, como psicólogos, por exemplo, busca a integração e a realização de atividades que visem promover uma maior qualidade de vida desses trabalhadores, principalmente quando inserido em espaços de trabalho junto a área da saúde. Nessa área, Batista (2004) ressalta que o profissional estabelece algumas funções primordiais, entre elas: ajustar as causas que influenciam na saúde dos trabalhadores, avaliando situações de vulnerabilidades, violência, entre outros, onde se encontra as situações de assédio moral, por exemplo, e; relacionar as queixas e sintomas com as condições de trabalho na finalidade a promoção de saúde, visando garantir os direitos dos trabalhadores.



O Serviço Social se configura como uma profissão que necessariamente deverá lidar com as consequências dos processos de assédio moral no trabalho, entretanto, pelas próprias contradições inerentes ao Serviço Social se expressarem no fazer profissional é essencial que se discuta as dificuldades e possibilidades teórico-práticas para o fazer profissional. Para Iamamoto (2000, p.20) “um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano”.

Ao se deparar com os problemas oriundos da questão social, e, portanto, com as problemáticas cotidianas do fazer profissional, os assistentes sociais têm que buscar soluções que transpassam o trabalho investigativo, uma vez que o próprio fazer teórico demanda criatividade na busca da construção do conhecimento. Em outras palavras, é necessário que o profissional seja propositivo e não só executivo.

Faz parte também do fazer profissional a apropriação do direito, de forma a auxiliar na concessão, buscas e luta pelos direitos da classe trabalhadora. Se por um lado o assistente social atua na concessão e manutenção desses direitos, podendo inclusive integrar movimentos sociais de reivindicação e luta, por outro os direitos conquistados são também uma forma de apaziguamento entre dominantes e dominados.

O assistente social, em sua atuação profissional, pode desenvolver ações e realizar orientações sobre os direitos da classe trabalhadora, bem como identificar as relações abusivas que se caracterizam como violência nas relações cotidianas do trabalho. Para além disso, destaca-se as principais encaminhamentos quando fala-se em assédio moral: orientar sobre as penalidades do exercício de tal prática; elaborar, juntamente com o usuário em situação de assédio moral, um plano individual e/ou familiar de atendimento, visando o empoderamento do usuário para a superação da situação de violação de direitos. Além disso, articulações entre as Redes de Serviços que atendem usuários em situação de assédio moral podem ser realizadas, destacando-se a Delegacia Regional do Trabalho, o Tribunal Regional do Trabalho, redes de apoio psicológico, CEREST, entre outros.

Orientações básicas sobre os seus direitos também deverão ser ofertadas pela(o) profissional de Serviço Social, assim como a reflexão acerca dos diferentes tipos de violência e suas respectivas penalidades e sobre a importância do usuário registrar uma denúncia através de Boletim de Ocorrência; o esclarecimento sobre as opções de encaminhamento para as diferentes Instituições da Rede Socioassistencial, entre outros. Além disso, a notificação da violência de assédio moral no trabalho, obrigatória para



profissionais da área da saúde, é fundamental para pensar em políticas públicas que visem o enfrentamento de situações de assédio moral.

Desta forma, regidos pelo Código de Ética profissional, os assistentes sociais deverão pautar-se pela defesa intransigente dos direitos humanos, de forma a comprometer-se profissionalmente com as questões que envolvem a classe trabalhadora, ou seja, possibilitar o fortalecimento e conscientização de luta de classe, entendendo o assédio moral como um acontecimento macroestrutural e dinâmico, atingindo-os de diversas formas. Tal capacidade irá demandar uma análise crítica das relações de trabalho, bem como, a criação de estratégias para intervenção. Por fim, observa-se a necessidade de criação de políticas públicas para promoção e prevenção dos danos causados pelo assédio moral.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo buscou refletir acerca da problemática do assédio moral nos ambientes de trabalho, apontando para a subjetividade da relação entre trabalhador e empregador e os determinantes que refletem nos espaços sócio ocupacionais. Tal relação é contraditória na medida em que aponta para a necessidade do trabalhador de permanecer em seu posto de trabalho para garantir a própria subsistência, ao mesmo tempo em que se submetendo a condições insalubres, degradantes e desumanas como condição de sobrevivência.

O assistente social atuante nos diferentes espaços de produção e reprodução da força de trabalho, também caracterizado como trabalhador assalariado, deve intervir direta ou indiretamente sobre a ocorrência das práticas de assédio moral, visando garantir os direitos dos trabalhadores. Ainda, deve entender que tal prática não se caracteriza como um ato individualizado, mas se configura como uma demanda coletiva e macroestrutural, fato que precisa ser debatido e problematizado coletivamente.

Desta forma, uma das primeiras estratégias para a atuação do assistente social é compreender as relações que se estabelecem no ambiente de trabalho, incluindo as relações interpessoais e, com isso, contribuir para o fortalecimento do trabalhador e para a identificação, por ele, de situações de assédio moral no espaço de trabalho. A partir da identificação e da percepção de relações abusivas nesses espaços, é possível contribuir para o enfrentamento a essas situações e para a construção de estratégias de prevenção de violências. Logo, o reconhecimento de tais situações, pode proporcionar seu enfrentamento.

A defesa intransigente dos direitos humanos estabelecido nos princípios fundamentais do Código de Ética do Assistente Social e a recusa de qualquer forma de



condutas arbitrárias e autoritárias é atribuição do assistente social. Sendo assim, o exercício profissional frente às demandas de assédio moral deve visar a superação da situação de violação de direitos, bem como, o empoderamento do trabalhador diante das questões apresentadas.

Ressalta-se, por fim, a necessidade de se construir políticas públicas que contribuam para a prevenção e o enfrentamento das violências e violações de direitos em ambientes de trabalho, de forma a diminuir os riscos e adoecimentos aos trabalhadores.

5 REFERÊNCIAS

BATISTA, Erica. **O que é serviço Social na área de saúde**. Centro de Mídia Independente - CMI, 2004. Disponível em: <<https://midiaindependente.org/pt/red/2004/04/278461.shtm>>. Acesso em: 10 jul 2017.

SILVA, Ociana Donato da; RAICHELIS, Raquel. O assédio moral nas relações de trabalho do (a) assistente social: uma questão emergente. **Serviço Social & Sociedade**. nº 123, pp. 582-603, 2015. Acesso em 23 mai 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-66282015000300582&script=sci_abstract&tlng=pt.

INVITTI, Cinara. **Autoconceito de trabalhadores assediados moralmente no trabalho**. Centro de Filosofia e Ciências Humanas. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2012, p. 213.

CARVALHO, Alfredo Roberto; ORSO, Paulino José. As pessoas com deficiência e a lógica da organização do trabalho na sociedade capitalista. In: **A pessoa com deficiência na sociedade contemporânea: problematizando o debate**. Cascavel: Edunioeste, 2006.

FREIRE, Paula Ariane. Assédio moral e saúde mental do trabalhador. **Trab. educ. saúde**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, p. 367-380, 2008. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462008000200009&lng=pt&nrm=iso>. acessos em 30 jun 2017.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo. **Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, n. 4**. Ginebra, 2004.

VERCESI, Cristiane. Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Florianópolis, v. 9, 2009, p. 68-85. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572009000100005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 06 jul 2017.

STANG, Gabriela. **População Surda: direitos sociais e serviços de saúde**. Centro Sócio Econômico. Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2016, p. 79. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/169192/TCC%20Gabriela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 06 jul 2017