

Comunicación, Memoria y Paz

Carmen Chinas
Camilo Molina
(Editores)

Comunicación, Memoria y Paz

Comunicación, Memoria y Paz

*Carmen Chinas
Camilo Molina
(Editores)*



EDICIONES
CIESPAL



2021

Comunicación, Memoria y Paz

Carmen Chinas
Camilo Molina
(Editores)

Estudios culturales y teoría de la información 10
Primera Edición

CIESPAL

Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicación para América Latina
Av. Diego de Almagro N32-133 y Andrade Marín • Quito, Ecuador
Teléfonos: (593 2) 254 8011
www.ciespal.org
<https://ediciones.ciespal.org/>

La publicación se realiza en colaboración con el Laboratorio de Conocimientos Visiones de Paz del Centro María Sibylla Merian de Estudios Latinoamericanos Avanzados en Humanidades y Ciencias Sociales (CALAS)*

Diseño y Diagramación
Diego S. Acevedo A.

ISBN primera edición: 978-9978-55-208-7

Ediciones Ciespal, 2021

Los textos publicados son de exclusiva responsabilidad de sus autores.



Reconocimiento-SinObraDerivada
CC BY-ND

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Felicidade e autorrealização no trabalho: modos e consequências de uma gestão organizacional violenta

Lisbeth Araya Jiménez
Universidade da Costa Rica
lisbeth.arayajimenez@ucr.ac.cr

Maria Aparecida Ferrari
Universidade de São Paulo (USP)
maferrar@usp.br

Resumo

A centralidade normativa que tanto o trabalho quanto a felicidade têm adquirido nas sociedades ocidentais contemporâneas, perverteu a finalidade de ambas dimensões, convertendo-as em paradoxo da vida organizacional. Neste artigo, de natureza reflexivo e teórico-crítico, pensamos a respeito da felicidade como um tipo de violência no trabalho e do papel da comunicação nesse processo. Essas considerações adquirem relevância e atualidade em um contexto que mantém e promove um modelo econômico e social excludente, que acrescenta desigualdades, destrói o ambiente e radicaliza as tensões sociais, ao tempo que as exigências de aprimoramento do eu levam os indivíduos da ansiedade, ao estresse, até a depressão.

Palavras-Chave: felicidade, autorrealização, comunicação organizacional, violência no trabalho

1. Introdução

O artigo problematiza, de maneira crítica, atributos que a felicidade passa a assumir na contemporaneidade e que podem ser compreendidos como violência organizacional. A preocupação central diz respeito às implicações que as demandas organizacionais, divulgadas por meio do discurso e das práticas do *trabalhador feliz e autorrealizado*, podem causar na saúde emocional das pessoas, especialmente identificado que, por trás deles, se encontram jogos de poder e desejos manifestos, na forma de sedução, na qual a organização coloca a felicidade como um atributo para seus trabalhadores.

Entendemos que há muitos tipos de violência e, neste artigo, utilizamos a tipologia de Johan Galtung (2003) para problematizar uma delas que acontece nas organizações: a felicidade como uma forma de violência no trabalho. Com esse escopo avaliamos criticamente dois discursos que têm ganhado abrangência na vida contemporânea: *a procura da felicidade* e *o trabalho como espaço de autorrealização*. Os referidos discursos estão referendados em livros que funcionam como manuais para a busca da felicidade, nos quais é conquistada por meio de estratégias comunicacionais desenvolvidas nesses espaços organizacionais. Nesse sentido, Deetz (2010) complementa as práticas mencionadas, na medida em que reforça que as organizações, por serem expressões socioeconômicas e culturais da atividade humana, traduzem essas violências quando se observa sua condição de colonizadoras *corporativas*, impondo sua cultura.

Em um contexto de recrudescimento dos conservadorismos (Silva, 2010), aumento sistemático do desemprego (Ehrenberg, 2010, Gaulejac, 2017, Dalponte, 2018, SEADE, 2019) e de desigualdade (OXFAM, 2016, 2019), é importante que profissionais da comunicação se preocupem com os discursos organizacionais que vem sendo produzidos nos últimos anos (Marques e Mafra, 2018).

Se faz necessário questionar as maneiras pelas quais esses discursos, relacionados com a felicidade no trabalho, têm influenciado

o comportamento dos trabalhadores e trabalhadoras no ambiente corporativo.

Metodologicamente, trata-se de um artigo reflexivo, teórico-conceitual que analisa a felicidade como uma violência a partir da perspectiva crítica. Nossa interpretação se apropria de reflexões de renomados teóricos do âmbito do trabalho (Dejours, 1999; Vaconcelos, 2004; Antunes, 2009; Ehrenberg, 2010; Gaulejac, 2017; Dalponte, 2018; Alonso & Fernández, 2018); do campo da comunicação (Romeu, 2018; Ferrari, 2016; Marques & Mafra, 2018; Deetz, 2010); dos estudos da felicidade (McMahon, 2006; Freire Filho, 2010a, 2010b; VAZ, 2010; Ferrer, 2010; Sibilia, 2010; Birman, 2010; Bakker, 2012; Mazetti, 2014; Volotão, 2015; Arizaga, 2017), da violência organizacional (Galtung, 2003; Brito, Oliveira, 2005, 2006; Rosa, Mendonça & Lourenço, 2006; Faria & Meneghetti, 2007).

2. Os tipos de violência e a violência organizacional

Como fenômeno polissêmico e multicausal, a violência apresenta inúmeras modalidades e níveis, o que dificulta a elaboração de um único conceito que abarque o fenômeno como um todo. Resultante de múltiplas determinações, esse fenômeno se articula com processos sociais, que se assentam em uma estrutura social desigual e injusta (Oliveira & Nunes, 2008).

Para Johan Galtung (2003) a violência pode ser compreendida a partir da relação entre três diferentes tipologias ou formas de manifestação, a saber: direta, estrutural e cultural.

A violência *direta* é visível e se caracteriza por todo e qualquer ato que tenha como objetivo causar dano físico a alguém ou a alguma coisa, na qual agressor e vítima são identificados podendo ser vista, fotografada, filmada, etc.

O segundo tipo de violência é a *estrutural*, em que o autor/agressor não é visível, mas as vítimas sim, por exemplo as vítimas da fome, os

desempregados estruturais, os órfãos de um genocídio. Ela é constante, mais sutil e está enraizada na sociedade contemporânea e, na maioria das vezes, é naturalizada pelo sistema.

A violência cultural é o terceiro tipo de violência; nem o autor/agressor nem a vítima são efetivamente visíveis, pois é aquela violência que não pode ser registrada por meio de uma fotografia ou reportagem, mas se esconde por trás de produtos culturais, discursos sociais e institucionais. Nasce na esfera simbólica, nas crenças e nos costumes dos seres humanos. A violência cultural não – necessariamente – está nas crenças e costumes em si, mas na forma como são utilizados para justificar ou legitimar formas de violência, sem que pareça ser errado, o que faz com que a violência seja naturalizada pelas pessoas, segundo Galtung (2003). Essa violência está baseada em diferenças culturais, étnicas, de gênero, de classe e pode se manifestar por canais muito diversos como arte, religião, ideologia e ciência.

Segundo a Enciclopédia da Organização Internacional do Trabalho (OIT), a violência organizacional é “qualquer tipo de comportamento agressivo ou abusivo que possa causar um dano ou desconforto físico ou psicológico em suas vítimas, sejam esses alvos intencionais ou envolvidas de forma impessoal ou incidental”, (Warshaw, 1998, p. 512), no entanto, em referência a tipologia de Galtung (2003) anteriormente explicada, podemos acrescentar as violências cultural e estrutural nessa definição da OIT.

Afirmamos, portanto, que violências tanto *diretas*, *estruturais* quanto *culturais* se materializam também no âmbito do trabalho, nas organizações, como por exemplo o *bullying* no trabalho, estudado por alguns pesquisadores ao redor do mundo. Ocorre também, em relação com a renda, a cor da pele e com o gênero. Um exemplo de este último tipo de violência, comum na América Latina, pode ser evidenciado na citação expressa a seguir, que faz parte do relatório da ONG UnWomen.

Assédio sexual, ameaças, insultos, humilhação, discriminação, mas também ordens contraditórias ou isolamento tornam-se parte *natural* das

relações de trabalho; ainda mais quando se observa que muitas mulheres não se atrevem a denunciar seu agressor, por não saber a quem recorrer ou por medo de perder o emprego. Pior ainda, algumas se acostumaram, acreditando que a violência faz parte do trabalho. No México, por exemplo, 9 em cada 10 mulheres que relataram ter experimentado violência física ou sexual, no local de trabalho, não solicitaram apoio nem fizeram queixa ou reclamação alguma (Tradução própria).

A naturalização desse tipo de violência também é evidente nas pesquisas sobre violência de gênero. Existem outras violências estruturais vinculadas ao mundo do trabalho, tais como os baixos salários e múltiplas formas de exploração laboral. Alguns exemplos dessa violência foram observados junto aos trabalhadores da Samsung no Brasil, que denunciaram a empresa no Ministério de Trabalho em agosto de 2013, ou com operários de uma indústria têxtil em Honduras, que foram obrigados a usar fralda para reduzir o tempo de uso do banheiro.

A negligência das empresas com relação ao bem-estar de seus trabalhadores, leva a acidentes laborais que podemos classificar como mais uma violência contra as pessoas, e essa situação é reforçada por Dalponte (2018, p. 67) quando afirma que: “no mundo, ao final de cada dia, um milhão de trabalhadores sofre um acidente no lugar de trabalho, 5.500 morrem diariamente por um acidente ou doença laboral”. O autor também documentou mortes causadas pelo excesso de trabalho (*karoshi*) e de suicídios laborais no Japão, conhecidos por *karojisatsu*, e os suicídios sistemáticos ocorridos na fábrica de automóveis Peugeot na França, em 2007. (Dalponte, 2018).

Outra forma de violência empresarial é o desemprego que, segundo Antunes (1999), Gaulejac (2017) e Dalponte (2018) afirmam ser um componente estrutural e que sustenta o funcionamento da lógica capitalista-neoliberal. Na nossa compreensão, o desemprego não é uma consequência indesejada do livre mercado e da livre concorrência, muito pelo contrário, está apoiado e respaldado pela existência desse modelo econômico.

2.1. Como a gestão organizacional passou a ser violenta?

A partir da chamada pós-modernidade, as organizações, como parte do sistema econômico político e sociocultural dominante, têm adotado renovações nos seus significados e novos arranjos de seus modelos de gestão, na procura da felicidade no trabalho e buscando transformar o indivíduo em um ser autorrealizado e privilegiado.

Mas, como alcançamos a ideia de autorrealização e sua aceitação generalizada? Podemos rastrear por meio da história e, seguindo a Alain Ehrenberg (2010, p.82-84), um dos caminhos percorridos para relacionar autorrealização e trabalho, segundo o autor, é a busca por modelos mais democráticos e participativos para gerir a vida organizacional, articulando trabalho e autorrealização, como explicamos a seguir.

As antigas perspectivas disciplinares e hierárquicas (fordistas e tayloristas), que imperaram por décadas no século XX nas empresas, foram questionadas pelos clássicos estudos de Elton Mayo, nos Estados Unidos, na década de 1930. Esse questionamento levou a consagrar progressivamente a *participação* como um novo vínculo, que se transformou no que hoje se denomina *comprometimento*. Isto é, na medida em que não cabe mais uma autoridade disciplinar externa, é o próprio trabalhador que, participando ativa e responsavelmente na autogestão e na gestão da sua equipe³⁹, pode liderar e se desenvolver pessoalmente e conquistar sua identidade na procura da autorrealização. É precisamente, como parte desse processo, de mudança progressiva, que o indivíduo avança da participação ao comprometimento e que as emoções no ambiente de trabalho passam a ser valorizadas (Bendassolli, 2010).

A ideia de *autorrealização*, como é sabido, começa com os humanistas e torna-se popular nos Estados Unidos na década de 1960. Entre os humanistas, Carl Rogers e Abraham Maslow tinham uma perspectiva absolutamente otimista dos indivíduos, alegando sua tendência natural à saúde e à bondade. Nessa abordagem, Maslow

39 Ehrenberg a chama de *Gestão pós-disciplinar*.

afirmava que o medo é nossa principal limitação para alcançar a grandeza e a autorrealização.

Posteriormente, como afirmaram Eva Illouz (2011, p. 67-68) e Paulo Vaz (2010), a autorrealização e a saúde começaram a se converter em algo único, acarretando o problema de patologizar a vida comum, como a depressão generalizada e a procura por uma alta autoestima, exemplos desses argumentos. Segundo Vaz (2010, o. 149) “com a anormalidade internalizada como virtualidade, cada um se inquieta sobre o que verdadeiramente deseja quando deseja, e sobre quais são o sentido e o valor de que deseja e faz”. O autor afirma que “a vida plenamente autorrealizada” se instaura frente a um eu patológico e desadaptado, como correlato, inúmeras técnicas são desenvolvidas para conquistar essa ansiada adaptação.

Por sua vez, para Gaulejac (2017, p. 19) a *promessa da autorrealização* é uma das três maneiras que oferece a *sociedade da gestão* para lidar com a o mal-estar. Essa promessa, segundo o sociólogo clínico francês, seguiria a lógica do *Eu ideal* freudiano: “a dinâmica do eu ideal é uma de verve compulsória (...) ou o indivíduo a conquista, ou está fadado à angústia da falta, do vazio”. Assim, fazendo de si mesmo uma empresa, a organização promete compartilhar com o indivíduo seu sucesso, no qual o humano se torna um *recurso* a serviço da empresa e, segundo o autor, ao favorecer essa visão de gestão se perverte (Gaulejac, 2017).

Passamos desta maneira, da lógica disciplinar ao *gerenciamento como tecnologia de poder* (Gaulejac, 2017), aos modelos de *management do eu*⁴⁰ (Arizaga, 2017), à *gestão como ideologia* (Gaulejac, 2017), à *cultura do “ganhe”* (Ehrenberg, 2010), isto é, instituímos uma sociedade que coloca a lógica da empresa como modelo cultural de massa (Ehrenberg, 2010), criando o empreendedorismo e, especialmente o *empreendedor*, como sujeito ideal⁴¹.

40 Lembrando que “Etimologicamente *managment* (= gerenciamento) vem do *manège* (= equitação), lugar em que se criam os cavalos e no qual se aprende a montá-los” (GAULEJAC, 2017, p. 52).

41 Importante sinalizar que a disciplina no trabalho não desapareceu totalmente, convive com o controle, especialmente com o autocontrole.

Os efeitos relativos a esse novo estilo de gestão organizacional estão centrados, especialmente, na vida subjetiva e emocional do indivíduo. Essa *ideologia gerencialista* assenta seu saber como um conhecimento objetivo, científico, centrado na medição, como avaliações de desempenho, círculos de qualidade e *just in time* (Gaulejac, 2017).

A procura pela eficiência e a eficácia, pela progressão sistemática nos ganhos, que seguem às regras da *lógica financeira* (Gaulejac, 2017), pede cada vez mais produtividade com menos recursos, usando o menor tempo possível e em um contexto de incerteza e mudança permanente. Esse contexto traz como consequência uma série de doenças como ansiedade, estresse, síndrome do *burnout*, depressão, próprias de um indivíduo impelido a dar conta *de e por si mesmo*, a se construir e se mostrar incansável.

Se, no passado a violência era alimentada pela luta operária contra a exploração capitalista, agora caracteriza-se pelo repúdio à exclusão social, que se vê materializada, por um lado, nas altas taxas de desemprego, na procura de ser alguém (na medida em que a identidade está em jogo) e por outro, na “exclusão do consumo”, fruto do hiato entre as demandas internalizadas pelas pessoas e a oferta política, econômica, institucional e simbólica. Além disso, a sociedade contemporânea traz como característica mais marcante e surpreendente da violência, o fato de ela ser ao mesmo tempo globalizada e localizada, geral e molecular, mundializada e fragmentada (Oliverira & Nunes, 2008).

Assim, os paradoxos que enfrentam os trabalhadores podem ser compreendidos como um tipo de violência. A descrição de Gaulejac (2017, p. 229-231) esclarece nosso argumento quando afirma que “a distância entre os objetivos fixados e os meios atribuídos, a defasagem maciça entre as prescrições e a atividade concreta, a distância entre as recompensas esperadas e as retribuições efetivas” são paradoxos que enlouquecem os trabalhadores e que devem ser compreendidos mais como uma violência, do que como uma patologia.

2.2. A estreita relação entre gestão e comunicação organizacional

Passamos assim de uma gestão autoritária (disciplinar e hierárquica), para uma gestão participativa (democrática e que apela à responsabilidade), na qual a autonomia deve ser estimulada para finalmente, alcançarmos o comprometimento. O comprometimento é uma boa referência sobre o que se pede a cada trabalhador e trabalhadora na atualidade, isto é, colocar a vida em função de seu trabalho. Nesse processo “as *políticas de comunicação interna* visam a aprimorar a implicação do pessoal na empresa” (Ehrenberg, 2010, p.100).

Neste cenário, a função primordial da comunicação organizacional e das Relações Públicas, como função consultora, é de colaborar na resolução de dilemas éticos que ocorrem cotidianamente nas organizações, porém pesquisadores da corrente crítica (Holtzhausen, 2016; L’Etang, 2006) afirmam que a comunicação tem servido mais aos interesses das corporações que da sociedade em geral. Tais pesquisadores enfatizam que a produção simbólica de narrativas que os comunicadores passam a produzir servem para camuflar os interesses corporativos, como por exemplo, mostrar a felicidade como um atributo essencial para que o indivíduo se realize nas organizações. Deetz (2010) e Mumby et al. (2017) afirmam que todos os dias, as pessoas experimentam a violência simbólica e a desumanização no contexto do trabalho, porque as formas institucionais criam sistemas de diferença que constroem e posicionam pessoas de dentro ou de fora, dignas ou indignas, apreciáveis ou sem valor (Marques e Mafra, 2018).

Os planos de comunicação e as estratégias estruturadas estão pensadas para que o trabalhador ‘se sinta feliz e realizado com a sua atividade’, principalmente no Brasil onde o autoritarismo nas organizações e a atual precarização das relações de trabalho, são motivos para que o indivíduo se sinta obrigado a aceitar as regras impostas pelo sistema, inclusive por falta de opção.

Apesar da comunicação organizacional e das Relações Públicas serem responsáveis pela construção e manutenção das redes de relacionamento das organizações com seus diversos públicos (Ferrari, 2011), essas áreas têm tido um desempenho aquém do esperado, talvez pelo desconhecimento dos altos executivos sobre a comunicação como um processo estratégico e, em outros momentos, pela falta de sensibilidade dos próprios comunicadores em entender que todos os membros da organização são públicos relevantes (Ferrari, 2016) ou inclusive, por a visão produtivista e instrumental ter sido naturalizada nos discursos e nas práticas dos comunicadores.

No atual ambiente das organizações, na qual a violência passa a ser uma rotina nas práticas profissionais, o comunicador tem um papel de destaque, como analista de cenários, (Ferrari, 2016) para desnaturalizar recursos discursivos, processos e práticas responsáveis pela promoção de formas de ser e estar no mundo, modos de ponderar a valia pessoal, exigências incessantes de desempenho e *performance*, que mortificam as pessoas e diminuem suas possibilidades de crescer e se desenvolver integralmente, especialmente hoje quando “a vigilância não é mais física, mas comunicacional” (Gaulejac, 2017, p. 114).

Uma vez que o presente texto é de natureza teórico conceitual, a proposta é destacar que a comunicação não pode ser um meio para a manutenção dos interesses dominantes, mas sim uma atividade de resistência (Deetz, 2010) das diferentes vozes.

A comunicação organizacional deve focalizar sua atuação na compreensão das dinâmicas dos processos de construção social da subjetividade contemporânea e, indagar sua decorrência nos processos históricos para entender o presente, que demanda reflexão e ação. Somente assim é possível entender sua marca nas organizações e na sociedade (Romeu, 2018).

3. A violenta felicidade

A felicidade transforma-se em violência pelas características que adquire na contemporaneidade e em função das consequências individuais e sociais envolvidas na promoção e manutenção dessas características. Segundo (Araya, 2019) hoje a felicidade no trabalho se caracteriza por ser: 1. responsabilidade do indivíduo, 2. expressão do seu ser autêntico, 3. pretensão direito universal, 4. obrigação social; 5. uma busca individualista, 6. mediada pelo consumo, e 7. permanente.

Esta tipologia nasceu do esforço de síntese de pesquisas que, a partir da comunicação, tem estudado a felicidade nos últimos anos (Freire-Filho 2010, 2011, 2013; Vaz, 2010, Vaz & Portugal, 2012; Bakker, 2012; Silva, 2012; Boechat, 2013; Huche, 2013; Mazetti, 2014; Pereira, 2014; Medeiros, 2015; Volotão, 2015).

Para efeitos deste artigo são apresentadas algumas das ideias centrais dessa construção conceitual de (Araya, 2019) que estão reorganizadas em duas dimensões, *a procura da felicidade* e *o trabalho como espaço de autorrealização*. São elencados os aspectos dessas dimensões que adquirem contornos violentos no discurso e nas práticas organizacionais.

3.1. A procura da felicidade

Hoje, a felicidade é compreendida como uma emoção que, depende da vontade, do empenho, da escolha e das decisões individuais de cada pessoa. Segundo Bakker (2012, p. 80) “(...) esta “fetichização do eu autônomo” que, como propõe Fontenelle (2011), exalta uma suposta capacidade dos sujeitos de se auto administrarem, recusando a imposição de limites sociais e assumindo a responsabilidade pelos seus atos” (Bakker, 2012, p. 80).

O controle individualizado da própria vida precisou da consolidação da ciência – como explicado por Weber – cujas medições e predições apoiaram essa sensação de mando (McMahon, 2007; Birman, 2010; Mazetti, 2014).

O 'si mesmo' passou a ser o centro de todas as técnicas de aprimoramento, uma vez que o sujeito agora, inteiramente responsável pelo seu desenvolvimento e sucesso laboral, deve desenvolver suas 'competências' tanto emocionais quanto cognitivas, que trarão transformações nas suas ações corriqueiras (Ehrenberg, 2010; Freire-Filho, 2010a, 2010; Bakker, 2012; Volotão, 2015). Promove-se assim, um exacerbado foco no indivíduo, na sua singularidade e autonomia, na vivência e nos processos psicológicos, suprimindo-se o coletivo e a história. As condições materiais e culturais e os lugares de origem são ativamente apagados, colocando os indivíduos em uma pretensa igualdade de condições, também em relação com a felicidade, agora instituída como bem universal.

O *direito à felicidade* parece oferecer a figura do perdedor, do indivíduo não sorridente (Freire-Filho, 2010), do tóxico, do pessimista, do falido, do desempregado e do malsucedido. Talvez não tenha havido outra época na história na qual o perdedor fosse tão visceralmente rejeitado, desvalorizado e inferiorizado como na sociedade atual.

Instituições como a ONU (2018), CEPAL (2018) e OXFAM (2016) concluíram que a América Latina é a região mais desigual do mundo e tal resultado deve chamar nossa atenção e nos faz concordar com McMahon (2007, p. 218) quando afirma que "quando as pessoas são livres da cruel luta diária pela sobrevivência, é que elas podem se dar ao luxo de pensar em metas mais nobres". Nesse contexto, aceitar a ideia da felicidade como um direito universal é, ao menos, politicamente incorreto.

A violência, ao responsabilizar exclusivamente o indivíduo de seu próprio aprimoramento, desempenho e sucesso assume vários desdobramentos: a) esconde a desigualdade econômica e de acesso a recursos financeiros, materiais, educativos, tanto como aos bens culturais, apagando as tensões sociais; b) cria, sustenta e promove imaginários como aquele que coloca no mérito a consecução da felicidade. A meritocracia precisa, tanto da pretensa igualdade, quanto do esforço individual, porque evidentemente, só entre iguais é que o empenho individual dará conta da diferença; c) institui um cenário

propício para que as empresas garantam cada vez menos as condições materiais necessárias para o desenvolvimento dos trabalhadores e suas funções⁴² fomentando a chamada ‘uberização do trabalho’ (Abílio, 2017)⁴³ propondo, paradoxalmente, a flexibilidade e a adaptação do empregado como um valor positivo; d) é violenta na medida que não tem limite possível, a exigência é “*você sempre pode ser melhor*” e, como consequência, gera ansiedade permanente, porque o sujeito parece nunca ser suficientemente bom naquilo que faz; e) resulta nefasto para o coletivo, porque cada um é responsável por si e deve colocar nessa equação todas as suas energias, esquecendo dos outros, ou pior ainda, iniciando uma disputa com os colegas, vivendo no campo minado da concorrência. Concordamos com o Gaulejac (2017, p. 259) quando afirma que “a cultura do ódio leva a promover a eliminação, em detrimento da cooperação”.

3.2. O trabalho como espaço de autorrealização

Ao pensar a felicidade como um tipo de violência, também é interessante refletir sobre a *autenticidade* vinculada à escolha de trabalho, a qual tem sido construída como requisito para a existência de uma felicidade “verdadeira”. Tal critério será atingido caso o sujeito seja fiel aos seus profundos desejos, aptidões, princípios e valores mais íntimos⁴⁴ para atrelar a satisfação ao trabalho que, de agora em diante deve ser prazeroso, isto é, o ideal da *autorrealização* profissional (Bakker, 2012).

Assim, o trabalhador autorrealizado seria aquele que atinge as principais metas desejadas que são sua expressão mais genuína, que exerce sua *vocação*, nessa acepção, atrelada ao *propósito*: fazer do trabalho aquilo que a pessoa compreende como a razão da sua

42 Tanto em termos dos salários, espaços físicos, equipamentos, das férias pagas, licenças, decimo terceiro, entre outras

43 Segundo Abílio (2017), a “uberização do trabalho” refere-se a um novo estágio de exploração, que traz mudanças qualitativas ao estatuto do trabalhador, à configuração das empresas, assim como às formas de controle, gerenciamento e expropriação.

44 John Stuart Mill pensava, há um século, autenticidade como uma evidência de caráter.

existência⁴⁵. Parece possível afirmar que, no critério de *autorrealização*, os ideais neoliberais amarram as vidas humanas à essência organizacional e Freire-Filho (2010a, p. 6) confirma com a seguinte afirmação:

Pretende-se que, doravante, as empresas sejam percebidas como um lugar de desenvolvimento pessoal e que o trabalho seja encarado como uma possibilidade de autorrealização, em vez de uma atividade calcada principalmente em estímulos pecuniários e competição acerba. Conforme deixam transparecer os manuais de administração, a promessa da felicidade no trabalho fortalece o alinhamento entre objetivos individuais (aumentar o próprio bem-estar, a sensação de autodomínio, de virtuosismo e de superação pessoal) e metas organizacionais (aperfeiçoar o desempenho e a produtividade).

Assim, adaptabilidade, flexibilidade, aprimoramento permanente, reciclagem, pro-atividade, entre outras, “tornam-se as palavras de ordem de um ‘bom’ gerenciamento dos recursos humanos” (Gaulejac, 2017, p. 45).

Por outra parte um dos paradoxos do nosso tempo tem sido transformar a felicidade em uma imposição. Na atividade profissional, ser obrigatoriamente feliz, diz respeito a não ter medo de ariscar, ser resiliente, uma vez que o destaque da resiliência se dá justamente por sua característica de enfrentamento e superação das adversidades, das limitações, evitando sequelas ou quedas de rendimento.

As violências envolvidas na ideia de um sujeito que expressa seu ser autêntico mediante o trabalho e está obrigado a ser e a se mostrar feliz, dizem respeito a:

- a) uma suposta uniformidade, segundo a qual todos e cada um irão encontrar a vocação ou terão a clareza de distinguir o propósito, levando esquecer as diferenças individuais, as crises, as dúvidas, as mudanças, naturalmente humanas⁴⁶;

45 No sentido aristotélico do termo.

46 Podemos inclusive adicionar a ideia de inconsciente, de um sujeito que não sabe tudo sobre seu próprio ser e fazer (nem sempre).

- b) a distância abismal entre a ideia de autenticidade e a realidade, que leva à seguinte questão: qual é a porcentagem de pessoas que têm a possibilidade de exercer seu trabalho no âmbito de seus desejos, comungando com sua vocação e propósito de vida?
- c) o trabalho visto como fonte de prazer é violento, especialmente num contexto de crescimento sistemático do desemprego e subemprego, de perda de garantias laborais e aumento da informalidade e precarização do trabalho (Antunes, 2009, 2014; Dalponte, 2018; Alonzo & Fernández, 2018). Cabe, portanto, fazer os seguintes questionamentos: qual é a proporção da humanidade que consegue a autorrealização no desempenho do trabalho? que tipo de trabalho pode ser prazeroso? é possível estabelecer uma regra universal para a relação entre trabalho e prazer?
- d) a felicidade como imperativo cultural, que faz com que o indivíduo contemporâneo viva ansioso e permanentemente à sua procura;
- e) a busca da felicidade só pode ser bem-sucedida na medida em que as vulnerabilidades humanas sejam aplacadas, negadas, mitigadas e extintas, isto é, ser obrigatoriamente feliz, ser bem-sucedido e sorridente, resiliente e sempre vencedor, é humanamente impossível.

4. Considerações finais

Ao refletir sobre o mundo do trabalho é possível observar todas as violências descritas por Galtung (2003) nas práticas organizacionais, desde a física, com o assédio moral e sexual, passando pela violência estrutural exemplificada pelos baixos salários e múltiplas formas de exploração laboral, até chegar a violência cultural, baseada em diferenças culturais, étnicas, de gênero, de classe e manifestada por canais como arte, religião, ideologia e ciência.

A reflexão trouxe um olhar crítico a respeito da felicidade, como sendo um alvo almejado pelas organizações que se transforma em um

tipo de violência no mundo do trabalho, na medida em que, fazendo parte das lógicas da eficiência, da eficácia e da produtividade, esquece as humanas condições de vulnerabilidade, os medos, as dúvidas, as incertezas, as contradições naturalmente humanas.

Essas considerações adquirem relevância e atualidade em um contexto que mantém e promove um modelo econômico e social excludente, que acrescenta desigualdades, destrói o ambiente e radicaliza as tensões sociais, ao tempo que as exigências de *aprimoramento do eu* levam os indivíduos da ansiedade, ao estresse, até a depressão.

O artigo oferece uma mirada reflexiva de algumas lógicas da gestão das organizações que buscam atribuir aos trabalhadores a responsabilidade da felicidade no ambiente laboral. Se observa que existem muitos mecanismos utilizados pelas organizações e por suas áreas de comunicação para incutir no indivíduo narrativas e práticas correlatas, seja por slogans e campanhas de comunicação, pela solicitação permanente de aprimoramento e comprometimento, assim como, de modo menos agressivo, estimula a mesma lógica com os brinquedos inseridos em algumas empresas, especialmente as de tecnologia e *call center*.

A comunicação, como área e como processo de criação de significados, tem um papel fundamental que, ao não assumir o papel de analista de cenários, pode servir para camuflar os interesses corporativos, e fomentar a felicidade como um atributo essencial para que o indivíduo conquiste essa pretensa realização na vida organizacional. Daí a importância de a comunicação ser uma atividade de resistência para dar espaço as diferentes vozes que compõem o caleidoscópio social e não aceitar e promover acriticamente discursos hegemônicos.

Finalmente, o texto apresenta proposta inovadora de (Araya, 2019), por meio da análise de duas dimensões: *a procura da felicidade* e *o trabalho como espaço de autorrealização*, que mostram contornos violentos no discurso e nas práticas organizacionais. A crítica das

autoras com relação a compreensão de que hoje a felicidade no trabalho é algo que deve ser alcançado, parece estar cada vez mais presente no aumento da precariedade do trabalho, no enfraquecimento das relações interpessoais, na perda dos coletivos, mas também da priorização do lucro sob o bem-estar humano. Esperamos que o texto traga muitas provocações para profissionais da comunicação e analistas do mundo do trabalho e motive a continuidade de estudos que busquem a preservação das garantias do bem-estar dos indivíduos nas organizações.

Referências

- Abilio, C. L. (2017, Maio 20). *Uberização do trabalho: subsunção real da viração*. Recuperado de <https://blogdaboitempo.com.br/2017/02/22/uberizacao-do-trabalho-subsuncao-real-da-viracao/>
- Ahmed, S. (2014). *The Cultural Politics of emotion*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Alonso, L. E. & Fernández, R. C. J. (2018). *Poder y sacrificio: Los nuevos discursos de la empresa*. España: Siglo XXI Editores.
- Antunes, R. (2009). *Os sentidos do Trabalho: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. 2da Ed., São Paulo: Boitempo.
- Arias, M. M. (2016). *La democracia sentimental: Política y emociones en el siglo XXI*. Barcelona: Página Indómita.
- Araya, L. (2019). *Sujeições Con-Sentidas: estudo empírico da felicidade no trabalho em uma organização costarriquenha*. Anais do XXVIII Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação. Porto Alegre: Compós.
- Bakker, B. (2012). *Trabalhando para si: Felicidade e capital humano no cinema dos anos 2000*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Rio de Janeiro, Programa de Pós-graduação da Escola de Comunicação: Rio de Janeiro.
- Bauman, Z. & Donskis, L. (2015). *Ceguera moral: la pérdida de sensibilidad en la modernidad líquida*. Barcelona: Paidós.
- Bendassolli, P. (2010). O culto da performance como resposta à crise da ontologia do trabalho. In: Ehrenberg, A. *O culto da performance: Da aventura empreendedora à depressão nervosa*. São Paulo: Idéias & Letras.
- Birman, J. (2010). Muitas felicidades?! O imperativo de ser feliz na contemporaneidade. In: Freire-Filho, João. *Ser feliz hoje: reflexões sobre o imperativo de felicidade*: Rio de Janeiro: FGV.

- Dalponte, F. (2018). *El trabajo como tragedia universal: Aportes para entender la naturaleza transnacional de la explotación y las normas laborales*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Debord, G. (1997). *A sociedade do espetáculo*. Rio de Janeiro: Contraponto.
- Deetz, Stanley. (2001). Conceptual foundations. IN: Jablin, M. F. & Putnam L. L. (Eds). *The New Handbook of Organizational Communication: Advances in Theory, Research and Methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Deetz, S. (2010). Comunicação Organizacional: fundamentos e desafios, in Marchiori, M. (Ed.). *Comunicação e Organização: reflexões, processos e práticas*. São Caetano do Sul: Difusão.
- Dejours, C. (1999). Violence ou domination? *Travailler*, v. 3, p. 11- 29, 1999. Recuperado de: <http://www.comprendre-agir.org/images/fichier-dyn/doc/violence_domination_dejours.pdf>
- Ehremberg, A. (2010). *O culto da performance: Da aventura empreendedora à depressão nervosa*. São Paulo: Idéias & Letras.
- Faria, H. J. & Meneghetti, K. F. (2007). A Instituição da violência nas relações de trabalho. IN Faria, H. J. (Org.). *Análise crítica das teorias e práticas organizacionais*. São Paulo: Atlas.
- Ferrer, C. (2010). Consumo de espetáculos e felicidade obrigatória: técnica e bem-estar na vida moderna. In: freire filho, J. *Ser feliz hoje: reflexões sobre o imperativo de felicidade*. Rio de Janeiro: FGV.
- Ferrari, M. Aparecida. (2016). Relações Públicas: gestão de relacionamentos. IN Kunsch, M. K. Margarida (Org). *Comunicação Organizacional Estratégica: Aportes conceituais e aplicados*. São Paulo: Summus,.
- Freire-Filho, J. (2010a). Fazendo pessoas felizes: o poder moral dos relatos midiáticos. In: *Encontro da associação nacional dos programas de pós-graduação em comunicação*, 19., Rio de Janeiro. Anais: Rio de Janeiro.
- _____. (2010b). *Ser feliz hoje: reflexões sobre o imperativo de felicidade*. Rio de Janeiro: FGV.
- Galtung, J. (2003). *Violencia cultural*. Gernika-Lumo: Gernika Gogoratzuz.
- Gaulejac, V. de. (2017). *Gestão como doença social: Ideologia, poder gerencialista e fragmentação social*. São Paulo: Editora Ideias & Letras.
- Han, B-C. (2017). *Sociedade do Cansaço*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Holtzhausen, D. (2016). *Relaciones Públicas como activismo*. Barcelona: Editora UOC.
- Illouz, E. (2011). *O amor nos tempos do capitalismo*. Rio de Janeiro: Zahar.
- L´Etang, J. (2006). Public Relations and Rhetoric. En J. L´Etang & M. Pieczka (Eds.). *Public relations. Critical debates and contemporary practice*. London: Lawrence Erlbaum.

- Marques, A. & Mafra, R. (2018). A comunicação interna em contextos organizacionais e a criação de cenários de dissenso. Portugal: *Revista Comunicação Pública*. vol.13, nº 25.
- Mazetti, M. H. (2014). *As marcas da felicidade: transformações do bem viver na publicidade brasileira (1960-2010)*. Tese (Doutorado em Comunicação) – Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro.
- McMahon, D. M. (2006). *Felicidade: uma história*. São Paulo: Globo.
- Medeiros, C. (2015). *Jovens e divas: construção do feminino na mídia contemporânea*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Rio de Janeiro, Programa de Pós-graduação da Escola de Comunicação: Rio de Janeiro.
- Miller, W. I. (1997). *The anatomy of disgust*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Mumby, D., R.; Martí, I. & Seidl, D. (2017). Resistance redux. *Organization Studies*, Thousand Oaks: Sage, v.13, n.4.
- Nussbaum, M. C. (2006). *El ocultamiento de lo humano: Repugnancia, vergüenza y ley*. Buenos Aires: Katz Editores.
- Oxfam. (2016). *Desterrados: Tierra, poder y desigualdad en América Latina*. Resumen Ejecutivo. Recuperado de: <<https://www.oxfam.org/es/informes/desterrados-tierra-poder-y-desigualdad-en-america-latina>>.
- Pereira, A. C. (2014). *Ser mãe é: a produção de subjetividades nos discursos da Revista Pais & Filhos (1968-2000)* (Tese de Doutorado). Universidade Federal do Rio de Janeiro, Programa de Pós-graduação da Escola de Comunicação, Rio de Janeiro.
- Romeu, V. (2018). *La comunicación: ¿Producto o motor de la sociedad? Hacia una comprensión del papel de la comunicación en la configuración histórica de lo social-cultural*. Texto apresentado em conferencia na Universidad Anáhuac: México.
- Rosa, R. A. & Brito de, M. J. (2009). Ensaio sobre a violência simbólica nas organizações. *Revista Organizações & Sociedade*. Salvador, v.16, n. 51, Outubro/Dezembro. Recuperado de: <<https://www.redalyc.org/pdf/4006/400638319003.pdf>>
- Rosa, R. A., Brito de, M. J. & Oliveira de, M. F. (2005). A violência do dia-a-dia no trabalho: uma autobiografia da condição feminina na polícia militar de Minas Gerais. In: *Encontro Nacional da Associação Brasileira de Estudos do Trabalho*, 9., Recife. Anais: Recife: ABET.
- Rosa, R. A., Mendonça, S. & Lourenço, C. (2006). Os sentidos da violência na organização de saúde: uma análise construcionista da história de vida de uma profissional de enfermagem. In: *Encontro de Estudos Organizacionais*, 4., 2006, Porto Alegre. Anais: Porto Alegre: ANPAD, 1 CD.

- Santos, C. M.M., Tanure, B. & Carvalho, A.M.N. (2014). Mulheres executivas brasileiras; o teto de vidro em questão. *Revista Administração em Diálogo*. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica.
- Sibilia, P. (2010). Em busca da felicidade lipoaspirada: agruras da imperfeição carnal sob a moral da boa forma. In: Freire-Filho, J. *Ser feliz hoje: reflexões sobre o imperativo de felicidade*. Rio de Janeiro: FGV.
- Silva, A.O. da. (2010). O pensamento conservador. *Espaço Acadêmico*: Maringá. v. 9, n. 107, abr.
- Silva, V. R. da. (2012). *Cultura S/A: um novo sentido para novos tempos*. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Cultura), Universidade Federal de Rio de Janeiro: UFRJ.
- Vaz, P. (2010). A vida feliz das vítimas. In: Freire-Filho, J. *Ser feliz hoje: reflexões sobre o imperativo de felicidade*. Rio de Janeiro: FGV.
- Vaz, P. & Portugal, D. (2012). A felicidade é química e pode ser vendida? as dimensões éticas e mercadológicas da razão farmacêutica. *Anais do XXI Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação - Compós*: Juiz de Fora.
- Volotão, A. (2015). *O modo Coca-Cola de ser feliz: ideais de bem viver nas campanhas publicitárias dos anos 1960 e 2000*. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Rio de Janeiro, Programa de Pós-graduação da Escola de Comunicação: Rio de Janeiro.
- Warshaw, L. J. (2019). Violence in the workplace. In: Stellman, J. M. (Ed.). *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Geneva: International Labour Office, 1998. Recuperado de: <<http://www.mtas.es>.

La construcción de paz en América Latina y El Caribe, los procesos de memoria y las formas de comunicar las experiencias de lucha y resistencias locales son los ejes que articulan la selección de textos que conforman este libro. Esperamos que estos valiosos aportes que hoy se presentan contribuyan a la reflexión colectiva y al acercamiento de las y los lectores a los esfuerzos que desde diversas latitudes se están realizando en la búsqueda de una paz con justicia social, construida desde saberes comunitarios y que retome los valiosos aportes de nuestros pueblos indígenas, nacionalidades, los jóvenes y las mujeres como sujetos centrales de nuestras regiones.

ISBN: 978-9978-95-208-7



9789978552087

EDICIONES
CIESPAL

 **CALAS**
CULTURA Y MEDIACIÓN

Estudios Culturales
y Teoría de la Mediación