



As consequências do assalto para o trabalhador do comércio vitimizado

Douglas Garcia^{1a}, Juliane Viécili^b

Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil^a, Universidade do Sul de Santa Catarina, Palhoça, Santa Catarina, Brasil^b

Palavras-chave:

crime;
enfrentamento;
saúde ocupacional.

Resumo

A vulnerabilidade a assaltos pode transformar a relação do trabalhador com o trabalho. O objetivo desta pesquisa foi caracterizar as consequências organizacionais e comportamentais do assalto no local de trabalho na percepção dos trabalhadores vitimizados. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com setes trabalhadores. Os dados foram analisados por meio de análise de conteúdo, em dois eixos: consequências organizacionais e consequências comportamentais. A instalação de câmeras de monitoramento, a gestão do dinheiro no caixa e o cuidado ao fechar e sair da empresa foram as principais consequências organizacionais. Atenção intensificada, desinteresse ocupacional, alteração emocional e comportamento religioso foram as principais consequências comportamentais identificadas. Conclui-se que a experiência de assalto pode ressignificar o trabalho, havendo necessidade de novas pesquisas que viabilizem explicar e criar condições para que esse tipo de sofrimento seja acolhido e manejado nas organizações e locais de cuidado à saúde do trabalhador.

The consequences of robbery for victimized workplace employees

Keywords:

Crime;
coping behavior;
occupational health.

Abstract

Vulnerability to robbery can transform workers' relationship with their work. The aim of this research was to characterize the organizational and behavioral consequences of workplace robberies in the perception of victimized workers. Semi-structured interviews were carried out with seven workers. The data were analyzed through content analysis, in two axes of analysis: organizational consequences and behavioral consequences. The installation of monitoring cameras, the management of money in the cash register, and caution when closing and leaving the workplace were the main organizational consequences. Intensified attention, occupational disinterest, emotional changes, and religious behavior were the main behavioral consequences identified. It is concluded that the robbery experience can re-signify the meaning of the work, and there is a need for new research that makes it possible to explain and create conditions for this kind of suffering to be accommodated and managed in the organizations and locations for worker health care.

Las consecuencias del atraco al trabajador del comercio victimizado

Palabras-clave:

Crímen;
enfrentamiento;
salud ocupacional.

Resumen

La vulnerabilidad a los atracos puede transformar la relación del trabajador con el trabajo. El objetivo de esta investigación fue caracterizar la percepción de los trabajadores victimizados acerca de las consecuencias organizativas y comportamentales del atraco. Se realizaron entrevistas semiestruturadas con siete trabajadores. Los datos fueron analizados por medio de análisis de contenido, en dos ejes de análisis: consecuencias organizativas y consecuencias comportamentales. La instalación de cámaras de monitoreo, la gestión del dinero en la caja y el cuidado al cerrar y salir de la empresa fueron las principales consecuencias organizativas. La atención intensificada, desinterés ocupacional, alteración emocional y comportamiento religioso fueron las principales consecuencias comportamentales identificadas. Se concluye que la experiencia de atraco puede ressignificar el significado del trabajo, habiendo necesidad de nuevas investigaciones que viabilicen explicar y crear condiciones para que ese tipo de sufrimiento sea acogido y manejado en las organizaciones y locales de cuidado a la salud del trabajador.

¹ Endereço para correspondência:

Coordenação do curso de Psicologia, Avenida Pedra Branca, nº 25, Cidade Universitária Pedra Branca, 88137-272, Palhoça, SC - Brasil. E-mail: garciadouglas90@gmail.com

Como citar este artigo:

Garcia, D., & Viécili, J. (2018). As consequências do assalto para o trabalhador do comércio vitimizado. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 18(2), 396-402. doi: 10.17652/rpot/2018.2.14180

As violências no ambiente de trabalho podem ocorrer de diversas formas. Violência física, moral, emocional, sofrida por agentes internos ou externos à organização de trabalho. Uma das formas de violência sofrida em ambiente de trabalho é a que decorre de assaltos, comuns em organizações de comércios de pequeno porte. Fuller e Ng (2017) e Schneider e Werlang (2013) destacam que o fluxo de dinheiro e a facilidade de roubo em alguns locais de trabalho podem tornar os trabalhadores vulneráveis a assaltos e, conseqüentemente, suscetíveis a danos psicossociais em contextos que transcendem o trabalho.

Segundo dados do Instituto Brasileiro Geografia e Estatística (IBGE, 2014), no mercado de trabalho formal brasileiro, 1,6 milhão de empresas atuam no ramo do comércio, empregando 10,7 milhões de trabalhadores, sendo que, destes, 73,7% atuam no comércio varejista e, assim, estão potencialmente suscetíveis a vivenciarem, direta ou indiretamente, a violência decorrente de assalto no local de trabalho. Associado ao contingente de locais potencialmente alvos de assaltos, destacam-se os problemas relacionados com a segurança pública, como, por exemplo, o descrédito social ao policiamento ostensivo e a veiculação sensacionalista de violência na mídia, que viabilizam uma cultura do medo e promovem a busca por segurança privada (Quintella & Carvalho, 2017; Pastana, 2005).

Qualquer tipo de violência sofrida por um sujeito produzirá implicações sobre o mesmo. E com uma experiência de assalto não é diferente. Segundo Green, Choi e Kane (2010), um assalto com frequência gera desequilíbrio, que suscita tensão e desconforto, podendo decorrer em sentimentos de raiva, medo, ansiedade e depressão, que variam em função da forma como a vítima vivenciou o crime e dos recursos disponíveis para enfrentar o trauma e o risco de novos assaltos. Não obstante, o trabalho, perspectivado como um processo sócio-histórico de mútua transformação entre o homem e a realidade (Tolfo, Coutinho, Baasch & Cugnier, 2011), face aos assaltos, também se torna suscetível a transformações em seus sentidos e significados, que se relacionam com percepções, sentimentos e cognições (Tolfo, 2015 citado por Schweitzer, Gonçalves, Tolfo, & Silva, 2016). Nesse contexto, se torna relevante o questionamento: quais são as conseqüências de assaltos percebidas por trabalhadores vitimizados no local de trabalho?

As conseqüências da experiência de assalto podem ser diversas para o trabalhador e podem incapacitá-lo ao retorno ao contexto cujo assalto foi vivenciado ou mesmo ser generalizado a diferentes contextos de trabalho e da vida. Experiências diretas ou indiretas, como agressões, ameaças e risco de tiros no local de trabalho podem produzir traumas, estresse, problemas físicos de saúde, ansiedade, medo e frustração, resultando em danos que podem fazer o trabalhador inclusive deixar a organização em que trabalha (De Puy, Romain-Glassey, Gut, Wild, & Magin, 2015; Rogers & Kelloway, 1997; Saragoza & White, 2016). Os sinais e os sintomas da experiência de assalto podem progredir e tornarem-se quadros clínicos, com diferentes níveis de intensidade e períodos de duração, como, por exemplo, o transtorno depressivo maior (Belleville, Marchand, St-Hilaire, Martin, & Silva, 2012), a síndrome de *burnout*, o transtorno de estresse agudo e o transtorno de estresse pós-traumático (Fichera, Fattori, Neri, Musti, Coggiola, & Costa, 2014; Hansen & Elklit, 2011).

O impacto do assalto sobre os trabalhadores, como evento estressor, pode ser compreendido a partir dos fatores de risco e de proteção, que são definidos como comportamentos, características intrínsecas e ambientais que, respectivamente, podem aumentar *fator de risco* ou diminuir *fator de proteção* a probabilidade de acontecer um problema com o sujeito (VandenBos, 2010). Os fatores de risco e os de proteção podem ser individuais ou contextuais.

No caso de assaltos no local de trabalho, os fatores de risco e os de proteção individuais podem ser exemplificados como a força emocional da vítima, a resiliência, os medos, as vulnerabilidades, as particularidades, as estratégias de enfrentamento, etc. Assim, por exemplo, se um sujeito dispõe de boas estratégias de enfrentamento, isso pode ser um fator de proteção contra o desenvolvimento de um transtorno psicológico, ao passo que não dispor desse recurso pode, por outro lado, ser um fator de risco para desenvolver transtornos psicológicos. Já os fatores de risco e os de proteção contextuais podem ser exemplificados como a disponibilidade de suporte social na mediação das emoções após o assalto, as características do assalto (por exemplo, o tempo de duração, a ocorrência de agressão verbal e de lesões físicas e o tipo de arma usada), entre outros (Brewin, Andrews, & Valentine 2000; Cook, David, & Grant 1999; Yap & Devilly 2004).

Os cuidados ou intervenções direcionadas às vítimas de assalto no trabalho são poucos e muitas vezes estão relacionados com um esforço particular da vítima em lidar com o seu sofrimento. Conhecer os possíveis fatores de risco e de proteção para o sofrimento de vítimas de assalto viabiliza o desenvolvimento e a implementação de intervenções que possam auxiliá-las a se recuperarem de eventuais efeitos traumáticos (Bruening, Strazza, Nocera, Peek-Asa, & Casteel, 2015; Fuller & Ng, 2017).

Entre os recursos utilizados por pessoas que sofreram algum tipo de violência, as estratégias de enfrentamento são abordadas na avaliação e intervenção psicológica, uma vez que são atributos que viabilizam a adaptação das pessoas às condições decorrentes dos diversos tipos de violências, dentre as quais se inclui o assalto. Estratégias de enfrentamento podem ser definidas como “esforços cognitivos e comportamentais em constante mudança realizados para gerenciar demandas externas e/ou internas específicas que estão sobrecarregando ou excedendo os recursos da pessoa.” (Lazarus & Folkman, 1984, p. 141). Lazarus e Folkman (1984) indicam que as estratégias de enfrentamento possibilitam adaptação psicossocial à situação de crise, que pode ser direcionada tanto ao problema, quando os comportamentos são direcionados a tentar resolver ou evitar o risco de assalto, ou à emoção, quando os comportamentos são direcionados à gestão psicológica das conseqüências do evento estressor, como, por exemplo, fazer terapia, meditação ou qualquer outra atividade que tenha a finalidade de gerir as emoções.

Acontece que, no local de trabalho, a adaptação e a disponibilidade das estratégias de enfrentamento ao contexto podem ser poucas, e o medo de novos assaltos pode levar o trabalhador a desistir da profissão (Green, Streeter, & Pomeroy, 2005). Estima-se que, na maioria dos casos de assaltos, um dos motivos determinantes para o trabalhador continuar com suas atividades são as necessidades financeiras. Fuller e Ng (2017) destacam que o fator financeiro, como condição de manutenção do trabalhador no emprego abrange tanto os funcionários, que precisam do salário, como os proprietários de pequenos negócios, que alegam não terem condições de contratar outro funcionário para fazer a sua função. Essa realidade de dependência do recurso financeiro, por não alterar as condições ambientais que expuseram o trabalhador à situação de violência, faz o retorno ao trabalho ser cerceado de medo e ansiedade (Fuller & Ng, 2017).

O acesso a redes de apoio favorece o enfrentamento das situações cotidianas após uma experiência de violência. Reavley, Ross, Killackey e Jorm (2012) indicam que o apoio de familiares, colegas e dos serviços de saúde são importantes para o trabalhador enfrentar o trauma e o estresse que podem decorrer da experiência de assalto no trabalho. Fichera et al., (2014) e Foreman, Murphy e Swerissen (2006) sugerem que, no local de trabalho, além do

apoio emocional, outras estratégias, como a flexibilização de horários, a disponibilidade de trabalhar meio período e a facilitação aos serviços de saúde apropriados, são condições que promovem o enfrentamento do trauma. Contudo, as limitações financeiras de empresas de pequeno porte parecem dificultar esse tipo de suporte à saúde do trabalhador.

A situação de assalto em local de trabalho produz alterações sobre a rotina do trabalho, seja pelas relações estabelecidas com o ambiente e com as pessoas no local de trabalho, seja pela mudança da estrutura física do ambiente de trabalho. Fuller e Ng (2017) indicam que, após o assalto, alguns sinais e sintomas de quadros de ansiedade (como o estado de alerta para identificar ameaças, a irritabilidade e a raiva) podem alterar a relação do trabalhador com o trabalho, colegas e clientes. Além da possível mudança na dinâmica do trabalho, Toit (2016) destaca que o assalto e o risco de assaltos também tendem a produzir mudanças físicas na estrutura organizacional, como a instalação de câmeras de segurança, a redução de dinheiro no caixa e o uso de janelas à prova de balas nos caixas utilizados pelas empresas, como formas de proteger o patrimônio e evitar novos assaltos.

Diante da complexidade de variáveis envolvidas no comportamento do trabalhador que sofre assalto em seu ambiente de trabalho, observa-se que as pesquisas sobre as consequências de assaltos no contexto de trabalho no Brasil são escassas, e contemplam poucos contextos, como a realidade de trabalhadores do transporte (Alves & Paula, 2009, Paes-Machado & Levenstein, 2002) e dos bancários (Marques & Giongo, 2016; Schneider, 2011). Contudo, a realidade de trabalhadores de pequenos comércios parece não ter sido caracterizada ainda. Nesse sentido, o objetivo desta pesquisa foi caracterizar as consequências comportamentais e organizacionais do assalto no ambiente de trabalho de empresas de pequeno porte que atuam no ramo do comércio varejista na percepção dos trabalhadores que vivenciaram o assalto.

Método

Esta pesquisa trata-se de um estudo descritivo de natureza exploratória, com abordagem qualitativa dos dados.

Participantes

A amostragem de participantes foi não probabilística, por conveniência, por meio do método bola de neve, que é a seleção de sujeitos de pesquisa a partir da indicação de outros sujeitos. Vinuto (2014) indica que o método bola de neve tem limitações, mas é muito útil em pesquisas qualitativas não probabilísticas, principalmente quando abrange questões delicadas do âmbito privado das pessoas. A amostragem consistiu em, inicialmente, localizar e fazer contato com estabelecimentos mais acessíveis aos pesquisadores, nos quais trabalhassem sujeitos que atendessem aos critérios de elegibilidade e que tivessem interesse em participar da pesquisa. Depois do primeiro contato, eram solicitadas aos participantes indicações de outros estabelecimentos e sujeitos que pudessem participar da pesquisa.

Participaram do estudo sete trabalhadores que se adequaram aos critérios de elegibilidade: sujeitos que já haviam sofrido pelo menos uma experiência de assalto em locais de trabalho com funcionamento noturno (farmácia, panificadora ou posto de combustível) há, no mínimo, seis meses em relação à data da coleta dos dados. Na Tabela 1, os participantes são caracterizados em relação ao local de trabalho, sexo, tipo de atividade e tempo de assalto.

Tabela 1

Caracterização dos participantes da pesquisa em relação ao local de trabalho, sexo, tipo de atividade, quantidade de assaltos sofridos e tempo decorrido do último assalto até a data da coleta de dados

Participante	Local de trabalho	Sexo	Tipo de atividade	Assaltos sofridos	Último assalto
F1	Farmácia	M	Caixa	2	3 meses
F2	Farmácia	F	Atendente	1	10 meses
P1	Panificadora	M	Caixa	4	12 meses
P2	Panificadora	F	Caixa	7	8 meses
G1	Posto de gasolina	M	Caixa	1	5 meses
G2	Posto de gasolina	F	Caixa	1	5 meses
G3	Posto de gasolina	F	Caixa	1	34 meses

Instrumentos

O instrumento de coleta de dados foi um roteiro de entrevista semiestruturada com 20 questões que avaliaram dados sociodemográficos, características do último assalto, características organizacionais em relação aos assaltos e mudanças comportamentais do trabalhador no trabalho e na vida social fora do seu ambiente de ocupação, cujos indicadores são apresentados na Tabela 2.

Tabela 2

Indicadores examinados no roteiro de entrevista semiestruturada

Informações sociodemográficas: sexo, escolaridade e estado civil
<ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de vezes que o trabalhador sofreu assalto no local onde trabalha • Tempo que passou desde o último assalto no local de trabalho • Características da situação do último assalto: horário, pessoas presentes, quantidade de assaltantes envolvidos, tipo de arma e duração • Reações emocionais e comportamentais do trabalhador durante o assalto • Alterações emocionais e comportamentais do trabalhador após o assalto • Características da primeira semana do trabalhador após o assalto sofrido • Outras ocorrências de assalto na empresa: impacto emocional para o trabalhador; mudanças estruturais e de funcionamento na empresa • Opiniões do trabalhador acerca de soluções para o problema de assaltos a comerciantes • Medidas adotadas pela empresa para evitar assaltos: alteração na estrutura física do local e no horário de funcionamento • Relação entre assaltos e a disposição de recursos de segurança privada na empresa: câmeras, alarmes e segurança particular • Alterações na rotina de trabalho decorrentes do assalto: ações do trabalhador para diminuir o risco de assaltos durante o trabalho; cuidados que passou a ter após a experiência de assalto • Alterações nos planos profissionais do trabalhador decorrentes do assalto • Alteração emocional no seu dia a dia decorrente do risco de ser assaltado novamente; ações para lidar com esses sentimentos • Mudanças decorrentes do assalto em áreas da vida particular • Limitações/restrições de ações decorrentes de sofrer o assalto; limitações/restrições em frequentar locais por conta do assalto sofrido ou pelo risco de ser assaltado

O instrumento foi previamente validado semanticamente por um teste piloto com um participante não incluído na amostra, cujos dados possibilitaram o arranjo de questões propostas.

Procedimentos de coleta e cuidados éticos

O procedimento de coleta de dados foi conduzido no ano de 2014, com o consentimento dos participantes, em um local de sua conveniência que preservasse condições de sigilo e ética. A realização da pesquisa foi previamente aprovada por um Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos (CAAE-25744714.0.0000.5369).

Procedimentos de análise dos dados

Os dados das entrevistas foram gravados, transcritos e analisados por meio de análise de conteúdo embasado na teoria fundamentada dos dados (Charmaz, 2009). O procedimento de análise consistiu em uma etapa de familiarização com os relatos por meio de uma leitura contínua das transcrições e outra etapa de identificação de categorias estabelecidas *a posteriori*, com base nas falas transcritas das entrevistas. Em seguida, os conjuntos de categorias foram agrupados em dois eixos de análise, respectivamente denominados: *consequências organizacionais do assalto* e *consequências comportamentais do assalto para o trabalhador*.

Resultados

Consequências organizacionais do assalto

As consequências organizacionais do assalto foram definidas como o eixo de análise que incluiu as mudanças físicas ou de funcionamento no local de trabalho em função dos riscos de assaltos, entre as quais foram categorizadas a instalação de câmeras de segurança (P1, P2, F1, G1, G2 e G3), a forma de armazenamento do dinheiro (P1, P2, F1, F2 e G3) e a forma de fechamento e saída dos locais de trabalho (P1 e F1).

Um das alterações organizacionais foi a instalação de câmeras de segurança. Observou-se que, com exceção de um estabelecimento (F1), todos os demais possuíam câmeras, as quais foram instaladas antes (F2, G1, G2 e G3) e depois (P1 e P2) dos participantes terem sido assaltados no local de trabalho. Destaca-se que, no caso de F2, G1, G2 e G3, a instalação de câmeras ocorreu devido a assaltos anteriores no estabelecimento, com outros trabalhadores que não os participantes da pesquisa. As câmeras são percebidas por alguns participantes como dispositivos que intimidam os assaltantes (P1, P2, G1, G2, G3 e F2), mas que não resolvem o problema (P1, F1, G1 e G2), conforme demonstrado no relato de P1: *“Coloquei câmeras porque na verdade dá uma inibida. Mas resolver é difícil. Nunca vai resolver”*.

A forma de armazenamento do dinheiro em alguns locais foi o principal alvo de alterações após a ocorrência de assaltos (P1, P2, F1, F2 e G3). A mudança de local do cofre e a manutenção de uma quantidade “ideal” de dinheiro no caixa são caracterizadas nas falas de G3 e F1, respectivamente: *“O cofre antes era dentro da loja, agora não é mais. Agora tem outra boca de lobo [cofre]”*; *“A gente sempre vai ter ali um dinheirinho para o bandido. Seja R\$ 100, seja R\$ 200, seja R\$ 80, tem que ter dinheiro para o safadão [assaltante], é uma coisa que a gente já adotou”*.

Medidas como essas foram adotadas para reduzir os danos financeiros do assalto, não deixando todo o dinheiro no caixa. Ao mesmo tempo, uma quantidade mínima foi considerada como necessária para satisfazer o assaltante e assim evitar outros danos, conforme ratificado no relato de F1: *“Porque quem entra pra assaltar uma farmácia de bairro ele sabe que não tem muito dinheiro então. O nosso movimento não condiz, mas um mínimo tem que ter. Então uma coisa que a gente já adotou é deixar um pouquinho ali pra ele”*.

A forma de fechar e sair do estabelecimento ao término do expediente de trabalho foi outra característica identificada como alterada após as experiências de assalto. Esse fato foi observado nos relatos de P1 e F1. Em ambos os casos, os participantes relataram experiências de assalto próximas ao horário de fechamento e avaliaram o quão vulneráveis a elas estavam quando saíam do estabelecimento ao término do expediente e passaram a ter mais

cuidado em vigiar os arredores e a evitar saírem sozinhos. Essa característica pode ser sintetizada na fala de F1:

Antigamente, quando eu saía da farmácia à noite depois de fechada, eu abria a porta, fechava e saía. Hoje não, hoje eu abro rápido, saio e olho nos cantos pra ver se tem alguém, pra que eu possa fechar. Pra não ser surpreendido na hora em que eu estiver fechando a farmácia. Então hoje eu fecho a farmácia, faço as coisas que tenho que fazer, e, em seguida, eu abro a porta novamente pra que eu possa sair. Então quando eu abro a porta, eu saio fora, olho os lados e as laterais, que são meio escuras. Se eu ver [sic] alguém, meu amigo (risos), ou eu corro rápido para dentro e chamo a polícia ou eu me mando e deixo a porta ali aberta.

Consequências comportamentais do assalto para o trabalhador

As consequências comportamentais do assalto para o trabalhador foram definidas como o eixo de análise que abrange categorias de processos psicológicos decorrentes da experiência de assalto dos participantes. As categorias que constituem as consequências comportamentais são a intensificação da atenção (F1, P1, P2, G1, G2 e G3), o enfrentamento direto ao assalto (F1, P2 e G3), o desinteresse profissional (F2, P1, P2, G1 e G2), a alteração do horário de trabalho (P2 e G3), a alteração emocional contingencial (F1, F2, P1, P2, G1, G2 e G3), o comportamento religioso (F2, P1, P2, G1 e G2) e a assimilação racional do risco ao assalto (F1 e P1).

A intensificação da atenção refere-se ao relato dos participantes que indicaram aumentar a atenção no ambiente na tentativa de identificar ou controlar vulnerabilidades ao assalto. Esse tipo de comportamento foi descrito tanto no ambiente de trabalho (F1, P1, P2, G1, G2 e G3) como em situações da vida particular (P1, P2, G2 e G3). No ambiente de trabalho, a intensificação da atenção parece estar relacionada com horários de maior vulnerabilidade e com a identificação de suspeitos (F1, P1, P2, G1, G2 e G3), conforme apresentado no relato de G1 e P2, respectivamente: *“Entra moto, assim, à noite, meio suspeita, o cara [sujeito do relato] fica meio suspeito, mas é muito rápido. Daí vai atender e seja o que Deus quiser.”*; *“Eu tenho medo de caras suspeitos, todo tatuado, moreno, que anda com boné, com casacão, de todo mala, eu tenho medo. Chegando numa moto, pior ainda.”*

Além disso, a intensificação da atenção também aparece relacionada com as consequências organizacionais, por exemplo, no controle sobre o armazenamento de dinheiro no caixa (P1, P2, F1, F2 e G3) e com o fechamento e saída do estabelecimento (P1 e F1).

No âmbito particular, a intensificação da atenção foi relatada no cuidado com patrimônios (P1, P2, G2 e G3), ao sair e chegar em casa (P1, P2 e G3), ao evitar festas ou lugares públicos (P2 e G3) e possíveis discussões no trânsito (G3). O relato de G2 elucida a intensificação da atenção no cuidado com patrimônios: *“Às vezes eu deixava o carro aberto, esquecia o carro aberto e ia dormir. Hoje em dia, não. Hoje em dia, eu tenho mais cuidado com isso. Eu procuro sempre olhar as portas, ver se estão bem trancadas”*. Os relatos de P2 e G3 demonstram, respectivamente, como a evitação a festas e a discussões no trânsito passaram a acontecer após o assalto: *“Depois [do assalto] eu fui sair a noite, dias, semanas, e eu desmaiei porque tinha muita gente em um lugar. Se eu lembro do assalto, de muita gente, de alguma coisa que pode acontecer, eu evito ir”*; *“Antigamente, eu buzina. Hoje, não. Hoje, eu sou mais calma. Eu sei que pode sair um malandro ali e te dar um tiro”*.

O enfrentamento direto ao assalto foi o comportamento de se direcionar à frente do estabelecimento quando suspeitar de um possível assaltante rondando o lugar. O comportamento, segundo

os relatos, visa intimidar a ação do assaltante e foi apresentado por três participantes (F1, P2 e G3). O relato de P2 apresenta, ainda, outros comportamentos que qualificam o seu enfrentamento:

A primeira coisa que eu faço é ligar para o dono, daí ele fica lá na frente da padaria. A gente liga para a polícia e pede para eles fazerem uma ronda. Daí o que a gente faz, meio que para tentar coagir, a gente fica na frente da padaria com o telefone na mão. Para a pessoa [suspeito] vê que eu estou vendo que [ele] pode vir me assaltar e eu estou com o telefone na mão.

O desinteresse profissional caracterizou-se pelo relato de interesse ou avaliação em deixar a ocupação profissional por causa dos assaltos (F2, P1, P2, G1 e G2). A necessidade financeira e a falta de outras oportunidades são os motivos apresentados que fazem os trabalhadores continuarem nas atividades de risco, conforme pode ser elucidado nas falas de P2 e G2, respectivamente: *“Eu tinha uma perspectiva de ficar mais tempo, entendeu? Mas agora eu estou contando os dias, as horas para me formar logo [refere-se a concluir curso de graduação que estava em andamento] para não precisar mais trabalhar lá. Que eu morro de medo”; “A minha prioridade é, quando eu acabar de mobiliar a minha casa, eu não trabalhar aqui. Eu já tinha já tinha esse pensamento e depois do assalto foi mais ainda”. No relato de P1, também se observa o interesse de deixar a ocupação: “Já passou várias vezes pela cabeça de largar tudo. Mas se parar vou fazer o quê? Mal ou bem, é o que o cara sabe fazer. Não estudei e, querendo ou não, esse é o ganha pão da gente”.*

A alteração do horário de trabalho foi viabilizada em duas situações (P2 e G3). Em ambos os casos, a alteração do horário para um turno que não incluísse jornada noturna foi estipulada como uma condição do trabalhador para continuar na organização. Destaca-se que, no caso de G3, a sua jornada não era noturna e, justamente no dia em que foi cobrir o expediente de outro funcionário, acabou sendo assaltada e, desde então, recusa-se a trabalhar à noite, conforme demonstra o relato: *“Até hoje eu não consigo. Já ocorreu de eu ficar à noite, mas deu ali 22h vem alguém no meu lugar porque eu não consigo ficar. O meu problema é depois das 22h, eu não consigo trabalhar”.*

A alteração emocional contingencial foi outra categoria observada que se refere a sinais e sintomas aparentemente relacionados com quadros de ansiedade que ocorrem na identificação de suspeitos ou também em horários de vulnerabilidade (F1, F2, P1, P2, G1, G2 e G3). Os relatos de F2 e G2, respectivamente, caracterizam algumas características da alteração emocional contingencial: *“O coração apertado, o estômago apertado, eu sinto dificuldade para respirar”; “Passou das nove e meia, a gente já não tem mais movimento, qualquer moto que chega a gente já com o coração apertado, nervosa assim”.*

O comportamento religioso, como outro relato de comportamento, caracterizou-se pela busca espiritual em alguma crença ou religião (F2, P1, P2, G1 e G2) por meio da realização de rezas, orações e pensamentos que são presentes em situações percebidas como de maior risco, mas extrapolam o tempo no local de trabalho. Os relatos de F2 e G2, respectivamente, caracterizam esse comportamento: *“Quando eu estou sozinha aqui dentro da loja, eu procuro sempre ficar pedindo para Deus. Guardando não só a mim, mas esses outros meninos que trabalham comigo”; “É, geralmente, a gente fica orando, pedindo para Deus nos guardar. É a única coisa que eu posso fazer”.*

A última categoria identificada foi a assimilação racional do risco ao assalto, a qual se caracterizou por indícios de que o trabalhador pode se acostumar com esse risco, passando a sofrer menos

(F1 e P1). A fala de P1 elucida essa categoria: *“Mesmo que seja sempre arriscado, é claro, tu vai se acostumando e não fica mais tão traumatizado”.*

Discussão

Avaliar as decorrências de experiências de assalto no ambiente de trabalho remete a um exame que extrapola o contexto de trabalho. Isso porque as ansiedades, os medos e as preocupações passam a ocorrer em diferentes contextos de vida do sujeito, para além da situação na qual o assalto foi vivenciado. Com isso, o trabalhador se vê mais vulnerável e apresenta comportamentos de vigilância para evitar novas situações de risco de assaltos. Assim, a experiência vivenciada no ambiente de trabalho abrange percepções sobre mudanças realizadas nesse próprio ambiente e modificações em seus comportamentos que podem afetar a relação com bens e patrimônios e a escolha de locais de lazer que ofereçam maior segurança.

No local de trabalho, durante o expediente, sobretudo em condições de maior vulnerabilidade a assaltos (horário noturno), observa-se que os trabalhadores vítimas de assalto costumam apresentar comportamentos de atenção intensificada na tentativa de identificar ou controlar possíveis ameaças. Essa intensificação da atenção foi observada nos trabalhadores com atividade de caixa, o que se justifica pelo potencial alvo que se tornam das ações dos assaltantes. Fichera et al. (2014), Hansen e Elklit (2011) e Semb, Henningson, Fransson e Sundbom (2009) também discutem a maior probabilidade de trabalhadores que ocupam cargos de caixa desenvolverem problemas relacionados com saúde mental em situações de risco de assalto, possivelmente sendo o estado de hipervigilância a uma ameaça real ou percebida como um fator de risco ao desenvolvimento de quadros clínicos. O estado de hipervigilância produz tensão corporal, o que pode, muitas vezes, dificultar a avaliação de estratégias alternativas, considerando as proposições de Damásio (1996) acerca de que estados corporais negativos diminuem a eficiência do raciocínio.

Na perspectiva sócio-histórica, considerando o significado como produção e apropriação coletiva da realidade por meio da linguagem e o sentido como a apreensão individual que o sujeito faz desses significados (Schweitzer, Gonçalves, Tolfo, & Silva, 2016; Tolfo, Coutinho, Baasch, & Cugnier, 2011), os assaltos podem tecer consequências para os trabalhadores vitimizados, que avaliam suas possibilidades de continuar na atuação profissional, dada a vulnerabilidade a que são expostos. A permanência na empresa, ou em atividades profissionais com riscos correlatos, acaba sendo afetada pela experiência de assalto, uma vez que faz com que o trabalhador avalie entre o risco de sofrer outro assalto (e todas as implicações relacionada com esse fato) e a necessidade financeira que é suprida pelo emprego (Fuller & Ng, 2017). Nesse contexto, a vivência do assalto no ambiente de trabalho pode modificar tanto o significado quanto o sentido atribuído pelo trabalhador, tal como demonstrado nas falas de P2 e G2, que, após o assalto, passaram a compartilhar uma atmosfera de insegurança no ambiente de trabalho e a produzir sentido para o trabalho como uma atividade de risco, mas que também é uma fonte de renda necessária e indispensável momentaneamente, até que sejam cumpridos outros objetivos externos a ele, como, por exemplo, se formar ou concluir de mobiliar a casa.

As habilidades e formações profissionais também são consideradas restrições a outras oportunidades de emprego e, eventualmente, podem tornar-se fatores de risco ao sofrimento no trabalho. Isso ocorre, pois, uma vez que o trabalhador não se avalia como com condições de conseguir um novo emprego, se submete às condições e aos riscos do local de trabalho. A identificação e o

engajamento com o emprego e a atividade, que poderiam ser, segundo Ford, Myrden e Kelloway (2016), variáveis moderadoras para o interesse em permanecer na ocupação, parecem pouco evidentes entre os participantes da pesquisa. Nesse contexto, a condição de submissão ao emprego pode implicar um sofrimento ainda mais acentuado, por possibilitarem poucas alternativas de escapar da situação aversiva que se tornou o contexto de trabalho após a experiência de assalto (Giorgi et al., 2015).

Em relação à criminalidade, destaca-se que o combate e a prevenção aos assaltos envolveriam intervenções sociais amplas, que extrapolam as condições organizacionais de pequenas empresas, e, muitas vezes, são um desafio até mesmo para a segurança pública. Souza (2008) indica que é preciso considerar que é audacioso e utópico erradicar um tipo de violência, tal como os assaltos a comércios, a menos que se tenha como pretensão ter o controle sobre as vontades dos sujeitos na sociedade. Sob a perspectiva de minimizar ou prevenir esse problema, é preciso compreender que a violência urbana é circunscrita em processos macroestruturais globais de aglomeração populacional nas cidades que alteram as dinâmicas sociais em função do capital e das vulnerabilidades (Peres & Ruotti, 2015; Souza, 2008). Tais dinâmicas sociais produzem um modo de relacionar-se com o mundo que favorece o aumento de violências. Diante dessa compreensão, ressalta-se a relevância dos conselhos comunitários de segurança, com propostas de policiamento comunitário como formas de prevenir assaltos, em conjunto com a comunidade (Marcineiro, 2009).

Considerando a complexidade de resolução de assaltos ao comércio como um tipo de violência urbana, observa-se que as estratégias de enfrentamento utilizadas por trabalhadores que sofreram assalto no ambiente de trabalho são mais direcionadas às emoções do que ao problema do assalto, conforme propõem Lazarus & Folkman (1984) quando discutem suas teorias acerca das estratégias de enfrentamento. Tais estratégias também remetem às possibilidades do trabalhador, pois, se não tem condições de modificar a estrutura física (que deixa o estabelecimento menos protegido) ou social (que remete aos motivos de assaltos), pode investir em apoio com seus pares ou familiares e buscar auxílio profissional para amenizar os sentimentos decorridos da experiência em questão.

Nesse contexto, o trabalho passa a ser modificado para quem sofre um assalto na execução de suas atividades laborais. Diversas são as decorrências, entre elas, alterações emocionais que produzem nos trabalhadores desconfortos e, que, se forem negligenciadas, podem levar a um adoecimento psicológico e físico. As estratégias de enfrentamento empreendidas são, em sua maioria, insuficientes para produzirem alterações significativas na qualidade das relações estabelecidas com o ambiente de trabalho, bem como com outros contextos da vida do trabalhador que sofreu assalto no ambiente de trabalho, e, portanto, escassas para diminuir o sofrimento psíquico desse trabalhador.

Considerações finais

A experiência de assalto na organização pode levar o trabalhador ao sofrimento psíquico e modificar o significado e o sentido da ocupação profissional atual para ele. Um ambiente que poderia ser considerado de alto valor pode passar a ser visto como de exposição e fragilidade. A retomada das atividades laborais após um assalto depende das condições que o trabalhador tem para enfrentar a situação experienciada, bem como de sua rede de apoio. Contudo, intervenções e estudos de profissionais do campo do trabalho, mais

especificamente da Psicologia, ainda necessitam de amplitudes e aperfeiçoamentos.

A perspectiva exploratória dos dados abre possibilidades mais delimitadas de investigações, mas restringe as variáveis incluídas na pesquisa. O sofrimento de comerciantes vítimas de assalto no trabalho deve ainda ser explorado em perspectivas que avaliem os efeitos do assalto sobre o trabalhador no decorrer do tempo, em relação ao sexo, aos tipos de estabelecimento e de assaltos em delineamentos de maior amplitude, que permitam generalizações. Assim, reduzir a “invisibilidade” do fenômeno (implicações do assalto no ambiente de trabalho), por meio de pesquisas que possam caracterizá-lo, possibilita o desenvolvimento de intervenções e tecnologias que possam auxiliar a diminuir o sofrimento desses trabalhadores.

Referências

- Alves, C. R. S., & Paula, P. P. (2009). Violência no trabalho: Possíveis relações entre assaltos e TEPT em rodoviários de uma empresa de transporte coletivo. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 12(1), 35-46. doi: [10.11606/issn.1981-0490.v12i1p35-46](https://doi.org/10.11606/issn.1981-0490.v12i1p35-46).
- Belleville, G., Marchand, A., St-Hilaire, M. H., Martin, M., & Silva, C. (2012). PTSD and depression following armed robbery: Patterns of appearance and impact on absenteeism and use of health care services. *Journal of Traumatic Stress*, 25(4), 465-468. doi: [10.1002/jts.21726](https://doi.org/10.1002/jts.21726)
- Brewin, C. R., Andrews, B., & Valentine, J. D. (2000). Meta-analysis of risk factors for posttraumatic stress disorder in trauma-exposed adults. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 68(5), 748-766. doi: [10.1037//0022-006X.68.5.748](https://doi.org/10.1037//0022-006X.68.5.748)
- Bruening, R. A., Strazza, K., Nocera, M., Peek-Asa, C., & Casteel, C. (2015). Understanding small business engagement in workplace violence prevention programs. *American journal of health promotion*, 30(2), e83-e91. doi: [10.4278/ajhp.140221-QUAL-80](https://doi.org/10.4278/ajhp.140221-QUAL-80)
- Charmaz, K. (2009). A construção da teoria fundamentada: Guia prático para análise qualitativa. Porto Alegre: Artmed.
- Cook, B., David, F., & Grant, A. (1999). Victims' Needs, Victims' Rights: Policies and Programs for Victims of Crime in Australia. *Research and Public Policy Series*, 19. Recuperado de: <http://www.aic.gov.au/publications/current%20series/rpp/1-20/rpp19.html>
- Damásio, A. R. (1996). *O erro de Descartes: Emoção, razão e cérebro humano*. São Paulo: Cia das Letras.
- De Puy J., Romain-Glassey N., Gut, M., Wild, P., Mangin, P., & Danuserm B. (2015). Clinically assessed consequences of workplace physical violence. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 88, 213-24. doi: [10.1007/s00420-014-0950-9](https://doi.org/10.1007/s00420-014-0950-9)
- Fichera, G. P., Fattori, A., Neri, L., Musti, M., Coggiola, M., & Costa, G. (2014). Post-traumatic stress disorder among bank employee victims of robbery. *Occupational medicine*, 65(4), 283-289. doi: [10.1093/occmed/kqu180](https://doi.org/10.1093/occmed/kqu180)
- Ford, D. P., Myrden, S. E., & Kelloway, K. (2016). Workplace aggression targets' vulnerability factor: Job engagement. *International Journal of Workplace Health Management*, 9(2). doi: [10.1108/IJWHM-11-2015-0065](https://doi.org/10.1108/IJWHM-11-2015-0065)
- Foreman P., Murphy, G., & Swerissen, H. (2006). Barriers and facilitators to return to work: A literature review. Melbourne: Australian Institute for Primary Care, La Trobe University. Recuperado de <http://www.tavrp.com/wp-content/uploads/2014/07/LaTrobeRTWReview0706.pdf>
- Fuller, G., & Ng, S. (2017). Returning to work after armed robbery in the workplace. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, 529, 1-13. Recuperado de http://aic.gov.au/media_library/publications/tandi_pdf/tandi529.pdf
- Giorgi, G., Leon Perez, J. M., Montani, F., Courcy, F., & Arcangeli, G. (2015). Distress and job satisfaction after robbery assaults: A longitudinal study. *Occupational Medicine*, 65(4), 290-295. doi: [10.1093/occmed/kqv051](https://doi.org/10.1093/occmed/kqv051)
- Green, D. L., Streeter, C., & Pomeroy, E. (2005). A multivariate model of the stress and coping process. *Stress, Trauma and Crisis*, 8(1), 61-73. doi: [10.1080/15434610590913630](https://doi.org/10.1080/15434610590913630)
- Green, D. L., Choi, J. J., & Kane, M. N. (2010). Coping Strategies for Victims of Crime: Effects of the Use of Emotion-Focused, Problem-Focused, and Avoidance-Oriented Coping. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 20, 732-743. doi: [10.1080/10911351003749128](https://doi.org/10.1080/10911351003749128)
- Hansen, M., & Elklit, A. (2011). Predictors of acute stress disorder in response to bank robbery. *European Journal of Psychotraumatology*, 2. doi: [10.3402/ejpt.v2i0.5864](https://doi.org/10.3402/ejpt.v2i0.5864)

- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2014). Brasil em síntese: comércio. Rio de Janeiro: IBGE. Recuperado de <http://brasilemsintese.ibge.gov.br/comercio.html>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal e coping*. Nova York: Springer.
- Marcineiro, N. (2009). *Polícia Comunitária: Construindo segurança nas comunidades*. Salvador: Insular.
- Marques, G. S., & Giongo, C. R. (2016). Trabalhadores bancários em sofrimento: uma análise da literatura nacional. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 16(3), 220-247. doi: 10.17652/rpot/2016.3.704
- Paes-Machado, E., & Levenstein, C. (2002). Assaltantes a bordo: Violência, insegurança e saúde no trabalho em transporte coletivo de Salvador, Bahia, Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 18(5), 1215-1227. doi: 10.1590/S0102-311X2002000500014
- Pastana, D. R. (2005). Cultura do medo e democracia: um paradoxo brasileiro. *Revista Mediações Londrina*, 10 (2), 182-198-82. doi: 10.5433/2176-6665.2005v10n2p183
- Peres, M. F. T., & Ruotti, C. (2015). Violência urbana e saúde. *Revista USP*, 107, 65-78. doi: 10.11606/issn.2316-9036.v0i107p65-78
- Quintella, J. P. G., & Carvalho, J. L. F. (2017). Segurança pública, violência urbana e expansão do setor de segurança privada no município do Rio de Janeiro. *Revista Produção e Desenvolvimento*, 3(2). Recuperado de <http://revistas.cefet-rj.br/index.php/producaoedesenvolvimento/article/view/223/165>
- Reavley, N. J., Ross, A., Killackey, E. J., & Jorm, A. F. (2012). Development of guidelines to assist organisations to support employees returning to work after an episode of anxiety, depression or a related disorder: A Delphi consensus study with Australian professionals and consumers. *BMC Psychiatry*, 12(135). doi: 10.1186/1471-244X-12-135
- Rogers K. A., & Kelloway E. K. (1997). Violence at work: Personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2(1), 63-71. doi: 10.1037//1076-8998.2.1.63
- Saragoza, P., & White, S. G. (2016). Workplace Violence: Practical Considerations for Mental Health Professionals in Consultation, Assessment, and Management of Risk. *Psychiatric Clinics of North America*, 39(4), 599-610. doi: 10.1016/j.psc.2016.07.007
- Schneider, A. M. A. (2011). *Características de personalidade em bancários vítimas de assalto* (Dissertação de Mestrado). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10923/4826>
- Schneider, A. M. A., & Werlang, B. S. G. (2013). Assalto no local de trabalho, personalidade e coping: uma revisão da literatura. *Psicologia Argumento*, 31(72), 101-111. Recuperado de <http://www2.pucpr.br/reol/index.php/PA?dd1=7589&dd99=view>
- Schweitzer, L., Gonçalves, J., Tolfo, S. R., Silva, N. (2016). Bases epistemológicas sobre sentido(s) e significado(s) do trabalho em estudos nacionais. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 16(1), 190-202. doi: 10.17652/rpot/2016.2.653
- Semb, O., Henningsson, M., Fransson, P., & Sundbom, E. (2009). Trauma-related Symptoms after Violent Crime: The Role of Risk Factors before, during and Eight Months after Victimization. *The Open Psychology Journal*, 2(1), 77-88. Recuperado de: <https://benthamopen.com/contents/pdf/TOPSYJ/TOPSYJ-2-77.pdf>
- Souza, M. L. (2008). *Fobópole: O medo generalizado e a militarização da questão urbana*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Tolfo, S. R., Coutinho, M. C., Baasch, D., & Cugnier, J. C (2011). Sentidos y significados del trabajo: Un análisis con base en diferentes perspectivas teóricas y epistemológicas en Psicología. *Universitas Psychologia*, 10(1), 175-188.
- Toit, D. (2016). Working in fear? managers' and petrol attendants' experiences of public-initiated violence at selected petrol stations in Johannesburg. *Acta Criminologica: Southern African Journal of Criminology*, 29(1). Recuperado de: https://www.academia.edu/30363888/WORKING_IN_FEAR_MANAGERS_AND_PETROL_ATTENDANTS_EXPERIENCES_OF_PUBLIC-INITIATED_VIOLENCE_AT_SELECTED_PETROL_STATIONS_IN_JOHANNESBURG
- VandenBos, G. R. (2010). *Dicionário de Psicologia*. Porto Alegre: Artmed.
- Vinuto, J. (2014). A amostragem em bola de neve na pesquisa qualitativa: Um debate em aberto. *Temáticas*, 22(44). Recuperado de: <https://www.ifch.unicamp.br/ojs/index.php/tematicas/article/view/2144/1637>
- Yap, M. B. H., & Devilly, G. J. (2004). The role of perceived social support in crime victimization. *Clinical Psychology Review*, 24(1), 1-14. doi: 10.1016/j.cpr.2003.09.007
- Zhou, B., Marchand, A., & Guay, S. (2017). I see so I feel: Coping with workplace violence among victims and witnesses. *Work*, 57(1), 125-135. doi: 10.3233/WOR-172538

Informações sobre o artigo

Recebido em: 07/08/2017

Primeira decisão editorial em: 23/10/2017

Versão final em: 01/12/2017

Aceito em: 04/12/2017