

Expressão da Identidade Social entre Bancários: Um Estudo do Trabalho como Referência para Construção do Sujeito.

Autoria: Henrique Maia Veloso, Ana Cristina Limongi França

RESUMO

As transformações que o trabalho bancário vem sofrendo nas últimas décadas têm afetado a relação que os bancários têm com sua atividade laboral, principalmente em função da reconfiguração dos processos de trabalho e das estratégias gerenciais das organizações do setor. Este estudo procurou compreender como tais transformações podem ter afetado o trabalho enquanto referência para construção da Identidade Social dos profissionais deste setor. Partindo de uma visão construcionista, estabeleceu-se uma abordagem qualitativa para estudar como 50 bancários, por meio de seus discursos, reconstruíam suas Identidades Sociais e as ligações dessas com o trabalho, sendo que os dados foram tratados por meio de análise de conteúdo. Como conclusões, obteve-se que os elementos do trabalho ainda são fonte de referência para as Identidades Sociais, mas têm se expressado de formas distintas, associando-se principalmente à organização, sua função social e o discurso de responsabilidade defendido por tais instituições.

INTRODUÇÃO

Esta pesquisa tem como cerne estudar como aspectos da transformação do trabalho bancário têm afetado a Identidade Social dos profissionais do setor. Identidade Social é um dos elementos da Identidade Pessoal que está relacionada aos aspectos da socialização do indivíduo e que dá a noção de referência de quem é o sujeito dentro das relações sociais (Berger; Luckmann, 1985; Hall, 1999 e 2000; Silva, 2000, Woodward, 2000).

A Identidade Social define tanto o “ser” quanto o “não ser”, bem como o pertencer e o excluir (diferenciar) nas relações e interações sociais (Hall, 1999 e 2000; Silva, 2000; Woodward, 2000). A Identidade Social é moldada sociohistoricamente, ou seja, é em parte definida pelos valores e conceitos vigentes de uma determinada época, em um universo simbólico delimitado, e tendo como referenciais os elementos institucionalizados de uma determinada sociedade (Berger; Luckmann, 1985; Gustavsson, 2005).

O trabalho tem sofrido alterações significativas, sendo que os impactos podem ser sentidos tanto na forma como é executado, quanto nos aspectos simbólicos e valores que estão ligados a ele (Antunes, 1995; Dedecca, 1996; Enriquez, 2002). Dentre os diversos aspectos, os autores apontam mudanças tecnológicas, políticas, econômicas, sociais e gerenciais. Em termos tecnológicos, a literatura tem apontado a informatização e automação como cada vez mais presentes no cotidiano laboral (Child, 1991). Nos aspectos políticos, alguns autores colocam que há uma redução do poder sindical, em específico, de certas categorias (Antunes, 1995). Nas questões econômicas, além mudança de uma base econômica da produção de bens para a prestação de serviços com ênfase na informação, há um reposicionamento das organizações de uma base numerosa de funcionários para uma base reduzida de funcionários (Linhart, 1991; Antunes, 1995). Nos aspectos sociais percebe-se que há uma heterogeneização da mão-de-obra e uma pluralização das organizações com a inserção de novos perfis funcionais, além da mudança da importância social de certas categorias profissionais para dar lugar a outras profissões (Offe, 1989; Antunes, 1995). Em termos gerenciais, percebe-se a constituição de novos formatos e organizações do processo de trabalho que valorizam a flexibilidade e a inovação como formas competitivas (Galbraith; Lawler III, 1995;

Albuquerque, 2002).

As constatações acima são genéricas, com grande complexidade na interpretação das possíveis percepções relativas aos contextos organizacionais. Destarte, quando ocorre a análise de uma realidade específica torna-se mais claro como tais questões afetam diretamente o trabalho. Visando a atender estas características do universo da pesquisa, optou-se por estudar o caso do trabalho bancário, por se configurar como um dos campos de transformações nas últimas décadas (Accorsi, 1992; Gomes, 1994; Valle, 1995; Freitas, 1995; Ribeiro, 1999; Veloso, 2000; Melo; Barbarini, 2002; Grisci; Bessi, 2004). O trabalho bancário passou por diversas modificações. Estas mudanças são desde a redução do prestígio político da profissão, o enfraquecimento de um sindicato que outrora era bastante combativo, a redução drástica da quantidade de funcionários do setor nas últimas décadas. O processo de automação e informatização, a incorporação de novas atividades ao processo de trabalho, além da valorização do cliente nas políticas organizacionais em função do aumento da competitividade do setor, também é parte deste panorama.

Esta pesquisa busca respostas para compreender se tais transformações estão afetando o trabalho como elemento de expressão da Identidade Social dos bancários.

1 - RESGATE TEÓRICO: IDENTIDADE SOCIAL E TRABALHO

A - Identidade Social dentro do espaço organizacional

A Identidade Social é parte da Identidade Pessoal de um indivíduo. O que a define, é o fato de ser construída socialmente a partir das relações e interações que acontecem no escopo da vida social do Indivíduo.

Machado (2003) detalha que no espaço organizacional é possível detectar quatro campos de análise, do ponto de vista da Identidade:

- Identidade Pessoal,
- Identidade Social,
- Identidade no Trabalho
- Identidade Organizacional.

A Identidade Pessoal é uma construção psicológica sobre o conceito de si para o indivíduo. A Identidade Social é uma representação de si por pertencer a um grupo ou coletivo. A Identidade no Trabalho é uma construção a partir dos papéis que o indivíduo desempenha no ambiente laboral. A Identidade Organizacional refere-se a entidade à qual ele pertence e sente que faz parte. Machado(2003) trata dessas Identidades, como constructos que sofrem influencias mútuas e simultâneas na psicodinâmica do ser social.

Neste estudo, adotamos o conceito de Identidade Social no seu sentido sociológico, sendo que essa concepção parte da premissa de que o Trabalho, a Organização e o Grupo, são faces da Identidade Social. Entretanto, o trabalho de Machado (2003) é importante porque mostra esferas relevantes a serem consideradas no estudo da Identidade Social associadas ao espaço laboral: o outro e as relações sociais, a organização – e a relação do indivíduo com ela – e o trabalho em si. Raramente pode-se dimensionar o quanto as organizações influenciam nas constituições das Identidades no contexto atual. Entretanto, a compreensão de que vivemos em uma Sociedade Organizacional pressupõe que o sujeito é parte indissociável. Por Sociedade Organizacional, entende-se que as esferas públicas e privadas dos indivíduos são, em grande parte, mediadas pelas organizações de tal maneira que seria difícil pensar nossa sociedade desprovida desse tipo de entidade.

Vasconcelos e Vasconcelos (2002) afirmam que: o modo como as políticas de recursos

humanos assumem estão diretamente relacionadas à construção da Identidade Social dentro das empresas, sendo que as organizações podem assumir posições políticas, no que diz respeito ao conflito e à pluralidade, que interferem diretamente nos trabalhadores.

Existem modelos de Gestão de Recursos Humanos (GRH) que propõem o desenvolvimento político e cognitivo dos atores sociais nas organizações e incorporam as dimensões do conflito e do debate, favorecendo a emergência de identidades do tipo “solidariedade democrática” e “afinidades seletivas” anteriormente descritas. Outros modelos sugerem práticas opostas, que, ao reduzirem a autonomia dos atores organizacionais, limitam o seu desenvolvimento cognitivo e politização. (Vasconcelos; Vasconcelos, 2002, p. 70).

Ressalta-se que as organizações representam um espaço social como outro qualquer, embora tenham suas características e especificidades. Como tal, as organizações mediam relações sociais entre atores sociais e possuem seus universos simbólicos e culturais específicos. São nestes universos simbólicos intra-organizacionais que as Identidades são, em parte, afetadas. Entretanto, não se pode esquecer que as organizações sempre estão diretamente ligadas ao contexto social. As mudanças e transformações sociais geram impactos nos modelos de gestão e nas políticas de recursos humanos (Albuquerque, 2002), lembrando que tais políticas fazem a interface entre os aspectos da sociedade e o quadro interno das organizações (Fischer, 1985).

B - Identidade Social e trabalho

Especificamente no trabalho, a Identidade Social ganha uma dimensão importante, considerando que esta atividade constitui, para alguns autores, um dos principais elementos que norteiam a vida social do indivíduo. Uma vez que o próprio trabalho se modifica tecnológica, gerencial e socialmente ao longo do tempo, a própria Identidade Social se transforma e, por isso, precisa ser melhor compreendida em novos contextos.

É necessário entender que o trabalho constitui, para o homem, elemento construtor de sua humanidade e vida (Enriquez, 1999; Arendt, 2004).

Ao definir o trabalho como “o metabolismo do homem com a natureza”, em cujo processo “o material da natureza (é) adaptado, por uma mudança de forma, às necessidades do homem”, de sorte que “o trabalho se incorpora ao sujeito”, Marx deixou claro que estava “falando fisiologicamente”, e que o trabalho e o consumo são apenas dois estágios do eterno ciclo da vida biológica. (Arendt, 2004, p. 110).

Antunes (1995, p. 121) também afirma: que “[...] o ato de produção e reprodução da vida humana realiza-se pelo trabalho. É a partir do trabalho, em sua cotidianidade, que o homem torna-se ser social, distinguindo-se de todas as formas não humanas.” Com isto, Antunes (1995) quer dizer que o homem deixa de ser submisso à natureza e passa a transformá-la e subordiná-la aos seus interesses. Ou seja, o trabalho, uma vez que representa a relação entre a natureza e o metabolismo humano, é essencial para a existência do ser. Entretanto, o significado da atividade humana por meio do trabalho possui conotações diferenciadas nos diversos períodos históricos.

Arendt (2004), discorrendo sobre o trabalho e o labor, desvela, valendo-se das concepções da Grécia Antiga, que “Laborar significava ser escravizado pela necessidade, escravidão esta inerente às condições da vida humana”. Arendt (2004) está chamando a atenção para o fato de que a concepção assumida neste caso é de que, enquanto o homem depender do labor para suprir suas necessidades, o ser humano não será plenamente livre. Enriquez (1999) complementa esta visão dizendo que:

Nas antigas sociedades, particularmente naquela que, para nós, é sempre uma sociedade de referência – a sociedade grega, da Atenas do século V a.c. – o trabalho não era absolutamente valorizado. Vocês sabem muito bem que, logo após, os romanos chamariam o trabalho de *tripalium*, que era um instrumento de tortura. Assim, o trabalho era fundamentalmente “aquilo que tortura”. Além disso, como diziam particularmente Platão e Aristóteles, o trabalho é aquilo que está ligado à necessidade de se cobrir, de se alimentar etc. Então, para os gregos antigos, tudo aquilo que está ligado à necessidade não define a liberdade nem a grandeza do homem. (Enriquez, 1999, p. 70).

Já a visão de Hall (1999) descreve que, no período helênico, a Identidade era considerada como uma essência, imutável, estabilizada e fixa. O trabalho neste período, a Identidade está vinculada à sua ocupação social também, sendo que os escravos é que deveriam trabalhar para que seus senhores, cidadãos helênicos, tivessem a condição de serem livres – inclusive do labor humano. Pode-se deduzir que as conotações valorativas do trabalho se alteraram a partir da consolidação do capitalismo. Arendt (2004) entende que as transformações da Era Moderna, em parte impulsionadas pelos valores do cristianismo, fizeram com que uma total inversão de valores fosse feita, “tendo glorificado o trabalho (labor) como fonte de todos os valores.” (Arendt, 2004, p. 96).

Enriquez (1999) detalha que nesta inversão, o sentido do trabalho é agora associado à liberdade individual, na medida em que se contestam os valores do feudalismo, quando o sujeito era servo e preso à terra. Essa liberdade, entretanto, serve apenas para “vender sua força de trabalho a quem possa lhe dar emprego.” (Enriquez, 1999, p. 71).

O trabalho passa então a ser elemento fundamental e constituidor da personalidade de operários, formando a consciência profissional (Enriquez, 1999). Ressalta-se que o trabalhador começa a se configurar a partir de uma série de definições econômicas, políticas e sociais provenientes de sua atividade. Na Inglaterra da Revolução Industrial, a *Poor Law*, ou lei dos pobres, retirava a cidadania dos que estivessem excluídos do mundo do trabalho como condição para ter direito às práticas assistencialistas. O salário definia uma classe econômica específica e, em grande parte, imutável.

[...] o trabalho que era tão desvalorizado nas sociedades antigas, torna-se um elemento fundamentalmente integrador da sociedade, isto é, permite efetivamente a uma sociedade engendrar ou reforçar laços sociais. A figura do trabalhador vai se tornar totalmente central. (Enriquez, 1999, p. 72).

Esses aspectos da construção do sujeito social da Era Moderna foram importantes para a constituição de uma Identidade Social vinculada ao trabalho. Percebe-se como a era das indústrias foi um marco nesse processo.

Em parte, esses valores, muito presentes ainda no nosso contexto, podem ser nitidamente apreendidos quando o sujeito social se depara com a situação de exclusão do trabalho. Caldas (1999), ao estudar a demissão e a perda do emprego e o que isto significa em termos psicológicos, discorre:

Na medida em que às vezes construímos o que somos através de o que fazemos, a perda do emprego pode significar o sentimento de “dissolução” ou “mutilação” de aspectos elementares do nosso eu. [...] Em outros depoimentos, a noção de perda ou vazio associada ao desemprego é expressa em termos mais elementares e profundos, expressando a idéia de perda ou dissolução da identidade. (Caldas, 1999, p. 7-8).

Caldas (1999) acrescenta ainda que as organizações também são um referencial para os indivíduos, uma vez que é a partir delas que se tem acesso ao trabalho.

[...] o problema é que nos dias de hoje boa parte dos significados que construímos – sobre o mundo e nós mesmos – tem uma organização ou um papel organizacional como referencial. Ou

seja, quando perguntamos quem é uma pessoa, a resposta mais esperada contém tanto um papel quanto uma organização como referências: “ele é um engenheiro da Petrobrás”, “Lea era uma vendedora da Mesbla”. De forma semelhante, uma profissão pode dar às pessoas uma identidade mais central ainda do que aquela associada a um emprego específico: por exemplo, o indivíduo pode ser um cirurgião, ou um mecânico, ou um dentista. (Caldas, 1999, p. 8).

Enriquez (1999) também vê a perda do trabalho como algo que afeta a Identidade, na medida em que é um dos elementos que constituem o ser.

Sabemos muito bem que toda perda de trabalho provoca uma ferida profunda na identidade de diferentes pessoas, concorrendo para a degradação de suas personalidades. [...] estamos todos de acordo em dizer que o trabalho é um dos elementos constitutivos do ser humano. (Enriquez, 1999, p. 69).

Outro aspecto importante da formação da Identidade a partir do trabalho é a constituição de profissões específicas, que, na visão de Gaulejac (2002), também são formas de um pertencimento a um coletivo.

Da mesma forma, as identidades profissionais produzem sentimentos de pertencimento a coletivos que reúnem todas as pessoas que se graduaram nos mesmos cursos, que têm diplomas equivalentes, que exercem ofícios similares, ou que ocupam as mesmas funções. Uma pessoa pode definir-se como operário, agricultor, executivo, padreiro, médico, técnico, jurista, professor..., tantas definições de si mesmo que servem de embasamento ao reconhecimento social. (Gaulejac, 2002, p. 176- tradução livre)

Ou seja, é possível detectar que a Identidade Social associada ao trabalho pode-se manifestar através do pertencimento e exclusão (diferenciação) em termos de uma classe (Enriquez, 1999) uma organização (Caldas, 1999; Machado, 2003), uma profissão (Caldas, 1999; Gaulejac, 2002) e a execução de uma atividade ou processo de trabalho (Ciampa, 2005).

Uma vez que o trabalho é entendido como constituidor de Identidade Social, principalmente sob a égide da Era Moderna, passa-se a discutir os aspectos metodológicos da pesquisa.

2- ASPECTOS METODOLÓGICOS: A ABORDAGEM CONSTRUCIONISTA E A EXPRESSÃO DA IDENTIDADE SOCIAL POR MEIO DO DISCURSO

Implicitamente, ao se tratar da Identidade como “construção social”, está-se delimitando o tratamento do conceito dentro de uma perspectiva construcionista. Spink e Frezza (1999, p.23) esclarecem que:

A perspectiva construcionista é resultante de três movimentos: na Filosofia, como uma reação ao representacionismo; na Sociologia do Conhecimento, como forma de desconstrução da retórica da verdade, e na Política, como busca de empowerment de grupos socialmente marginalizados.

As autoras, balizando-se nos trabalhos de Tomás Ibáñez, descrevem que dentre as questões epistemológicas, como reação ao representacionismo, o construcionismo procura desfazer a crença da dualidade sujeito-objeto comuns nas abordagens empiristas, racionalistas e interacionistas (Spink; Frezza, 1999). Na abordagem representacionista, sujeito e objeto são sempre entendidos como ontologicamente separados, e o conhecimento é uma representação ou tradução de algo que é externo ao sujeito.

Diferentemente, o construcionismo entende que tanto o sujeito quanto o objeto são construções sócio-históricas, que só podem se entendidas como produtos das interações humanas em contexto determinado. Neste sentido, o conhecimento não é uma representação da realidade externa ao indivíduo. O próprio indivíduo é uma construção social.

Spink e Frezza (1999) também retomam os conceitos de Berger e Luckmann (1985), da Sociologia do Conhecimento, que buscam relativizar o conceito de verdade. Reiteram que a

sociedade é um produto humano, ou seja, construída socialmente.

No cotidiano de nossas vidas, somos, de fato, produtos de nossa época e não escapamos das convenções, das ordens morais e das estruturas de legitimação. A pesquisa construcionista é, portanto, um convite a examinar essas convenções e entendê-las como regras socialmente construídas e historicamente localizadas. (Spink; Frezza, 1999, p.32).

Citando Kenneth Gergen como um dos primeiros psicólogos sociais a trabalhar dentro da perspectiva construcionista, Spink e Frezza (1999, p.26) reproduzem o autor: “A investigação sócio-construcionista preocupa-se sobretudo com a explicação dos processos por meio dos quais as pessoas descrevem, explicam ou dão conta do mundo (incluindo a si mesmos) em que vivem” (Gergen, 1985, p. 266).

Dentro da abordagem construcionista, a Identidade passa a ser entendida como uma construção que o indivíduo faz em suas práticas sociais. Ao lidar com a realidade, o indivíduo se constrói. Ao procurar dar respostas de si mesmos, os sujeitos constroem quem são.

Outro ponto importante da abordagem construcionista diz respeito às práticas discursivas. Elas se tornam elemento central de compreensão tanto da realidade quanto do sujeito. Ao construir seu discurso, nos processos de interação social, o indivíduo reconstrói sua realidade, afirmando-a ou negando-a, bem como se reconstrói, negando-se ou afirmando-se.

De forma análoga, Maturana e Varela (1995), ao criticarem o representacionismo pela dicotomia sujeito-objeto, afirmam que todos os seres vivos são autopoieticos, pois se auto-controlam. São produtos de si mesmos, “Donde se conclui que não há separação entre produtor e produto” (Maturana; Varela, 1995, p.57). A linguagem é novamente enfatizada como elemento importante para o conhecer humano.

Toda reflexão, inclusive a que se faz sobre os fundamentos do conhecer humano, ocorre necessariamente na linguagem, que é nossa maneira particular de ser humanos e estar no fazer humano. Por isso, a linguagem é também nosso ponto de partida, nosso instrumento cognitivo e nosso problema. (Maturana; Varela, 1995, p.32).

Os autores acrescentam ainda:

Realizamos a nós mesmos em mútuo acoplamento lingüístico, não porque a linguagem nos permita dizer o que somos, mas porque somos na linguagem, em um contínuo existir nos mundos lingüísticos e semânticos que produzimos com os outros. Encontramos a nós mesmos nesse acoplamento [...] em contínua transformação no vir-a-ser do mundo lingüístico que construímos com os outros seres humanos. (Maturana; Varela, 1995, p.252).

O discurso que o indivíduo constrói sobre si mesmo e sobre sua realidade é elemento central na análise tanto do sujeito quanto do objeto. Tais definições sobre a abordagem construcionista são especialmente relevantes nas opções metodológicas que foram feitas neste estudo.

Entendendo a Identidade como expressão do sujeito social por meio de seu discurso, dentro de uma abordagem qualitativa, esta pesquisa valeu-se de entrevistas individuais por meio de um roteiro semi-estruturado com 50 bancários. Os dados foram tratados por meio de análise de discurso (Bardin, 1977).

O conceito de Identidade foi operacionalizado com base nas diversas definições feitas pelos autores discutidos no referencial teórico desta pesquisa. Primeiramente a Identidade está sendo entendida como fruto do discurso do entrevistado (Spink e Frezza, 1999) perante uma relação social. Ao manifestar sobre quem ele é perante o outro, o entrevistado expressa sua Identidade Social.

Os dados foram tratados em 4 ategorias de análise: a) elementos da expressão da Identidade Social; b) expressão da Identidade, identificação e trabalho; c) expressão da Identidade, identificação e categoria profissional; d) expressão da Identidade, identificação e

organização.

3- RESULTADOS DA PESQUISA

A - Elementos de expressão da Identidade Social

A categoria de análise “Elementos de expressão da Identidade Social” procura avaliar quais elementos discursivos os entrevistados utilizam para exprimir sua Identidade Social. Neste sentido, são avaliadas as referências que o entrevistado usa para falar de si para os outros e os processos de identificações com os elementos desta pesquisa.

Para as referências que utiliza para falar si, utilizou-se uma questão que solicita que ele mostre como se apresenta no ambiente social (contexto externo) em que convive e uma questão que solicita que ele expresse como se apresentaria para um membro de sua família mais próximo (contexto familiar íntimo).

Na primeira questão, detalhada pela Tabela 1, que trata do contexto externo, a referência mais utilizada para que o entrevistado se apresente socialmente é “A organização em que trabalha” com 28 respondentes. O bancário expressa, em muitos casos, que é conhecido com o sobrenome associado ao nome da organização.

Ela me dá identidade, com certeza. Eu diria que às vezes hoje o meu sobrenome é (Nome do Banco). (Entrevistado 27).

(Nome do entrevistado) do (Nome do banco). Eu me identifico muito com o meu nome e sobrenome. (Entrevistado 03).

Sou o (Nome do entrevistado) do (Nome do banco), normalmente a gente se define assim, o banco passou a ser o sobrenome da gente. (Entrevistado 12).

No que eu trabalho, eu costumo brincar que eu tenho nome, (Nome do entrevistado) e sobrenome (Nome do banco). (Entrevistado 47).

(Nome do entrevistado), gerente do (Nome do banco), ou (Nome do entrevistado) do (Nome do banco). Sou bastante conhecido como (Nome do entrevistado) do (Nome do banco). (Entrevistado 48).

Outros elementos bastante utilizados pelos entrevistados para se identificar são suas “Características pessoais”, com 12 bancários citando tais elementos. Tais características envolvem, traços físicos, comportamentos, sentimentos e emoções que são *sui generis* à pessoa respondente. A família foi a terceira mais citada como referência social, compreendendo sete entrevistados. As demais referências foram citadas individualmente, tendo destaque que apenas um citou a categoria profissional como referência.

Tabela 1 - Distribuição dos respondentes da pesquisa por resposta à pergunta “Quando as pessoas perguntam quem é você, o que utiliza como referência para explicar quem é?” - dados coletados nas agências bancárias de julho a outubro de 2007

Categorias	Quantidade	Frequência
A organização em que trabalha	28	56%
Características pessoais	12	24%
A família	07	14%
Categoria profissional dos bancários	01	02%
Curso de formação no ensino superior	01	02%
Atividades extra-trabalho	01	02%
Total	50	100 %

Na segunda questão, que fala do contexto familiar íntimo, cujos dados estão tabulados na Tabela 2, a referência mais citada é que o entrevistado “Fala o nome da organização em que trabalha” com 17 respondentes. Outros 15 trabalhadores se referenciaram como bancários para seus filhos. Oito entrevistados descrevem o trabalho que executa no cotidiano e três falam do resultado social do seu trabalho.

Tabela 2 - Distribuição dos respondentes da pesquisa por resposta à pergunta “O que você diz para

seu filho sobre quem você é e o que você faz?” - dados coletados nas agências bancárias de julho a outubro de 2007

Categorias	Quantidade	Frequência
Fala o nome da organização em que trabalha	17	34%
Fala que é bancário	15	30%
Descreve o trabalho que executa	08	16%
Fala do resultado social do seu trabalho	03	06%
Fala o curso superior em que se formou	02	04%
Outras respostas associadas ao trabalho	03	06%
Outras respostas não-associadas ao trabalho	02	04%
Total	50	100 %

Analisando as duas questões em conjunto, percebe-se que a organização é utilizada como referência para 38 entrevistados, sendo que sete respondentes utilizam duplamente, no contexto externo e no contexto familiar íntimo. Dentre os 50 bancários pesquisados, 48 em algum momento fazem uma referência ou ao trabalho, ou à organização ou à categoria profissional, sendo que em diversos casos tais elementos são citados mais de uma vez pelo mesmo respondente. Neste sentido, apenas 02 entrevistados não fazem qualquer menção a aspectos ligados ao trabalho como referência de si mesmo. A Tabela 3 detalha essas informações.

Tabela 3 - Distribuição dos respondentes da pesquisa por “Referências mais citadas nas questões de Identidade” - dados coletados nas agências bancárias de julho a outubro de 2007

Categorias	Quantidade	Frequência
Fala o nome da organização em que trabalha ou para os filhos ou para alguém na rua	38	76%
Fala o nome da organização em que trabalha para os filhos e para alguém na rua	07	14%
Fala que é bancário ou para os filhos ou para alguém na rua	16	32%
Fazem menção a aspectos diretamente associados ao trabalho como referência para sua Identidade	48	96%
Não fazem qualquer menção do trabalho como referência para sua Identidade	02	04%

B - Expressão da Identidade, identificação e trabalho

No que diz respeito aos processos de expressão da Identidade e de identificação, procurou-se compreender se esses aconteciam em relação ao trabalho, em relação à categoria profissional e em relação à organização.

Quando questionados sobre o trabalho, entre os entrevistados, a grande maioria (47 respondentes) se identifica com sua atividade laboral e três bancários apenas responderam que não se identificam (Vide Tabela 4). Os que responderam que *não se identificam*, não verbalizaram motivos específicos para sua resposta, entretanto, pode-se deduzir, em comentários após a finalização das entrevistas, que todos possuem projetos pessoais associados a outro tipo de profissão que já estão em andamento.

Tabela 4 - Distribuição dos respondentes da pesquisa por resposta à pergunta “Você se identifica com seu trabalho?” - dados coletados nas agências bancárias de julho a outubro de 2007

Categorias	Quantidade	Frequência
Sim	47	94%
Não	03	06%
Total	50	100 %

Quando questionados se o trabalho afeta na definição de quem eles são (Vide Tabela 5), 48 entrevistados afirmaram que sim e apenas dois que não. Um dos que afirmaram que não, acredita que é preciso manter uma certa personalidade, independente do trabalho. Entretanto,

reconhece que o trabalho mudou o seu jeito de ser. O outro entrevistado nada mencionou sobre o assunto.

“Não, não. Ele me ajuda porque graças ao meu trabalho eu tenho posturas, assim que, de repente, se eu não trabalhasse, eu não teria. Eu acho que o trabalho me ensinou muita coisa, até na parte de buscar ser uma pessoa mais decidida, uma pessoa que busca ideais e tudo mais. Eu acho que o trabalho me ajuda muito na tomada de decisões, porque você acaba assumindo determinada postura do teu lado pessoal. Também é importante você se manter, vamos colocar assim, você tem uma personalidade do lado pessoal, manter aquela personalidade, entendeu? Eu acho que é importante. (Entrevistado 01).”

Tabela 5 - Distribuição dos respondentes da pesquisa por resposta à pergunta “Você acha que o trabalho afeta na definição de quem é você?”- dados coletados nas agências bancárias de julho a outubro de 2007

Categorias	Quantidade	Frequência
Sim	48	96%
Não	02	04%
Total	50	100 %

Ao se analisar de forma cruzada a identificação com o trabalho e o fato de o trabalho definir quem ele é, observa-se que 45 entrevistados expressaram respostas afirmativas para as duas questões. Nenhum entrevistado deu dupla resposta negativa para as questões.

Quadro 1 - Quadro de análise da expressão da Identidade associada ao trabalho

Identifica com o trabalho ▼	O trabalho afeta na definição de quem ele é ▼	
	Sim ▼	Não ▼
Sim ►	45	2
Não ►	3	0

Avaliando as respostas sobre o que eles gostariam de mudar em seus trabalhos, 18 entrevistados propuseram sugestões que podem ser configuradas como “A forma de gestão da empresa” e 16 descreveram melhorias sobre “O processo de trabalho”.

C - Expressão da Identidade, identificação e categoria profissional

Em termos da categoria profissional, 37 bancários afirmam que se identificam com ela (Vide Tabela 6). Outros 13 afirmam que não se identificam com a categoria. A não identificação com a categoria foi principalmente associada à forma como acontecem as manifestações sindicais. Mesmo entre os que se identificam com a categoria, houve entrevistados que a descrevem como desunida.

Tabela 6 - Distribuição dos respondentes da pesquisa por resposta à pergunta “Você se identifica com a categoria profissional dos bancários?”- dados coletados nas agências bancárias de julho a outubro de 2007

Categorias	Quantidade	Frequência
Sim	37	74%
Não	13	26%
Total	50	100 %

Quando questionados se sentiam bancários, quase a totalidade dos entrevistados afirmou que sim, com 42 respostas (Vide Tabela 7). A associação com a categoria foi mais citada do que quando foram questionados sobre a identificação com ela.

Tabela 7 - Distribuição dos respondentes da pesquisa por resposta à pergunta “Você se sente bancário?”- dados coletados nas agências bancárias de julho a outubro de 2007

Categorias	Quantidade	Frequência
Sim	42	84%
Não	08	16%
Total	50	100 %

Analisando as questões sobre a identificação com a categoria e se sentir bancário, percebe-

se que 33 respondentes se identificam e se sentem bancários (Quadro 2). Os que se sentem bancários, mas não se identificam com a categoria (9 entrevistados) afirmam que o sindicato não os representa, sentem que os bancários não são unidos ou querem se diferenciar da maioria dos bancários.

“A gente vai faz a carteirinha desconta um valor pequeno da gente por mês, mas é só no caso de você sair da empresa mesmo, que você tem o advogado para estar assinando, porque eu acho que o sindicato nosso, o que ele faz pra gente é praticamente nada, é um cabidão de emprego mesmo, para quem queria se afastar da empresa que foi lá ficar enroscado no sindicato.” (Entrevistado 02).

“ [...] porque eu vejo muito... eu vejo muita gente assim, sabe, sem boa vontade para poder... eu não identifico (com a categoria profissional), então me considero bancário, sou bancário, mas eu acho que assim eu... eu procuro cada vez mais diferenciar meu serviço. (Entrevistado 03).”

“Eu falo que a gente é desunido, mas, eu mesmo... tem uma reunião, eu acabo não indo. [...] Mas acho que não une mesmo, não vai. Quando tem uma manifestação aqui é meia dúzia. Eu acho que a gente é assim, meio disperso mesmo. Devia ter um pouquinho mais de união, trocar mais informações, sabe. Acho que isso num... acho que falta isso mesmo. É estranho mesmo, você trabalha numa cidade que não é tão grande e você às vezes não conhece um companheiro que trabalha ali num banco ao lado [...] (Entrevistado 07).”

Quatro entrevistados, verbalizaram que: não se sentem bancários, mas se identificam com a categoria. Dois destes entrevistados possuem outra atividade profissional, concomitantemente. Outros quatro respondentes não se identificam e não se sentem bancários. Interessante relatar que nos comentários finais da pesquisa, dois destes bancários confessaram abertamente o desejo de abandonar imediatamente a profissão, sendo que um deles concretizou tal vontade um mês depois da entrevista e o outro começou a constituir uma profissão paralela. Embora um entrevistado se sinta bancário e se identifique com a categoria, ele descreve que o bancário não sabe ser outra coisa e o trabalho do banco como algo não palpável.

“Eu ouvi uma vez de um colega aqui, ele falou assim... já até saiu do banco – a pessoa que é bancária, o bancário, ele só sabe ser bancário, ele não sabe... a pessoa que trabalha numa indústria... o administrador que trabalha em banco ele só sabe ser bancário, a pessoa que trabalha numa indústria, ele tem uma visão maior do mercado, porque indústria, você pode trabalhar numa indústria metalúrgica, uma indústria de confecção, ele... é administração industrial. Então, às vezes, como é que eu vou explicar, o bancário só faz isso, mas o quê que o bancário faz? [...] Olha, aqui a gente não tem nada palpável. Eu acho que o banco ele não produz. Ele não gera produção de bens. (Entrevistado 04).”

Outro bancário relata a condição efêmera de ser bancário relacionada ao contexto atual de transformações.

“Só que o bancário hoje em dia, ele não é bancário, ele está bancário, porque a gente nunca sabe o dia de amanhã, por melhor que você vai empenhando o seu papel sempre pode acontecer de haver cortes. [...] Então a gente está nessa, a gente nunca sabe o dia de amanhã o quê que é ser bancário. Antigamente, quando eu entrei no banco, eu tinha dezesseis anos, bancário era... você falava: “Eu sou bancário” você estava com a vida feita e se for ver é um período curto dez anos... Então a gente nunca sabe o dia de amanhã. Eu, no momento, eu estou satisfeito com a profissão, só que eu não almejo isso para o resto da minha vida, eu pretendo formar... deixa eu ver se o chefe não está olhando... – formar e procurar uma outra coisa”. (Entrevistado 02).

Quadro 2 - Quadro de análise da expressão da identidade associada à categoria profissional

Identifica com a categoria ▼	Se sente bancário ▼	
	Sim ▼	Não ▼
Sim ►	33	4

D- Expressão da Identidade, identificação e organização

A grande maioria dos bancários que participaram da pesquisa (44 respondentes) estabelece uma relação de identificação com a organização em detrimento à condição de ser bancário. Ou seja, preferem ser da organização em outra profissão a continuar sendo bancário em outra instituição. Tais informações reforçam a idéia de que a organização estabelece a referência para o indivíduo mais presente do que o trabalho em si ou a categoria profissional (Vide Tabela 8). Um dos entrevistados afirma que prefere a organização e que, se sair dela, não volta para este setor, ou seja, procura outro tipo de emprego. O entrevistado relata ainda o fato de que há bancários que “pulam” de banco em banco.

“Prefiro trabalhar no banco em outra função. Eu, se eu sair do banco hoje, eu não procuro serviço em outro banco, eu não me vejo em outro banco. Talvez porque eu falo assim: “Deu o que tinha que dar”, porque banco para mim é tudo igual. Talvez um tenha mais um pouco de pressão, o outro menos pressão, mas a instituição, o sistema é o mesmo, o que muda é o tratamento, o funcionário, o cliente. Isso aí, acho que não... é a cara do banco é o relacionamento com o cliente, mas eu me vejo dentro do banco na outra profissão, na mesma profissão em outro banco não, como às vezes que têm essas pessoas, que pulam, pulam, pulam...” (Entrevistado 08).

Três funcionários preferem: continuar sendo bancários em outra instituição e três expressam que: depende da função no banco. Os que preferem continuar como bancários não deram motivos específicos e os que afirmaram depende da função, associaram a questões financeiras e ao tipo de tarefa a ser executada.

Tabela 8 - Distribuição dos respondentes da pesquisa por resposta à pergunta “Entre trabalhar como bancário em outra organização (diferente da que trabalha atualmente) e trabalhar no banco em outra profissão (não sendo bancário), em qual situação você se identifica mais?”- dados coletados nas agências bancárias de julho a outubro de 2007

Categories	Quantidade	Frequência
Continuar na organização em outra profissão	44	88%
Continuar sendo bancário em outra organização	03	06%
Depende da função a ser desempenhada	03	06%
Total	50	100 %

Para 40 entrevistados a organização afeta na definição de quem ele é, sendo que dez acreditam que não (Vide Tabela 9). Para os que relatam que o banco define quem ele é, as justificativas são diversificadas. Para alguns, o discurso ou a política de responsabilidade social da instituição afetou diretamente o seu ser.

“ Mudou porque assim eu sempre fui uma pessoa muito preocupada com qualidade de vida de meus funcionários, e eu procurava fazer muito fazer isso em outros bancos. Só que não era preocupação desses bancos, e eu não via essa preocupação, como eu vejo aqui no (Nome do banco). O (Nome do banco) realmente está muito preocupado, então está muito eh... alinhado com o meu pensamento.” (Entrevistado 12).

Outro afirma que o banco define seus diversos “seres”.

“Eu acho que ela define quem são os (Nome do entrevistado no plural). Eu acho que ela tem uns patamares, quer dizer, os (Nome do entrevistado no plural) hoje para (o Nome do banco), para mim, são aqueles que estão entrando, que estão começando a ter uma base de aprendizagem.” (Entrevistado 34).

Há os que afirmam que são comportamentalmente diferentes, como duas identidades em paralelo.

“Eu costumo dizer que (no Nome do Banco) eu sou muito mais, vamos dizer assim, expansivo do que na minha vida privada, acho que final de semana, você... às vezes você está cansado de falar tanto que você se reserva um momento de silêncio, um momento de mais calma, mas no trabalho não tem esse...” (Entrevistado 37).

Se o bancário não for quem o banco quer que ele seja, deixa de ser bancário.

“O banco estabelece aquilo que eu devo fazer. Ele já tem uma função pré-definida, no caso de agente de atendimento, eu tenho que ter certos requisitos, eu tenho que me enquadrar, se eu não me enquadrar nele, estou fora, outra pessoa vem e ocupa, então o banco define sim quem ele quer que eu seja.” (Entrevistado 43).

Os entrevistados que responderam que o banco não os define descrevem diversos elementos para justificar a resposta. Um dos entrevistados explica que o banco não é a única opção para sua vida.

“Eu acho que muitas coisas na minha vida eu consegui, ou eu deixei de conseguir através do banco, mas o banco não é a minha vida. Eu acho que se amanhã eu sou demitido, não sei se talvez a pergunta chega por esse lado, mas se amanhã eu for demitido, eu não vou ficar morrendo, falar assim: ‘Não, o banco era a única coisa que eu sabia fazer, porque o banco é a minha vida’. Gosto do que eu faço, procuro fazer o melhor de mim, mas se não deu certo, é porque ao meu redor não quiseram, vamos dizer assim, eu faço o que posso e o que não posso, mas se não deu certo é porque não dependeu de mim mais.” (Entrevistado 08).

Outro entrevistado expressa que foi preciso entrar em um confronto com a organização para manter seu ponto de vista e, por isso, a organização não conseguiu moldá-lo.

“Eu já tive atrito até com (o Nome do banco), por eu defender, não interesses meus, mas interesses que eu julgava correto. Então, (o Nome do banco) não me moldou, por isso que eu tenho vários atritos e eu acho que se eu pudesse, eu não seria um bancário hoje, eu não trabalharia (no Nome do Banco), justamente por causa disso, porque eu entrei em atrito com algumas coisas (do Nome do Banco), e por ninguém me apresentar uma razão de eu estar errado, não tem como uma pessoa falar que eu estou errado, porque eu procuro... A consciência minha que me leva. Eu acredito que (o Nome do Banco) não conseguiu moldar. Seria até bom se ela conseguisse me melhorar, mas se eu aceitar tudo o que (o Nome do Banco) impõe ou faz, eu estaria pior, a gente também.” (Entrevistado 25).

Tabela 9 - Distribuição dos respondentes da pesquisa por resposta à pergunta “O banco afeta na definição de quem você é?” - dados coletados nas agências bancárias de julho a outubro de 2007

Categorias	Quantidade	Frequência
Sim	40	80%
Não	10	20%
Total	50	100 %

Analisando-se as questões de forma conjunta, observa-se que dentre os 50 entrevistados, 36 se posicionam como permanecendo na organização, sendo que a organização afeta na definição de quem ele é. Oito entrevistados priorizam a organização, mas não acham que ela afeta na definição de quem ele é (Vide Quadro 3).

Quadro 3 - Quadro de análise da expressão da Identidade associada à organização

Ser bancário X Ser da organização	O banco afeta na definição de quem ele é	
	Sim	Não
Bancário ►	2	1
Organização ►	36	8
Depende da função ►	2	1

Pode-se observar que a maioria dos entrevistados, ao descrever os elementos de identificação com a organização, delineiam questões associadas à visão de importância social e gestão responsável por parte da empresa. Dentre os 50 participantes da pesquisa, 30 citam que o “Discurso/política de responsabilidade social”, a “Função social da empresa” e a “Política de relacionamento responsável com o cliente que a empresa adota” são os elementos de identificação. Isso mostra que a identificação está acontecendo com a imagem positiva que a organização quer transparecer (Vide Tabela 10).

Tabela 10 - Distribuição dos respondentes da pesquisa por resposta à pergunta “Com quais aspectos da

organização você se identifica?”- dados coletados nas agências bancárias de julho a outubro de 2007

Categorias	Quantidade	Frequência
Discurso/ política de responsabilidade social	14	28%
Função social da empresa	10	20%
Políticas e práticas de Gestão de Pessoas que a empresa adota	10	20%
Características e elementos associados à execução do trabalho	10	20%
Política de relacionamento responsável com o cliente que a empresa adota	06	12%
Total	50	100 %

A Tabela 11 mostra que, para 29 entrevistados, a organização possui uma importância econômica, entendendo-a como uma fonte de obter salários e benefícios.

“O (nome do banco), hoje, foi tudo para mim, porque graças a ele eu consegui terminar a minha faculdade, e me manter financeiramente, ter a minha casa, ter o meu carro. Essa parte que a gente geralmente coloca como um sonho na vida da pessoa, conquista de alguma coisa, graças ao (nome do banco), eu consegui. Então, eu vejo que basicamente tudo para mim[...]” (Entrevistado 01).

Os dezesseis entrevistados que descrevem o banco na perspectiva da importância pessoal, afirmam que ele permite crescer e aprender coisas novas.

“Bom, o banco tem muita importância na minha vida, porque eu aprendi muito com o banco. Eu viajei muito, eu tive oportunidade de conhecer muitas pessoas, muitos lugares, muitas cidades, oportunidade de ser transferido para cinco ou seis cidades.” (Entrevistado 12).

Muita importância, primeiro porque você lidando com as pessoas, você aprende muito e a gente, você vê situações no dia a dia que te ensinam, que te mostram, muitas vezes ali na frente. Você vai ter mais facilidade de tomar uma determina decisão em função de tudo que a gente aprende aqui. (Entrevistado 22).

Outros quatro descrevem como importância profissional, o primeiro emprego que conseguiu.

“(Nome do banco) foi um primeiro emprego, é o meu único emprego. Foi uma oportunidade que apareceu na minha vida, quando eu acabei de formar.” (Entrevistado 44).

“Ele tem uma grande importância, nele que eu estou conseguindo me realizar profissionalmente, estou conseguindo meu desenvolvimento pessoal. E então ele está tendo uma grande participação assim na minha vida atualmente.” (Entrevistado 45).

Como importância social, o entrevistado descreve a função que o banco tem em termos sociais, sente que faz parte de uma coisa que tem relevância social.

“Eu não sabia que ela era do tamanho que ela é não, é um absurdo a quantidade de contas abertas, a quantidade de pontos de venda atendendo, a quantidade de benefícios sociais que ela promove é uma coisa fantástica.” (Entrevistado 34).

Tabela 11 - Distribuição dos respondentes da pesquisa por resposta à pergunta “Qual é a importância que a organização tem na sua vida?”- dados coletados nas agências bancárias de julho a outubro de 2007

Categorias	Quantidade	Frequência
Importância em aspectos econômicos	29	58%
Importância em aspectos pessoais	16	32%
Importância em aspectos profissionais	04	08%
Importância em aspectos sociais	01	02%
Total	50	100 %

4- CONCLUSÕES

Este estudo sobre expressão da Identidade Social leva-nos a concluir – embora sem generalizar – que o trabalho é visto como expressivo, pelo que foi depreendido pelas falas dos entrevistados. Entretanto, há diferenças, ao compararmos os achados desta pesquisa com estudos de décadas anteriores, isto é a relação identidade social e trabalho não é a mesma de antes. O trabalho bancário vive modificações que estão acontecendo em termos tecnológicos, gerenciais e sociais, não tendo elementos cristalizados que sirvam de referência para o indivíduo. Os entrevistados se sentem bancários, mas não “aqueles bancários de outrora”,

como ficou expresso na fala de um deles. A certeza que se tem é que ser bancário hoje não é ser como o bancário de antigamente. Os bancários se compreendem como parte de uma categoria, mas não no sentido de união ou coesão. Um coletivo que compete entre si, que já não é mais tão unido, que não tem o status e o poder de antes. Sentem que são parte de um agrupamento e não de um coletivo estruturado e organizado politicamente.

A organização, enquanto entidade social é percebida como refúgio legítimo, lógico e visível para que os bancários manifestem quem são, corroborando as constatações de Caldas (1999). Os bancários, entretanto, estabelecem processos de identificação com o discurso ou com a política de responsabilidade social do banco, em alguns casos, ou com a função social da entidade. Metaforicamente dizendo, é melhor ter o sobrenome de uma entidade que é conhecida como de “boa índole”.

O trabalho é um espaço de construção referencial para o indivíduo, principalmente porque ainda vive-se sob a égide moral do trabalho. Entretanto, reitera-se que não se pode pensar dentro da mesma lógica de trabalho que antes. Por mais “estranhado” que o trabalho seja para o sujeito, como apontou Antunes (1995), ele é elemento importante para o sujeito social. As metamorfoses do trabalho modificaram objetivamente o trabalho e subjetivamente a forma como os indivíduos lidam com ele, mas não a construção social que os bancários fazem, em termos de sua importância ou valor como referência. Essa constatação vai de encontro com a perspectiva construcionista de Berger e Luckman (1985) e de Spink e Frezza (1999), na medida em que a realidade se constrói no sujeito e não fora dele.

5- REFERÊNCIAS

- ACCORSI, A. Automação bancária e seus impactos: o caso brasileiro. **Revista de Administração**. São Paulo, v.27, n.4. p. 39-46, out./dez., 1992.
- ALBUQUERQUE, L.G. A gestão estratégica de pessoas. In: LIMONGI-FRANÇA, A.C. et al. **As pessoas na organização**. 4. ed. São Paulo: Editora Gente, 2002.
- ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 1995.
- ARENDE, H. **A condição humana**. 10. ed. Tradução de Roberto Raposo. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BERGER, P.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade: tratado de sociologia do conhecimento**. 24. ed. Tradução de Floriano de Souza Fernandes. Petrópolis: Vozes, 1985.
- BORZEIX, A.; LINHART, D. Identidades e práticas lingüísticas na empresa. In: CHANLAT, J.F. (org) **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. V.III. São Paulo: Atlas, 1996.
- CALDAS, M. P.. A demissão e alguns significados psicológicos da perda do emprego para o indivíduo. In: 23 ENANPAD, 1999, Foz do Iguaçu. **Anais...**, 1999.
- CHILD, J. Estratégias gerenciais, nueva tecnologia y proceso del trabajo. In: CASTILLO, J.J. (org) **La automación y el futuro del trabajo: diseño del trabajo y cualificación de los trabajadores**. 2. ed. Madri: Ministério de Trabajo y Seguridad Social, 1991.
- CIAMPA, A. C. **A estória do Severino e a história da Severina: um ensaio de psicologia social**. São Paulo: Brasiliense, 2005.
- DEDECCA, C.S. Desemprego e regulação no Brasil hoje. **Cadernos do CESIT**, n.20, ago. 1996.
- ENRIQUEZ, E. Perda do Trabalho, perda da identidade.in: NABUCO, M.R.; NETO, A.C. (orgs) **Relações de trabalho contemporâneas**. Belo Horizonte: Instituto de Relações de Trabalho

- da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, 1999.
- FALQUETO, M. G. F. B. Construção social da identidade bancária: o que é ser bancário?" In: Simpósio de saúde mental e trabalho bancário. **Anais...** Vitória (ES): Universidade Federal do Espírito Santo, 1997.
- FISCHER, G.N. Espaço, Identidade e Organização. In: CHANLAT, J.F. (org) **O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. V.II. São Paulo: Atlas, 1996.
- FISCHER, R. M. Pondo os pingos nos "is" sobre as relações de trabalho e as políticas de administração de recursos humanos. In: **Processos de Relações de trabalho no Brasil**. São Paulo: Atlas, 1985.
- FLICK, U. **Uma introdução à Pesquisa Qualitativa**. 2. ed. Tradução Sandra Netz. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- FREITAS, M.C.S. **A qualificação do bancário na era da informática: um estudo de caso sobre o treinamento dos caixas do Banco do Brasil**. Niterói: Universidade Federal Fluminense, 1995 (Dissertação de Mestrado em Educação e Trabalho).
- GALBRAITH, J.R.; LAWLER III, E.E. (orgs). **Organizando para competir no futuro: estratégia para gerenciar o futuro das organizações**. Tradução James E Suderland Cook. São Paulo: Makron Books, 1995.
- GAULEJAC, V. Identité. In: BARUS-MICHEL, J.; ENRIQUEZ, E.; LEVY, A.(orgs) **Vocabulaire de psychosociologie: références et positions**. Toulouse: Érès, 2002.
- GERGER, K. The social constructionist movement in modern Psychology. In *American Psychologist*, 40 (3), 1985 *apud* Spink, M.J.; Frezza, R.M. Práticas discursivas e produção dos sentidos: a perspectiva da Psicologia Social. In Spink, M.J. (org) **Práticas Discursivas e produção de sentidos no cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas**. São Paulo: Cortez, 1999.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1988.
- _____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GOMES, M. H. T. S. **Qualificação e a organização do trabalho no setor bancário: uma discussão sobre a automação**. Rio de Janeiro: Universidade Federal de Minas Gerais, 1994 (Dissertação de Mestrado em Engenharia da Produção).
- GORZ, A. **Adeus ao proletariado**. Rio de Janeiro: Florence, 1982.
- GRISCI, C.L.I.; BESSI, V.G. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária **Sociologias**, Porto Alegre, ano 6, nº 12, jul/dez 2004, p. 160-200.
- GUSTAVSSON, B. The Ethics of Managing Corporate Identity. Sage Publications New Delhi/Thousand Oaks/London. **Journal Of Human Values**. 11:1, 2005.
- HALL, S. **A identidade cultural na pós-modernidade**. 3. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.
- _____. Quem precisa da identidade? In: SILVA, T.T. (org) **Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais**. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2000.
- LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Era uma vez um certo "Lambari"** - Um estudo sobre as respostas psicossomáticas na empresa, desde o julgamento 'só -psicológico'a revelação social. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 1990. (Dissertação de Mestrado).
- _____. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- LINHART, D. Crisis y trabajo. In: CASTILLO, J.J. (org) **La automación y el futuro del trabajo: diseño del trabajo y cualificación de los trabajadores**. 2. ed. Madri: Ministério de Trabajo y Seguridad Social, 1991.
- MACHADO, H. V. A Identidade e o Contexto Organizacional: Perspectivas de Análise. **Revista**

- de Administração Contemporânea.** Edição Especial. 2003: 51-73.
- MATURANA, H. R.; VARELA F. G. **A árvore do conhecimento humano:** as bases biológicas do entendimento humano. Campinas: Editorial Psy II, 1995.
- MERLO, A.R.; BARBARINI, N. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. **Psicologia & Sociedade**; 14 (1): 103-122; jan./jun.2002.
- OFFE, C. Trabalho: categoria-chave na sociologia? In: **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, V.10, n.4, jun. 1989.
- RIBEIRO, M.S. **Fragilidade financeira e ajuste do sistema bancário comercial brasileiro pós-Plano Real.** Belo Horizonte: Centro de Pesquisas e Pós-Graduação em Administração da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, 1999 (Dissertação de Mestrado em Administração).
- SILVA, T.T. da. A produção social da identidade e da diferença. In: SILVA, T.T. (org) **Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais.** 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes 2000.
- SPINK, M.J.; FREZZA, R.M. Práticas discursivas e produção dos sentidos: a perspectiva da Psicologia Social. In Spink, M.J. (org) **Práticas Discursivas e produção de sentidos no cotidiano:** aproximações teóricas e metodológicas. São Paulo: Cortez, 1999.
- STEVANATO, L. A. **Um estudo sobre a construção da identidade social dos profissionais de e-business.** São Paulo: FEA/USP, 2004. (Tese de Doutorado em Administração).
- TOULMIN, S. *Cosmópolis: the hidden agenda of modernity.* New York: The Free Press, 1990 *apud* FLICK, U. **Uma introdução à Pesquisa Qualitativa.** 2. ed. Tradução Sandra Netz. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- VALLE, P.R.A. **Automação bancária e seus impactos sobre o trabalho:** o caso de um grande banco privado nacional. Belo Horizonte: Centro de Pesquisas e Pós-Graduação em Administração da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, 1995 (Dissertação de Mestrado em Economia).
- VASCONCELOS, I.F.G; VASCONCELOS, F.C. Gestão de recursos humanos e identidade social: um estudo crítico. **Revista de Administração de Empresas – RAE.** São Paulo: v. 42, n. 1, p. 64-78, Jan/Mar, 2002.
- VELOSO, H. M. **O que o coração sente mesmo quando os olhos não vêem:** levantamento e análise dos agentes estressores do trabalho bancário. Belo Horizonte: Centro de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, 2000 (Dissertação de Mestrado em Administração).
- WOODWARD, K. Identidade e diferença: uma introdução teórica e conceitual. In: SILVA, T.T. (org) **Identidade e diferença: a perspectiva dos estudos culturais.** 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes 2000.