

Visando compreender a dinâmica pessoal dos dilemas contemporâneos, a presente pesquisa exploratória de orientação qualitativa aliou o suporte teórico oferecido, principalmente, por Bauman (2001, 2007a, 2007b), Sennett (2003, 2006) e Gaulejac (2007) ao campo empírico que toma o trabalhador bancário exemplo da atual relação produção/consumo que caracteriza o trabalho imaterial. Objetivou-se mapear e analisar os dilemas pessoais originados e vividos na relação com o trabalho a partir dos dados coletados através de 12 entrevistas e da realização de dois grupos focais que somaram 26 participantes, totalizando 38 sujeitos da pesquisa. Analisados à luz da literatura pertinente, os resultados indicam que, no trabalho imaterial bancário, os dilemas derivam, em especial, de relações ambíguas de trabalho que, ora privilegiam o trabalho em equipe, ora o trabalho individualizado; consideram “acomodados” aqueles que não buscam a ascensão; e julgam o sujeito como responsável único pelo seu sucesso e fracasso, colocando-o num constante estado de tensão. A vivência de dilemas independe de posição hierárquica, idade, gênero ou experiência de trabalho e resulta saúde fragilizada ao trabalhador e àqueles com quem se relaciona mesmo fora do ambiente organizacional.