

ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL E SUAS CONSEQUÊNCIAS AO TRABALHADOR

Daniel Teixeira da Silva¹

Elen Jordão de Lima²

Caroline Estefanie do Amaral Brasil Saraiva³

RESUMO

O assédio moral é compreendido por abranger atos, atitudes hostis, comportamentos negativos de forma repetida com a intenção de constranger e humilhar a vítima em seu ambiente de trabalho, de modo que tais abusos, psicológicos ou físicos, podem causar danos à saúde do indivíduo, interferindo no andamento de suas competências dentro da organização, sendo prejudicado também em sua vida particular. Contudo, as organizações não conseguem enxergar o quanto esta agressão afeta nas suas atividades, e consequentemente em seu desempenho organizacional. O presente estudo teve como objetivo principal, verificar se o assédio moral pode comprometer a saúde do trabalhador. A pesquisa é de natureza descritiva, levantamento de dados, utilizado a abordagem quantitativa e qualitativa. As informações foram coletadas por meio da aplicação de questionário online, tendo como amostra 152 trabalhadores respondentes, de variadas profissões do setor público e privado. Os dados quantitativos foram abordados estatisticamente, já os dados qualitativos foram aferidos por meio da análise de conteúdo. Os principais efeitos identificados foram: Desmotivação pelo trabalho, ansiedade/nervosismo ou agitação, angústia e tristeza, Dificuldade em dormir/Acordar várias vezes durante a noite/Pesadelos, dores de cabeça/Dores musculares/Dores no peito, sentimentos de vergonha/Sentimentos de humilhação e outros. Logo, verifica-se a necessidade das organizações em criar medidas que previnam e combatam esse tipo de abuso, bem como dar apoio aos colaboradores que sofrem de efeitos causados pelo assédio moral.

Palavras chave: Assédio Moral. Consequências. Trabalhador

¹Bacharelando em Administração da Faculdade de Ciências Administrativas e de Tecnologia – FATEC/RO – e-mail: danielteixeira16@hotmail.com

²Bacharelanda em Administração da Faculdade de Ciências Administrativas e de Tecnologia – FATEC/RO – e-mail: elenlimapvh@gmail.com

³Professora Orientadora da Faculdade de Ciências Administrativas e de Tecnologia – FATEC/RO, mestre em Administração pela Universidade Federal de Rondônia – e-mail: karol.estefanie@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

O assédio moral não é um tema novo. Pode-se descrever que ele é tão remoto quanto o trabalho, mas apenas no século passado foi reconhecido como um acontecimento que destrói as afinidades no ambiente de uma organização. Segundo Freitas (2001), essa ação é entendida como sendo uma violência psicológica sutil, mascarada, de natureza repetitiva de longa duração, e com a finalidade de humilhar e eliminar socialmente uma pessoa no contexto de suas atividades laborais.

A Organização Internacional do Trabalho (2004) destaca que há violência nas múltiplas formas de demonstração, pode ser perspicaz ou aberta, física ou psicológica e vem sendo um crescente motivo de preocupação em ambientes de trabalho de conglomerado no Brasil. Muitas dessas ações de agressões são camufladas, pois, enquanto a violência física é fácil de identificar pela evidência das marcas que ficam exibidas a olho nu, a psicológica é menos aparente e facilmente coberta e negada pelo assediado. Muitas vezes por receio ou vergonha de descrever o que decorre, passando a tolerar.

Além disso, os agravos psicológicos, por serem de ordem subjetiva, ou seja, opinião pessoal de cada indivíduo a respeito de algo ou alguém, geralmente é minimizada, por não serem considerados tão graves como a lesão ou trauma que causam danos físicos ao assediado (DUQUE, 2002). Para Di Martino (2000), existe um novo aspecto da agressão no local, que está crescendo e enfatiza também os comportamentos físicos e os psicológicos e valoriza a gravidade dos pequenos atos de agressão.

De tal modo, pode-se apontar que o assédio no ambiente de trabalho se demonstra em condutas intencionais e repetidas que se caracteriza, utilizando da sutileza, e aos poucos destroem a autoconfiança da vítima, gerando assim sérios danos ao bem-estar do mesmo. O assediado é atacado na sua essência, na sua honra e na sua essência humana. Essa violência não golpeia apenas a vítima, fere também a nossa Constituição Federal ao atacar os direitos de individualidade do trabalhador, que vê seus direitos constitucionalmente garantidos serem desrespeitados dentro do ambiente corporativo.

Diante disso, e por ser um assunto que permanece sendo muito discutido no movimento sindical e também no âmbito do poder legislativo, o assédio moral tem sido componente de temas apresentados em jornais, revistas, rádio e televisão. É um problema que está presente no cenário internacional e não se restringe somente ao ambiente de trabalho. Atinge homens e mulheres, altos executivos e trabalhadores braçais, iniciativa privada e o setor público.

Uma vez que não é um fenômeno novo na realidade organizacional, mas que comumente é banalizado, e até ignorado; algumas vezes por indiferença, outras por temor e, até mesmo, por desconhecimento levantam-se o seguinte problema: O assédio moral praticado no ambiente de trabalho pode comprometer a saúde do trabalhador?

Para responder ao problema da pesquisa, esse artigo tem como objetivo geral de verificar como o assédio moral tornar-se visível, e com que frequência e intensidade são percebidas pela vítima.

2 REFERENCIAL TEORICO

2.1 A origem do assédio moral

Segundo Zanetti (2010) o assédio moral decorreu de um estudo científico nascido no âmbito da psicologia e não do direito, tendo como referenciais Heinz Leymann, Marie-France

Hirigoyen e Harald Hege, entre outros. O primeiro de nacionalidade alemã desenvolveu suas pesquisas sobre assédio na Suécia, a segunda francesa e o terceiro italiano. Ou seja, aqui temos três dos principais precursores da tese do assédio moral, os quais são referências indispensáveis para discutir o tema.

Vartia (2003) relata que a conscientização da sociedade e dos acadêmicos cresceu gradualmente nos países europeus nos anos noventa após o trabalho pioneiro. Dentre um período curto de tempo o interesse popular acerca do fenômeno cresceu rapidamente e as mídias de vários países europeus informaram histórias quase inacreditáveis de como as pessoas eram maltratadas no seu ambiente de trabalho (ZAPF; EINARSEN, 2005).

No Brasil, a propagação das discussões sobre assédio moral, o desenvolvimento de pesquisas acadêmicas e a entrada dessa pauta no âmbito jurídico aconteceram em decorrência do movimento sindical, apoiado especialmente no trabalho de pesquisa e de atuação profissional de Margarida Barreto. Sua pesquisa de mestrado, defendida em 2000, sua atuação como médica no contexto sindical e as inúmeras palestras, entrevistas e textos desenvolvidos foram essenciais para dar visibilidade a essa violência moral no país.

2.2 O que é assédio moral

Não há uma significação exclusiva de assédio moral acertada mundialmente. É um acontecimento remoto, conhecido e contemporâneo em diferentes costumes, contudo, passou a ser analisado, metodicamente, apenas nos anos de 1980 (LEYMANN, 1996).

Hirigoyen (2002) deu grande exposição ao tema pelo meio de seus livros e define o assédio moral como sendo uma conduta abusiva, gestos, palavras, conduta ou atitudes, que ocorrem com muita intensidade e que acometem a dignidade ou a honestidade psíquica ou até mesmo física de qualquer pessoa, advertindo o seu emprego.

O assédio moral é uma figura de violência psicológica, uma transgressão às normas de convívio em sociedade, e como consequência restringe ações e comportamentos através do uso de poder de forma abusiva, podendo causar prejuízo no desenvolvimento e danos para a saúde física e emocional da vítima (SOBOLL, 2008, p. 86).

Este assunto chama muita atenção, tanto de leitores como de autores, devido há algum tempo notar-se um número crescente de pessoas abordando este tema, são múltiplos artigos, e autores, dispostos a mostrar como essa violência se caracteriza nas organizações.

Hirigoyen (2002) lista grupos de costumes invasivos como possíveis caracterizadores do assédio moral no ambiente de trabalho, bem como se notam no universo dos pesquisadores conforme demonstra o Quadro 01.

Quadro 01 – Atitudes hostis caracterizadoras do assédio moral

ATITUDES
Costumes que geram isolamento e recusa de comunicação
Costumes que geram atentado contra a dignidade
Costumes que deterioram as condições de trabalho
Violência verbal, física ou sexual.

Fonte: Hirigoyen(2002).

Como pode ser visto o assédio moral não possui conduta definida, pois depende da técnica de assediar escolhida que, geralmente, varia de acordo com cada tipo de agressor de sua finalidade e da vítima. Portanto, são essas as condutas praticadas pelo agressor listadas por Hirigoyen, isto não impede que haja outras classificações com outras condutas reiteradas.

Já Margarida Barreto (2000) em sua pesquisa identificou os seguintes casos como ações de assédio moral no ambiente de trabalho como sendo as mais frequentemente constatadas, conforme demonstrado na Tabela 01.

Tabela 01 – Situações/ações de assédio moral

SITUAÇÕES/AÇÕES MAIS FREQUENTEMENTE VERIFICADAS	%
Dar instruções equívocas e confusas	65
O bloqueio ao trabalho e a atribuição de falhas fantasiosas	61
Ignorar a presença de colaborador na frente de outros	55
Pedir trabalhos urgentes sem precisão	49
Mandar o colaborador executar atividades abaixo de sua capacidade profissional, fazer comentários maldosos em público	41
Não saudar/cumprimentar	38
Fixar horários injustificados ou forçar o colaborador a pedir exoneração	35
Impedir o colaborador de almoçar ou dialogar com um colega, disseminando boatos que desvalorizam e desqualificam profissional e pessoalmente; retirar o material necessário à execução dos serviços (fax, computador, telefone), isolando-o do diálogo com os colegas.	33

Fonte: Barreto (2000).

De acordo com a autora, a pesquisa de campos e deu entre março de 1996 e julho de 1998, foram entrevistadas 2.072 pessoas (1.311 homens e 761 mulheres). Acontecendo junto ao sindicato dos trabalhadores nas indústrias químicas, plásticas, farmacêuticas e similares na cidade de São Paulo, atingido trabalhadores de 97 empresas de grande e médio porte, incluindo multinacionais.

2.3 Modalidades do assédio moral

De acordo com alguns autores a definição das modalidades de assédio moral no trabalho leva em consideração a posição hierárquica da vítima e do agressor. Nesse âmbito, teríamos a modalidade vertical, que pode ser ascendente ou descendente e, a modalidade horizontal.

Hirigoyen (2002) delata que a perseguição moral pode ser vertical e horizontal.

A primeira é mais comum de ser encontrada num fluxo descendente, em que a pessoa se serve da autoridade formal e por vezes do aval da instituição para vincular e sustentar o assédio.

A forma ascendente, raramente presente, mas passível de ocorrer, é constatada quando o grupo não aceita um superior que vem de fora ou que pertencia ao próprio grupo e foi elevado.

Já a de forma horizontal, de colega para colega, é ressaltada quando não se consegue viver com as diferenças, especialmente quando essas diferenças são destaques na profissão ou função ocupada.

Hirigoyen (2002) também destaca em sua análise efetuada através de questionários, onde participaram 186 pessoas, as procedências do assédio e o percentual respectivo que cada origem tem de participação conforme demonstra Tabela 02.

Tabela 02 – Origem/percentual do assédio moral

ORIGEM DO ASSÉDIO	%
Hierarquia	58
Diversas pessoas (incluindo colegas)	29
Colegas	12
Subordinado	01
TOTAL	100

Fonte: Hirigoyen(2002)

Barreto (2007) diz que essa modalidade pode ocorrer, por exemplo, por abuso do poder diretivo do empregador ou do superior hierárquico que recebe a delegação desse poder de mando. Nesse caso o superior extrapola os limites do poder de dirigir a atividade dos seus subordinados, atingindo os seus direitos de personalidade por meio de comportamentos ofensivos.

2.4 Conflitos x situações de assédio moral

É muito importante a distinção entre o assédio moral no ambiente de trabalho e o conflito. Em um conflito as repreensões são faladas (a guerra é aberta, de alguma maneira) opostas, por trás de todo processo de assédio existe o não falado e o oculto.

No conflito, teoricamente, cada um dos envolvidos pode proteger sua posição. O que distingue um conflito é a escalada simétrica, ou seja, uma igualdade teórica entre os envolvidos.

Agora no assédio moral no ambiente de trabalho não se sobressai uma relação simétrica, mas uma relação de dominância/dominado, na qual aquele que conduz o jogo procura domar o outro até fazê-lo perder a identificação. Quando isto se passa no âmbito de uma relação de dependência, transforma-se em uma violação de poder hierárquico, e a autoridade legítima sobre um submisso se torna a superioridade da pessoa (HIRIGOYEN, 2002). Assim sendo, a Organização Mundial da Saúde – OMS diferencia os conflitos saudáveis das situações de assédio moral no trabalho conforme descrito no Quadro 02.

Quadro 02 – Conflitos saudáveis e situações de assédio moral

CONFLITOS SAUDÁVEIS	ASSÉDIO MORAL
Regras e tarefas claras	Regras ambíguas
Relações em que há colaboração	Comportamento sem colaboração/boicote
Objetivos comuns e compartilhados	Falta de previsão
Organização saudável	Relações interpessoais ambíguas
Conflitos e confrontos ocasionais	Ações sem ética e de larga duração
Estratégias abertas e francas	Estratégias equivocadas
Conflitos e discussões abertas	Ação encoberta e negação de conflito
Comunicação sincera e honesta	Comunicação indireta

Fonte: Cassitto *et al.* (2004).

Nas situações que se diferenciam conforme visto no quadro 02 o assédio moral, o padrão relacional é confuso e os comportamentos são antiéticos. As regras não são claras e são flutuantes, há parcialidade nos julgamentos e avaliações, a comunicação é indireta e evasiva e as divergências são encobertas ou dissimuladas. Já nos conflitos saudáveis, as regras e tarefas são claras, há divergências de ideais, mas o padrão relacional favorece o diálogo. A comunicação é sincera e os objetivos são comuns.

2.5 As causas do assédio moral no ambiente organizacional

O assédio moral tem por causas o sujeito e o ambiente externo (HIRIGOYEN, 2002; BARRETO, 2000). O sujeito é agente-causa da iniquidade do assédio moral por que esta peculiaridade faz parte da natureza humana.

O grande cenário ambiental, chefiado pelos agentes do neoliberalismo e da globalização, coloca o ser humano como “meio” e não como “fim” no processo de produção de riquezas. Esta inversão de papéis vem desencadeando processos avassaladores de dependência das pessoas a forças escravagistas, de servidão a processos e padrões, que são meios mais do que fins para que se instale a agressão moral.

Gradualmente, as políticas de gestão vão levantando e reafirmando um novo sistema de ideias que eliminam todas as outras. É nesse espaço de conflitos e sujeições, de contradições e ambiguidades, de sedução e aceitação, de prazer e desprazer, de exigências e desqualificações, de adoecer e morrer que o risco do assédio moral entra.

2.6 Efeitos do assédio moral

2.6.1 Efeitos do assédio moral para o trabalhador

Os custos do assédio moral são muitos, apesar de nem sempre poderem ser exatamente dimensionados.

O sofrimento no trabalho geralmente não é demonstrado pelo trabalhador até que seja comprovado através de uma doença, por esse agente o sofrimento mental não chega a ser

percebido (DEJOURS, 1992). Só chega a ser revelado quando o processo, no final da evolução, começa a ocasionar distúrbios de toda ordem, físicos, psicológicos ou sociais. Porém, ao mesmo período em que adoece o trabalhador evita mostrar os impedimentos que possui e aflições para não ser estigmatizado ou considerado incapaz para exercer as suas atribuições.

No assédio moral, a aflição da vítima começa bem antes de se mostrarem os primeiros indícios de qualquer que seja o tipo de doença. Hirigoyen (2002) descreve que a fase primária do assédio gera muita dúvida e confusão intelectual, pois a pessoa não consegue compreender o que ou o porquê do que está ocorrendo. A vítima em vão se encoraja para resolver a circunstância e, quando as táticas vão se revelando escassas, é que os sinais relacionados à angústia e ao estresse surgem.

Barreto (2003) ilustra como decorrência da humilhação na saúde queixa que vão desde a irritação, raiva, medo, tristeza e mágoa, até manifestações depressivas, desespero e tentativas de suicídio. A pesquisa foi realizada com 494 mulheres e 376 homens, vítimas de agressões e humilhações no ambiente de trabalho. A autora ainda especifica às consequências de acordo com a intensidade em mulheres e homens, como pode ser visto na Tabela 03

Tabela 03 - Consequências do assedio moral a saúde

Sintomas	Mulheres	Homens
Crises de choro	100%	-
Dores generalizadas	80%	80%
Palpitações/tremores	80%	40%
Sentimento de inutilidade	72%	40%
Insônia ou sonolência excessiva	69%	63,6%
Depressão	60%	70%
Diminuição da libido	60%	15%
Sede de vingança	50%	100%
Aumento da pressão arterial	40%	51,6%
Dor de cabeça	40%	33,2%
Distúrbios digestivos	40%	15%
Tonturas	22,3%	3,2%
Ideia de suicídio	16,2%	100%
Falta de apetite	13,6%	2,1%
Falta de ar	10%	30%
Passa a beber	5%	63%
Tentativa de suicídio	-	18,3%

Fonte: Barreto (2000).

Na pesquisa realizada pela autora através de percentuais, podemos perceber que alguns efeitos se destacam como, por exemplo, (crises de choro, dores generalizadas, palpitações/tremores, sentimento de inutilidade, insônia ou sonolência excessiva e sede de vingança.). Podemos perceber também que os homens pesquisados tiveram baixos índices em algumas consequências. Contudo, os homens tiveram comportamentos mais agressivos e

intensos se comparados às vítimas do sexo feminino, como raiva, vontade de vingar-se, sentimento de revolta, pensamentos de suicídio e indignação. Ainda, a pessoa assediada pode ter outros problemas acima não citados, como ansiedade, desconfiança.

Leymann (1996) destaca que é habitual a vítima desviar-se de pedir demissão e continuar na organização, mesmo defronte das frequentes sujeições, devido ao medo de não alcançar novo emprego e de ser recusada do mercado de trabalho.

Se avaliarmos as repercussões da agressão moral deixa sequelas marcantes, com a pessoa assediada ficando desiludida, insegura e frágil, mesmo depois de separada do agressor, é provável verificar que os riscos de exclusão são amplos e têm abalos controlados na história social e econômica da vítima (HIRIGOYEN, 2002).

2.6.1.1 Efeitos do assédio moral para o ambiente organizacional

As consequências do assédio moral não repercutem apenas na saúde do indivíduo como muitos acreditam, mas apresentam também efeitos na organização.

As violências prolongadas podem agravar o desenvolvimento do trabalho e o ambiente psicossocial do trabalhador (LEYMANN, 1996). Algumas implicações organizacionais proporcionadas pelo assédio são apresentadas por Hoel, Sparks e Cooper (2001) e Hoel, Einarsen e Cooper (2003) conforme destacado no Quadro 03.

Quadro 03- Consequências para a organização

IMPACTOS ORGANIZACIONAIS	
Absenteísmo	Aposentadoria prematura
Rotatividade de pessoal (turnover)	Queda na qualidade do trabalho
Perda de habilidade	Custos de reposição de pessoal
Redução da produtividade e desempenho	Erros e acidentes
Aumento dos custos devido ao absenteísmo	Eventual redução do valor da marca
Perda de equipamento e produção	Enfraquecimento da adesão à organização
Redução da atratividade de talentos no mercado em virtude da exposição negativa	

Fonte: adaptado de Hoel, Sparks e Cooper (2001) e Hoel, Einarsen e Cooper (2003).

Como identificado, as consequências das situações de assédio não são exclusivas para a vítima: as organizações são seriamente afetadas e, muitas vezes, devido à sutileza das consequências não percebem que essa violência pode também trazer prejuízos econômicos em curto ou em longo prazo. Bem como, acarreta em efeitos na sociedade, uma vez que há as despesas médicas, hospitalizações, tratamentos e reabilitações financiadas pelo Estado.

3 PROCESSO METODOLÓGICO

A presente pesquisa foi classificada de natureza descritiva, levantamento de dados, com abordagem quantitativa e qualitativa.

Para o levantamento dos dados, utilizou-se um questionário estruturado, contendo 14 questões com perguntas fechadas de forma objetiva e clara. Perguntas que envolvem situações

e sintomas comportamentais do perfil do assediador e do assediado, sendo considerados como exemplos de violência (assédio moral) ao trabalhador.

A técnica utilizada na pesquisa foi a de questionário online através da ferramenta (Google Drive) divulgado aos pesquisados por e-mail diariamente.

Segundo Lakatose Marconi (2001) as técnicas de coleta de dados são um conjunto de regras ou processos utilizados por uma ciência, ou seja, corresponde à parte prática da coleta de dados. Durante a coleta de dados, diferentes técnicas podem ser empregadas, sendo mais utilizados: a entrevista, o questionário, a observação e a pesquisa documental.

Quanto à amostra, a pesquisa atingiu um total de 152 participantes, sendo homens e mulheres, trabalhadores de diversas profissões, onde se verificou de estagiário, analista de cobrança, até profissional liberal.

O presente estudo buscou descrever a problemática quanto à violência (assédio moral) sofrida pelo trabalhador.

Esse tipo de pesquisa, segundo Selltize *et al.* (1965), busca descrever um fenômeno ou situação em detalhe, especialmente o que está ocorrendo, permitindo abranger, com exatidão, as características de um indivíduo, uma situação, ou um grupo, bem como desvendar a relação entre os eventos.

Relacionado à análise e apreciação dos dados, que foram obtidos por meio do questionário, foram voltados para identificar a frequência e a intensidade dos comportamentos considerados violência ao trabalhador.

Desta forma, o objetivo principal deste trabalho foi verificar se o fenômeno (assédio moral) pode comprometer a saúde do trabalhador.

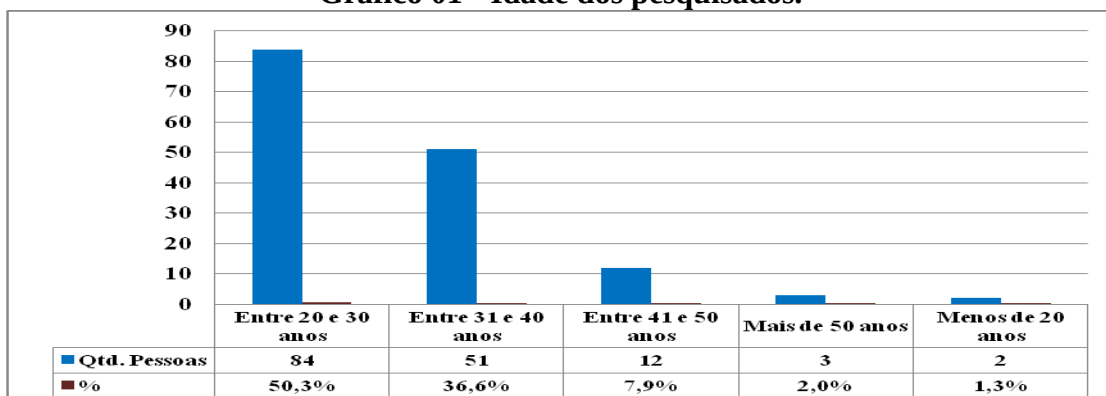
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A apresentação e análise dos resultados obtidos nesta pesquisa se deram por meio do questionário online. No primeiro momento os dados e a análise efetuada são dados quantitativos. Na sequência os demais dados são classificados em duas categorias: situações de assédio moral e as consequências do assédio moral.

A pesquisa foi respondida por 152 participantes, com média de idade entre 20 e 51 anos, constituindo-se por homens e mulheres, solteiros, casados e viúvos. Com grau de formação do nível fundamental ao 3º grau acadêmico. Trabalhadores do setor privado, público e organização não governamental de diversas profissões, como estagiário, professor até profissional liberal.

O gráfico 01, apresenta dados relacionados à idade dos participantes, onde abrangeu trabalhadores mais jovens que estão iniciando sua vida profissional até os mais experientes que possuem certo tempo de carreira.

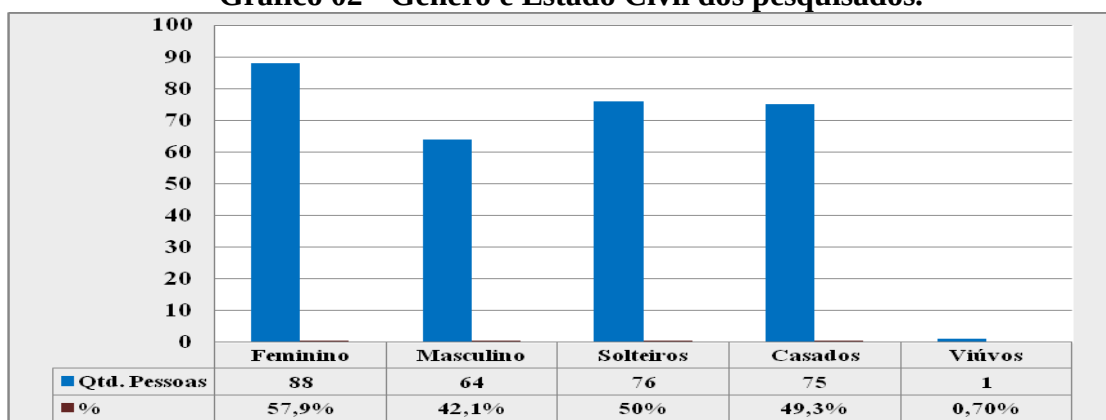
Gráfico 01 - Idade dos pesquisados.



Fonte: Dados da pesquisa.

Nota-se no gráfico 01, que os respondentes encontram-se predominantemente nos intervalos de 20 a 30 anos com 50,3% sendo (84 participantes) e também na faixa acima de 31 anos com 33,6% (51 participantes), ficando claro que o fenômeno do assédio, pode atingir trabalhadores de várias idades. E por fim o estudo também contou com respondentes que estão na faixa etária acima de 41 anos 7,9% (12 pessoas), acima de 50 anos 2% (3 pessoas) e os que possuem menos de 20 anos foram 1,3% (2 pessoas) do total dos entrevistados.

Gráfico 02 - Gênero e Estado Civil dos pesquisados.



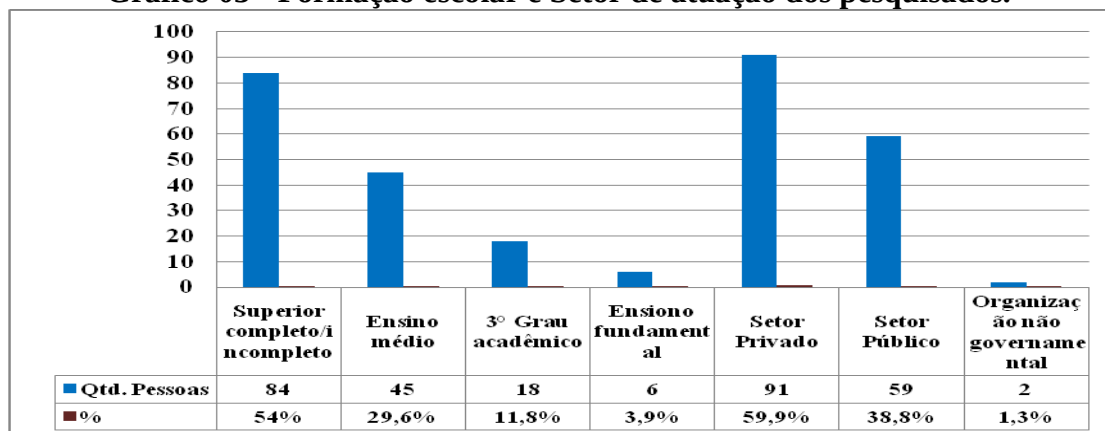
Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se no Gráfico 02, a maior parte dos respondentes é do gênero feminino com 57,9% (88 mulheres) e 42,1% masculino (64 homens), o que fica claro que as mulheres participantes desta pesquisa foram as que mais vivenciaram esse tipo de violência no ambiente de trabalho.

Quanto ao estado civil, 50% afirmam serem solteiros (76 participantes), os que são casados 49,3% (75 participantes) e viúvo apenas uma pessoa fechando com 0,7% do total. Logo, mesmo que a maioria dos participantes seja solteira, não quer dizer que não tenham um relacionamento que não possa vir a ser afetado de alguma forma, pois as situações vividas no trabalho repercutem no ambiente familiar. A pesquisa identificou 1,8% de casos relacionados a conflitos familiares decorrente dos efeitos do assédio moral.

A análise também relata o grau de formação e o setor de atividade dos pesquisados conforme dados expressos no gráfico 03.

Gráfico 03 - Formação escolar e Setor de atuação dos pesquisados.



Fonte: Dados da pesquisa.

Relacionado à formação escolar dos pesquisados, 54% (84 participantes) possuem curso superior completo ou incompleto, seguido de 29,6% (45 participantes) com ensino médio, 11,8% (18 participantes) com 3º grau acadêmico e 3,9% (6 participantes) com ensino fundamental. Portanto, trata-se de um grupo altamente estudado e com bastante conhecimento.

No que tange ao setor de atuação dos entrevistados, corresponde a 59,9% (91 participantes) são trabalhadores do setor privado e 38,8% (59 participantes) do setor público e 1,3% (2 participantes) trabalhadores de organização não governamental, conforme demonstra o Gráfico 03. Assim, a pesquisa identificou que o maior efeito e consequências provenientes do assédio moral foi sentido pelos trabalhadores do setor privado, visto que existem muitos fatores que contribuem para que a situação aconteça.

Uma delas é a questão da produção e entrega de metas inatingíveis e assim por diante. Não que no setor público não tenha fatores que contribuam, mas talvez pela forma de que se é solicitadas essas atividades. O que não contribuiu para reduzir a porcentagem dos pesquisados do serviço público, que mesmo sendo privilegiados com um decreto lei que os ampara quanto a desacato não inibe tais atos.

4.1 Principais situações em que os pesquisados foram submetidos

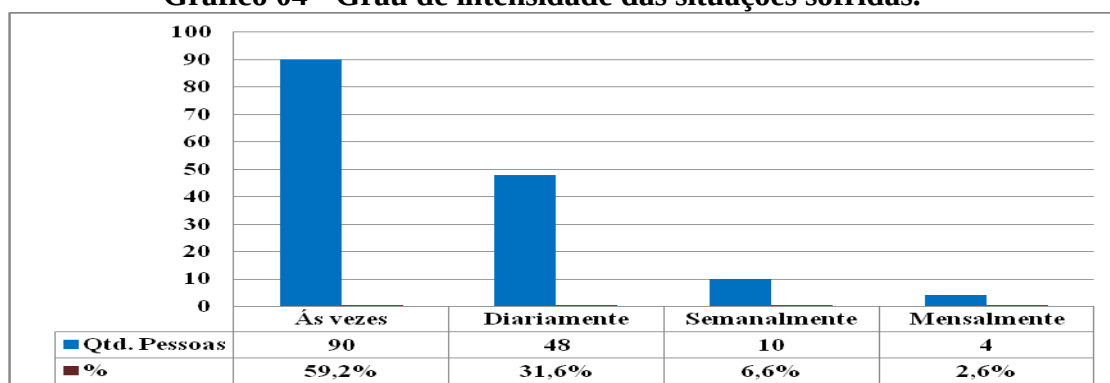
Com o resultado obtido após o estudo, foram detectados situações e atos em que os pesquisados foram submetidos e que são considerados como violência moral no ambiente organizacional. Tal informação vinda das 22 situações de múltipla escolha que foi colocada em forma de pergunta no questionário para marcar as principais em que os participantes foram submetidos, ou seja, poderiam escolher mais de uma das situações. Portanto a contagem ultrapassa 100%.

De um modo geral, constatou-se que todas as situações consideradas como sendo atitudes hostis e comportamentos negativos do assediador foram vivenciadas por uma grande parte dos participantes desta pesquisa, porém, as situações que mais foram direcionadas contra os pesquisados foram: Recebeu instruções confusas 53,9% / Receber críticas exageradas ou injustas sobre seu trabalho ou esforço 46,7% / Pediu trabalhos urgentes sem nenhuma necessidade 40,8% / Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva 38,8% / Foram

atribuídos a você erros imaginários 36,8% / Foram impostos horários injustificados a você 34,2%, entre outros.

Na sequência o gráfico 04, aponta o grau de intensidade das situações vivenciadas pelos participantes.

Gráfico 04 - Grau de intensidade das situações sofridas.

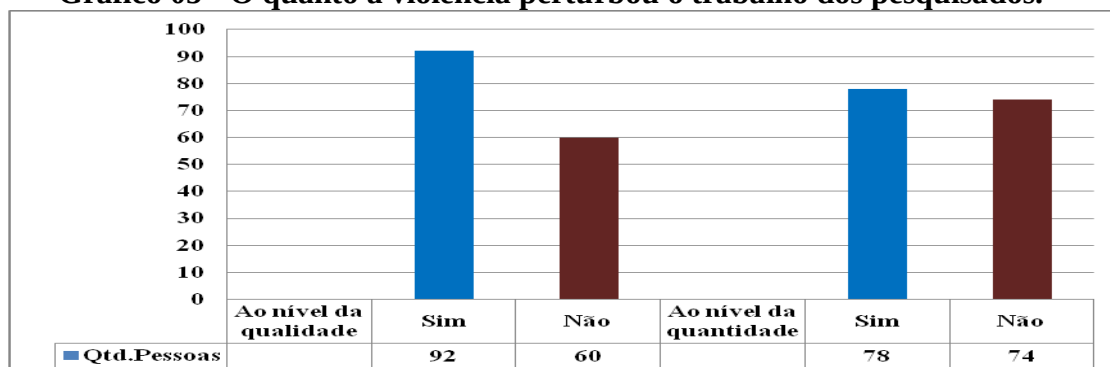


Fonte: Dados da pesquisa.

Em se tratando do grau de intensidade e frequência das hostilidades vivenciada pelos participantes, o gráfico 04 aponta que 59,2% (90 participantes) afirmaram que eram submetidos a tais atitudes às vezes, ou seja, em algumas ocasiões e que eram direcionadas de formas abusivas e inadequadas, visando produtividade e controle nas atividades. Logo, pode ser interpretada como assédio organizacional e em muitas das vezes aplicada como estratégias de gestão que funciona como uma técnica de aumento do comprometimento dos colaboradores no ambiente laboral e, também podem ter efeitos de um processo de seleção natural dos menos resistentes, que na língua das organizações os menos resilientes. Em seguida com 31,6% (48 participantes) afirmam que sofriam as situações diariamente, 6,6% (10 participantes) semanalmente e 2,6% (4 participantes) mensalmente, atingindo um total de 62 participantes considerados vítimas de assédio moral, tendo em vista que os comportamentos negativos eram intensos de forma repetida e com a intenção de prejudicar, humilhar ou excluir o trabalhador entrevistado.

A pesquisa demonstra que mesmo sendo a menor parte afetada, ainda é considerada alta a quantidade de profissionais que sofrem esse tipo de conduta perversa. Dessa forma, conclui-se que para haver assédio moral precisa existir a continuidade da conduta praticada pelo agressor, pois é elemento fundamental e sem ela não é caracterizado assédio, tornando-se agressões pontuais. Contudo esse tipo de comportamento pode atrapalhar o desenvolvimento das atividades dentro da empresa, visto que os participantes informaram o quanto à violência perturbou o seu trabalho no nível de qualidade e quantidade, como pode ser visto no gráfico 05.

Gráfico 05 - O quanto a violência perturbou o trabalho dos pesquisados.

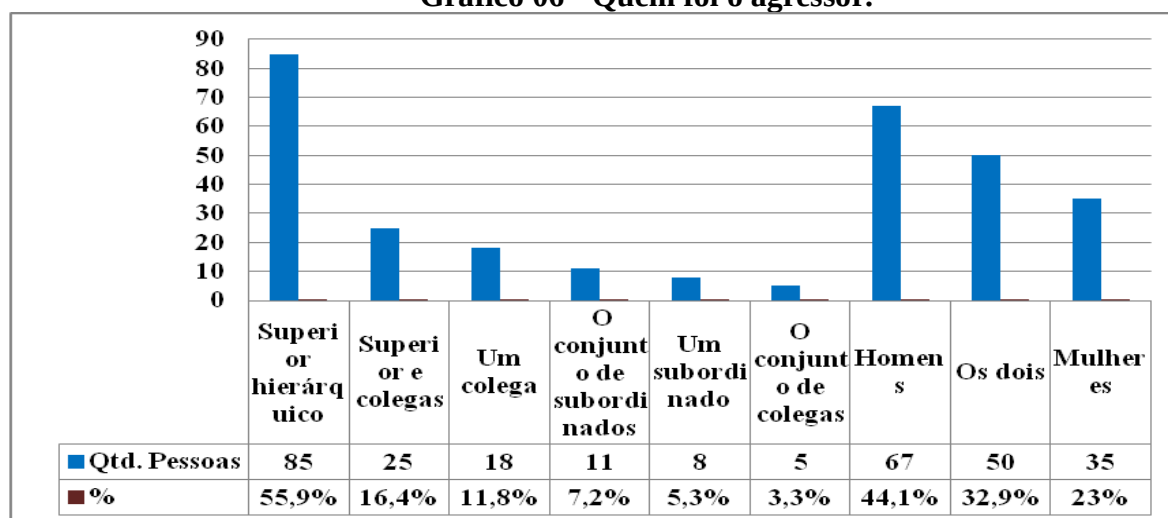


Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto aos dados representados no gráfico 05, que trata o quanto a violência sofrida contribuiu para perturbar o seu trabalho, tanto ao nível de qualidade quanto ao de quantidade, pode ser visto que a qualidade foi extremamente afetada, tendo em vista que os totais que afirmam que sim, afetou a qualidade, foram de 92 participantes e os que disseram que não 60. Já relacionado à quantidade 78 disseram que sim, que o nível da quantidade de seu trabalho foi prejudicado de alguma forma por conta da violência sofrida e, 74 participantes, disseram que não, e mesmo sendo submetido às tamanhas perturbações, continuavam a manter os números.

Conclui-se, portanto, que o dado relacionado à quantidade nesta pesquisa, aparece equilibrado (sim e não), devido à vítima tentar manter o que o assediador exige que é a produtividade, metas e números, por mais que não sejam com qualidade. Mas fica muito claro que esse tipo de violência desequilibra o ambiente de trabalho e automaticamente causa prejuízos a organização. Mediante ao exposto, retirou-se dos participantes a informação de quem foram os responsáveis pelos danos que afetam não só a vítima, mas também a empresa conforme demonstra o gráfico 06.

Gráfico 06 - Quem foi o agressor.



Fonte: Dados da pesquisa.

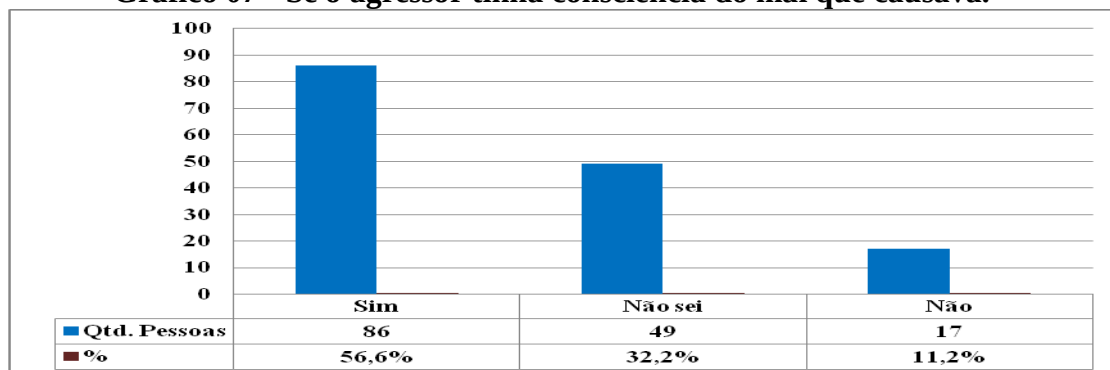
O gráfico 06, aponta que a figura do superior hierárquico com 55,9% do total (85 participantes) é a que mais pratica esse tipo de violência, embora na maioria das vezes as atitudes agressivas de gerenciar não seja fruto, não de uma descompensação mental grave, mas sim de uma organização que estimula a competitividade, envolvendo exigências desafiadoras, estruturadas e com significativas pitadas de perversidade, onde muitas das vezes são inatingíveis.

Na sequência com 16,4% (25 participantes) disse o superior e colegas, depois com 11,8% (18 participantes) um colega, 5,3% (8 participantes) disse um subordinado e 3,3% (5 participantes) disse conjunto de colegas, ao que indica que o problema pode estar na cultura da organização e, não propriamente no trabalhador que em determinado momento apresenta comportamentos inadequado. Muitas vezes, tais comportamentos são utilizados como estratégias de defesa diante das exigências, pressões e fascínios organizacionais.

Ainda de acordo com o gráfico 07, cerca de 44,1% (67 participantes) desta pesquisa, afirmam que os autores das suas agressões foram homens, 32,9% (50 participantes) disseram que o responsável foi tanto homem quanto mulher, ou seja, os dois gêneros e, 23% (35 participantes) responsabilizaram as mulheres.

Desta forma, o que se conclui é que os autores do assédio moral são, sobretudo do gênero masculino, direcionando suas agressões mais para as vítimas do sexo oposto. Já as mulheres assediam principalmente as outras mulheres. Com isso fez-se necessário saber dos participantes se eles conseguiam detectar se os agressores tinham consciência do mal que lhe causavam. As respostas foram expressas conforme gráfico 07.

Gráfico 07 - Se o agressor tinha consciência do mal que causava.



Fonte: Dados da pesquisa.

Relacionado à pergunta: quanto ao mal e se o agressor tem consciência, o gráfico 07, destaca a opção (sim) com 56,6% (86 participantes) afirmam que os agressores possuem consciência do mal que fazem. Seguindo com 32,2% (49 participantes) disseram não sei e, 11,2% (17 participantes) não que o agressor não tem consciência do mal que faz/fez. Portanto, é notável que o agressor age conscientemente, visto que há intenção, ao ofender a vítima pelos mais variados motivos e técnicas.

4.2 Consequências apresentadas pelos pesquisados após a violência sofrida

Após as condutas intencionadas por parte do agressor a pesquisa destaca os principais sintomas que os pesquisados apresentaram, onde tiveram que apontar dentre os 17 sintomas

que foram expostos no questionário de perguntas, sendo possível marcar mais de uma das situações. Logo a contagem ultrapassa os 100%.

Os principais efeitos sentidos pelos pesquisados foram: Desmotivação pelo trabalho 57,9%, ansiedade/nervosismo ou agitação 47,4%, angústia e tristeza 44,7%, Dificuldade em dormir/Acordar várias vezes durante a noite/Pesadelos 40,1%, dores de cabeça/Dores musculares/Dores no peito 36,8% e, sentimentos de vergonha/Sentimentos de humilhação 35,5% e outros. Dessa forma a pesquisa aponta que o assédio moral pode sim comprometer a saúde do trabalhador, uma vez que causa danos na saúde psíquica e física. Os prejuízos são irreparáveis, pois além de prejudicar a qualidade de vida dentro e fora do ambiente de trabalho, pode levar a vítima a um caminho sem volta dependendo do trauma em que se encontre.

Em decorrência de situações e dos efeitos apresentados pelos pesquisados, foi perguntado como eles se comportavam perante as condutas abusivas, ou seja, como reagiram e que providências tomaram. Então foi apresentado no questionário como pergunta 14 formas de comportamento, reações e providências do perfil do assediado, sendo necessário que fosse apontado pelos pesquisados as principais medidas tomadas por eles. Dessa forma, a contagem ultrapassa 100%, tendo em vista que cada pesquisado poderia marcar mais de uma das reações.

Assim, com o resultado das respostas obtidas, tornou-se evidente que tudo que o assediado procura, é um ambiente sadio em que possa desempenhar sua atividade na mais tranqüila paz, livre de tensão, pressão e perseguição. Também se apurou com as respostas dos participantes que as reações são as mais diversas, porém houve as que mais foram adotadas de acordo com os pesquisados, como: evitar o assediador e qualquer situação de conflito 61,8%, controlar a revolta esperando que a situação acabasse 39,5%, tentar trabalhar mais 30,3%, decidir sair do emprego, pedir demissão 27%, isolar-se das pessoas 21,1%, ameaças de mudança de setor 19,1%,faltar sempre 15,8%, apresentar baixa médica sempre que podia 7,9% entre outras.

Por fim, comprova-se que os efeitos e as consequências não ficam apenas para as vítimas, afetam também as organizações trazendo prejuízos de médio e longo prazo. Assim, necessária é a conscientização de todos aqueles que estejam envolvidos direta ou indiretamente no espaço das tarefas diárias, mesmo que não haja a prática para assédio moral, buscando métodos de prevenção para tornar o ambiente de trabalho saudável e harmonioso, evitando prejuízos não só para o trabalhador, mas para o empregador e para a sociedade em que se vive.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As consequências originadas nos alvos que foram expostos a situações hostis de assédio moral podem produzir consequências não somente para a sua saúde (física e psíquica), mas também efeitos no desempenho de suas atividades no ambiente de trabalho, na vida pessoal e na organização. O assédio moral no trabalho é um fenômeno estudado geralmente em seus aspectos individuais, contudo o tema deve ser analisado em uma perspectiva mais ampla e complexa, pois compreende aspectos individuais, organizacionais e sociais, uma vez que cada dimensão apresenta características que podem influenciar na ocorrência e inibição, bem como nas consequências.

Nesta pesquisa o objetivo foi de identificar como esse fenômeno se manifesta, bem como as consequências provenientes e se pode comprometer à saúde do trabalhador vítima de

assédio moral. No que tange ao que foi identificado frente à vivência das situações de assédio moral, levantou-se uma vasta descrição com base nos dados a qual foi subdividida em categorias: situações de assédio moral e as consequências do assédio moral. As principais situações em que os pesquisados foram submetidos: as de receber instruções confusas, receber críticas exageradas ou injustas sobre o seu trabalho ou esforço, pedir trabalhos urgentes sem nenhuma necessidade, ser exposto a uma carga de trabalho excessiva, atribuir erros imaginários e de ser impostos horários injustificados a eles. Já relacionado às consequências, as principais sentidas pelos pesquisados foram: Desmotivação pelo trabalho, ansiedade/nervosismo ou agitação, angústia e tristeza, Dificuldade em dormir/Acordar várias vezes durante a noite/Pesadelos, dores de cabeça/Dores musculares/Dores no peito, sentimentos de vergonha/Sentimentos de humilhação e outros.

As reações das vítimas foram as mais diversas, como evitar o assediador e qualquer situação de conflito, controlar a revolta esperando que a situação acabasse tentar trabalhar mais, decidir sair do emprego, pedir demissão. Houve também ameaças de mudança de setor, isolar-se das pessoas, faltar sempre, apresentar baixa médica sempre que podia e outros.

Ainda relacionado às consequências, os efeitos podem refletir na vida privada, ressalta-se que uma vez que o alvo é hostilizado no seu ambiente de trabalho, e percebem essas situações hostis, seu comportamento poderá ser alterado. Deste modo, verificou-se que o assédio influencia também na vida privada, de tal modo que foram identificados problemas familiares, conflitos conjugais, e também a procura de acompanhamento médico.

O assédio moral é considerado uma violência sutil, muitas vezes invisível, o que nem sempre foram os casos verificados nos resultados desta pesquisa. Apesar disto, as suas consequências e efeitos para a vítima não podem ser caracterizadas desta forma.

Os efeitos podem ser severos e extremos, como nos casos de suicídio, logo, este assunto deve ter a atenção dos gestores e da própria organização. Uma vez que, conforme apresentado na literatura e constatado nos dados obtidos, o assédio moral pode sim afetar a saúde das vítimas e o desempenho no ambiente de trabalho, e, portanto, afetam à organização.

Portanto, cabe à organização construir medidas de prevenção e combate ao assédio moral, e assimilar que o assédio moral existe em suas dependências, pois negar isto é torná-la mais violenta do que realmente é.

BULLYING THE ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT AND ITS CONSEQUENCES TO THE WORKER.

ABSTRACT

Bullying is understood as a negative hostile attitude act, that promotes a negative behavior. The intention of such an act is to embarrass and humiliate the victim in their work environment. As a result, the individual's health may be disturbed. She/he can suffer abuse such as, psychological or physical. If an Individual's health is affected due to Bullying, his/her performing within the organization may be negative due to the lack of support. The impact bullying has on an individual goes beyond the working place. Bullying also has a major impact on hers/his private life. However, Organizations seem to neglect the negative effect such aggressions have on their activities and on their Organizational performance. This study aimed to check that bullying can compromise workers' health. The

research was elaborated using survey data, quantitative and qualitative approach. The information was collected through an online questionnaire that provided a sample of 152 respondents of various professions in the public and private sector. Quantitative data was remitted statistically, since the qualitative data was measured by content of analysis. As a result, the main effects found on the research are: Lack of motivation at workplace, anxiety, agitation, anxiety, sadness, sleeping difficulty, wake up several times during the night, nightmares, headaches, muscle pain, chest pain, feelings of shame, and feelings of humiliation. In conclusion, bullying has a major negative impact on an organization, therefore the organization must create measures to prevent and combat such abuse. The organization is also responsible to provide all the support necessary to those employees who suffer from the effects caused by bullying.

Keywords: Bullying. Consequences. Worker

REFERÊNCIAS

BARRETO, Margarida Maria Silveira. **Violência, saúde, trabalho:** uma jornada de humilhações. São Paulo: EDVC ed. da PUC, 2000.

_____, M. **Violência, Saúde e Trabalho (uma jornada de humilhações).** São Paulo, 2003.

BARRETO, Marco Aurélio Aguiar. **Assédio moral no trabalho:** da responsabilidade do empregador – perguntas e respostas. São Paulo: LTR, 2007.

CASSITO *et al.* OMS – Organização Mundial de Saúde. **Sensibilidade sobre El caso psicológico em teltrabajo.** Serie prteccion de la Sland de lostrabajadores. N. 4 Genebra, 2004. Artigo on-line, disponível em www.who.int/es/index. Acesso em: 20 de março de 2016.

DEJOURS, C. **A Loucura do Trabalho:** estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez- Oboré, 1992.

DI MARTINO, V. **Violence at the Workplace:** the Global Challenge. Paper presented on the International Conference on Work Trauma. Johannesburg, 8-9 November, 2000.

DUQUE, M. B. **Apuntes sobre El Acoso Psicológico.** Asociación Andaluza Contra El Acoso Moral En El Trabajo, 2002. Disponível em: <http://es.geocities.com/docu_asacamt/esp_mobbing>. Acesso em: 10 nov. 2015.

FREITAS, M. E. Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 2, p.8-19, abr/jun. 2001.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Mal-estar no trabalho:** redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002, p.65-70

_____, M. F. **Assédio moral:** A violência perversa no cotidiano. 5ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002, p.201- 204

- HOEL, H.; EINARSEN, S.; COOPER, C. L. Organizational effects of bullying. In: EINARSEN, S. et al. (Eds). **Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice**. London: Taylor & Francis, 2003.
- HOEL, H.; SPARKS, K.; COOPER, C. L. **The cost of Violence/Stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment**. Geneva: International Labour Organization (ILO), 2001.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica**. 4.ed., São Paulo: Atlas, 2001.
- LEYMANN, H. The content and development of mobbing at work. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v. 5, n. 2, 1996, p. 165-184
- OIT – Organización Internacional Del Trabajo. **Marco para la aplicación Del Programa de Trabajo Decente**. 2004 Anuncios Del Director General. Serie 1. Circular n° 598. Disponível em: <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/integration/>. Acesso em: 20 out. 2015.
- SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.
- SOBOLL, L. A. P. **Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008, p.86.
- VARTIA, M. **Workplace Bullying: A Study on the Work Environment. Well-Being and Health**. Doctoral Dissertation. People and Work Research Reports 56. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health, 2003.
- ZANETTI, Robson. **Assédio Moral no Trabalho**. 1º Edição. Brasília, DF. Conteúdo Jurídico, 2010. p.18. Disponível em: <https://acordocoletivo.org/2011/03/.../livro-assedio-moral-no-trabalho-robson-zanetti/> Acesso em: 05 mar. 2016.
- ZAPF, D.; EINARSEN, S. Mobbing at work: Escalated conflicts in Organizations. In: FOX, S.; SPECTOR, P. (Eds.). **Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets**. Washington, DC: American Psychological Association, 2005. Cap. 10, p. 237-270.