

Assédio moral: causas, efeitos e enfrentamentos

RENATO EMMANUEL GOMES DA SILVA
Universidade Municipal de São Caetano do Sul - USCS
renatoemmanuel@hotmail.com

MONICA DUARTE NEGRÃO
Centro Universitário Senac
renatoemmanuel@hotmail.com

Mônica Duarte Negrão

ÁREA TEMÁTICA: RECURSOS HUMANOS
4 – Gestão de Pessoas e de Equipes

TÍTULO DO TRABALHO: Assédio moral: causas, efeitos e enfrentamentos

RESUMO

O foco central deste artigo é o assédio moral nas relações de trabalho, com os objetivos de investigar e analisar suas principais causas. Para tanto, realizou-se uma pesquisa bibliográfica, onde se caracterizou a temática em suas variadas formas. Apresenta-se por meio de conceitos iniciais que o assédio moral incide nas relações de trabalho causando desgaste psicológico, ferindo princípios constitucionais, gerando danos ao trabalhador e causando prejuízos às organizações. O perfil do agressor envolvido nesta relação é analisado para melhor compreensão do fenômeno, suas origens e prevenção. Foi realizada uma entrevista por meio de um questionário eletrônico, enviado a sujeitos diversos (escolha aleatória), vinculados ou não a organizações não definidas. De um universo de 100 (cem) pesquisados, 45 responderam. Os resultados identificaram as causas, efeitos e enfrentamentos nas vítimas que sofreram de assédio moral e as análises estatísticas demonstraram e caracterizaram a proporção dos assediados. Conclui-se que há muito a questionar e refletir quanto à humanização dos atuais modelos de gestão das organizações e ao trabalho em equipe e se podem ser realizados ou executados de maneira eficaz no combate a essa violência psíquica.

Palavras-chave: Assédio moral. Relações de trabalho. Causas. Vítimas e danos.

ABSTRACT

The moral siege in the work relations is examined in this study, with the objective to investigate and to analyze its main causes. For in such a way, a bibliographical research was become fulfilled, where if it characterized the thematic one in its varied forms. It is presented by means of initial concepts that the moral siege happens in the work relations causing psychological consuming, wounding principles constitutional, generating damages to the worker, causing damages to the organizations and analyzes the profile of the involved aggressor in this relation. Moreover, a focus study was become fulfilled, by means of an interview to the searched ones in some organizations, whose resulted reached the causes, effect and confrontations in the victims had been identified who had suffered from moral siege, as well as analyses of statistical data, characterizing the ratio of the assediados ones. Being thus valley to point out the importance to search answers and reflections for some questionings, which if they send to think that the humanização of the models of management of the organizations and the performance in team can be efficient ways in the combat to this psychic violence.

Keywords: Moral siege. Relations of work. Causes. Victims and damages.

1 INTRODUÇÃO

A prática do assédio moral ocorre com frequência, tanto na iniciativa privada quanto em instituições públicas. Caracterizado como um crime aumenta consideravelmente a exclusão social, além de fortalecer a discriminação nas relações de trabalho, sendo assim, muitos especialistas tratam do assunto como um problema recorrente nas empresas modernas.

O assédio moral como problema nas empresas já é debatido há alguns anos. (ARAÚJO, 2012). Em 1960 foi realizada uma pesquisa pioneira pelo médico sueco Peter-Paul Heinemann, que identificou o comportamento de hostilidade no ambiente escolar entre as crianças. (PEIXOTO; PEREIRA, 2005).

Segundo Rosa (2002), o assédio moral é a exposição dos trabalhadores a momentos humilhantes e constrangedores diante de situações repetitivas e duradouras no instante de seu trabalho e no que tange às suas obrigações e atividades profissionais.

Há outros sinônimos para assédio moral, como *mobbing* e *bullying*, termos que em inglês indicam violência psicológica. Independentemente do nome, todos refletem a mesma situação. (ARAÚJO, 2012).

O assédio moral é presente quando se identifica hierarquias autoritárias com a presença de comportamentos negativos, relações antiéticas e desumanas, com longa duração, oriundo de um ou mais padrões, com foco nos subordinados ou entre colegas de trabalho.

De acordo com Heloani (2004), ser humilhado caracteriza-se um risco concreto, comprometendo a saúde dos trabalhadores e trabalhadoras. Portanto, cabe um estudo sobre o assediador, para entender seus passos, atitudes e comportamento, no intuito de mitigar o assédio moral nos ambientes empresariais.

Os assediadores apresentam, quase sempre, comportamento violento e antiético nas relações de trabalho. Expõem os funcionários a um conjunto de situações constrangedoras, humilhantes e não menos vexatórias durante o decorrer de suas atividades. É o que se denomina violência moral, a qual desestabiliza e desqualifica emocionalmente a relação da vítima com a empresa, não obstante o próprio ambiente de trabalho, o que pode acarretar em desequilíbrio emocional, com foco na identidade e dignidade do ser humano, causando prejuízos psicológicos, gerando uma interferência negativa na qualidade de vida e saúde e, em muitos casos, podendo levar à morte. (SALVADOR, 2002).

Para Silva (2008), a vítima passa a ser ridicularizada e isolada no seu local de trabalho, sem explicações. Os colegas, ao identificarem esta situação hostil, acabam por reproduzirem as ações e os atos do agressor. A pressão do atual ambiente competitivo empresarial e o risco de desemprego os tornam coniventes com o processo.

No mundo corporativo, o assédio moral é “[...] um risco não visível que gera mal-estar e reação social, causa danos psíquicos, desencadeia doenças e pode levar à morte por suicídio”. (BARRETO, 2013).

Num ambiente onde há constantes ameaças, a vítima é prejudicada tanto no envolvimento de seu trabalho quanto no seu próprio desenvolvimento profissional, pois a impede de realizar várias atividades criativas e intelectuais, além de poder privá-la de autonomia e de novas concepções na organização. Uma relação de bloqueio entre homem e organização, que desestabiliza a vítima, podendo causar-lhe adoecimento psíquico e o conseqüente afastamento do trabalho.

Portanto, o objetivo deste artigo é investigar as causas, efeitos e enfrentamentos, que sofrem as vítimas de assédio moral, possibilitando reflexão sobre essa violência no ambiente de trabalho.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Existem vários conceitos sobre assédio moral neste trabalho, com inúmeras causas, motivações e situações ainda a serem estudadas, principalmente sob a liderança autoritária em que as pessoas perdem o controle e faltam com respeito para com o trabalhador.

No mundo corporativo, o assédio moral provoca sérios problemas na saúde do assediado. Toda conduta exagerada pode impedir a vítima de avançar e trabalhar. Seu desempenho profissional fica comprometido e as chances de desenvolver suas funções na organização são mínimas. Toda ação criativa, de autonomia e desempenho são vetadas.

Ressaltando que assédio moral é todo ato repetitivo e constante de denegrir a imagem do outro, por meio de atitudes grosseiras que geram humilhações e constrangimentos de forma a ferir severamente a moral da pessoa, dando por consequência o abalo mental e psicológico causando doenças psicossomáticas. A exposição diária do trabalhador a situações constrangedoras causam desmotivação, nervosismo, exigência de metas inatingíveis, fazendo com que a vítima duvide de sua própria capacidade. (OLIVEIRA *et al.*, 2009).

Este tipo de cenário empresarial é, na maioria das vezes, ocasionado por superiores hierárquicos que expõe seus funcionários a situações ofensivas.

Para Heloani (2004), assédio moral significa toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se, sobretudo, por comportamentos, palavras, atos, gestos e escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou a integridade física ou psíquica de uma pessoa, pondo em perigo seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho.

É importante salientar que assédio moral é algo que pode impossibilitar a pessoa de viver e realizar seu trabalho de forma harmoniosa, também pode ser representado pelos maus dirigentes que insistem em constranger funcionários da organização. Este contexto pode desencadear baixa produção refletindo nos negócios da empresa, pois isso acarreta em colaborador desmotivado.

Aguiar (2006) define assédio moral como maus tratos aplicados aos indivíduos nas organizações, derivados de uma lógica perversa existente, manifestando-se como produto das relações autoritárias sob as mais diversas formas de peregrinações e atrito entre chefe e funcionário ou entre colegas da mesma hierarquia funcional, configurando-se como um fenômeno destruidor da convivência pacífica, da coexistência harmônica e produtiva dos indivíduos no ambiente de trabalho.

De acordo com Sucesso (2012), cabe insistir na diferenciação do assédio moral de outras condutas esporádicas que humilham e constrangem, as quais devem ser igualmente coibidas e jamais alimentadas ou toleradas. Entretanto, o assédio moral vai além dos destemperos e do descontrole emocional. Seu agente é um crítico perverso incapaz de refletir sobre os efeitos destrutivos causados na vítima pela sua insensibilidade.

O assédio moral também é chamado de *mobbing* ou *bullying*, termos que definem o relacionamento hostil e agressivo, que na maioria das vezes, é praticado por gestores no ambiente de trabalho com o objetivo de causar um terror psicológico ao funcionário.

O ato de assediar moralmente ofende a honra e debilita a saúde da vítima.

Para Rosa (2002), são mais corriqueiras em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, propensas a comportamentos negativos, situações desumanas e antiéticas de grande constância, originários de um ou mais dirigentes focando a um ou mais colaborador (s), desestabilizando o relacionamento da vítima com o ambiente de

trabalho e a empresa.

Por se tratar de algo reservado, a vítima necessita realizar esforços duplicados para provar, em um eventual processo judiciário, o que ocorreu. Entretanto, pode-se obter provas técnicas por meio de documentos (atas de reunião, fichas de acompanhamento de desempenho, e-mails etc.), além de testemunhas adequadas para falar sobre o atentado de assédio moral.

Para Hirigoyen (2002), o primeiro estudo relacionado ao assunto foi conduzido nos anos de 1980, pelo alemão Heinz Leymann, que reconheceu um fenômeno nomeado “psicoterror” e incluiu o termo “*mobbing*” na Alemanha. Em linhas gerais, cada país seguiu um termo para referir-se ao fenômeno: nos Estados Unidos da América (USA) “*bullying*” e “*harassment*” na Espanha.

A temática sobre o assédio moral ganhou destaque desde que o trabalho passou a ser entendido pela sua importância nas relações cotidianas e sustento.

Atualmente, as empresas estão em constante evolução, sendo comum a substituição, em algumas tarefas, do trabalho humano pela tecnologia moderna. Desta forma, novas técnicas estão sendo implantadas nas empresas, exigindo que o indivíduo se adapte rapidamente às mudanças.

Segundo Barreto (2009), o elemento principal que caracteriza o assédio moral é a intencionalidade da prática dos atos, a disposição e o empenho central do agressor em humilhar. É possível afirmar que o agressor tem consciência de seus atos, podendo não conhecer as consequências, mas sem negar sua conduta.

É comum nas organizações ocorrer assédio moral também entre os colegas de trabalho. Em um ambiente competitivo, estratégico, as pessoas que conquistam espaços, sentem-se ameaçadas por pares que acabaram de chegar, ou estão se destacando. Sendo assim, os relacionamentos por conta da competitividade resultam em ofensas, até mesmo pessoais, críticas que acabam denegrindo a imagem do outro.

As relações de trabalho carregam estas características, sendo, portanto, passíveis de ocorrência desta prática. As consequências deste fenômeno para a vítima são frustrantes, podendo levá-la a sofrer desde distúrbios de saúde física e mental até mesmo a prática do suicídio.

Outra forma de entender o assédio é em seu formato vertical, ou seja, quando praticado pelo empregador ou superior hierárquico em relação ao subalterno ou horizontal quando praticado entre os próprios colegas de trabalho. O sujeito passivo no assédio moral no trabalho pode ser uma pessoa, um grupo ou, até, todos os empregados de uma empresa.

De acordo com Sucesso (2012), o assédio moral não está circunscrito nos abusos verticais descendentes, conforme defende o Ministro no Tribunal Superior do Trabalho, Sr. João Oreste Dalazen, integrante do conselho Nacional de Justiça (CNJ). O assédio se caracteriza “pela violência psicológica extrema à qual uma pessoa é submetida por um chefe ou mesmo por um colega de trabalho”. Ele ressalta, porém, que uma situação isolada não deve ser enquadrada como assédio moral. É preciso haver uma perseguição sistemática, observa. Lembrando que humilhações infligidas entre colegas de trabalho são mais raras, mas acontecem.

Aguiar (2006) mostra que a violência psicológica é aplicada frequentemente aos indivíduos no ambiente em que desenvolvem suas atividades profissionais, considerando os registros documentais dessas perversidades nas relações interpessoais daquele universo organizacional amigável, calcada no temor, na obediência cega aos manuais burocráticos, no medo, na disputa, na inveja e na concorrência entre os pares.

Decorrente do assédio moral, as reações nas vítimas podem ocorrer quando dificuldades emocionais tendem a tomar corpo nas situações. O chefe aproveita do jeito

frágil do colaborador e o faz se sentir constrangido. (ROSA, 2002). As pessoas podem desestabilizar-se, sentindo-se acuadas ou com medo de enfrentar o problema.

Heloani (2004) argumenta que o assédio moral no trabalho costuma gerar patologias em suas vítimas, na medida em que passam a acreditar que são exatamente o que seus agressores pensam ou desejam que sejam.

Salvador (2002) apresenta os efeitos da violência moral como um processo destruidor que pode conduzir a vítima a uma incapacidade permanente e até mesmo à morte: o chamado *bullicidio*. A agressão tende a desencadear ansiedade que a coloca em atitude defensiva (hipervigilância), devido à sensação de ameaça e, além disso, sentimentos de fracasso e impotência.

Esses distúrbios causam dano diretamente na parte psíquica e física, como descompensação, sentimento de agressão, perturbações psicossomáticas, estados de depressão, falta de ânimo, angústia etc. Diante deste quadro, o assediado não consegue mais desempenhar seu papel dentro da organização, levando-o ao isolamento. Além disso, ideias suicidas passam a fazer parte do seu pensamento, pois acredita que não há solução para o problema, se sentindo incapacitado perante o agressor.

Demais distúrbios psíquicos, como ansiedade, stress, pânico, insônia, improdutividade e outras condutas generalizadas tendem a crescer constantemente. E se o indivíduo tem alguma dependência química, como bebidas alcoólicas e tabagismo, a situação pode piorar e ser utilizada como refúgio.

Por fim, Salvador (2002) expõe que as consequências provocadas por esse processo pode aniquilar o sentimento de utilidade da pessoa humana, contribuindo para que a própria empresa e quem o pratica onere os custos das despesas previdenciárias decorrentes das incapacidades geradas para o trabalho, pela perda, quer da produção da vítima, quer do próprio emprego.

Muitas vezes, quando o trabalhador é afetado pelo agressor, não consegue se desvincular do problema, pois teme perder o emprego. Quando adoece trabalha e suporta as humilhações, pode ser responsabilizado pela baixa produtividade ou, de outra forma, pode produzir acima das expectativas, evitando queixas. Segundo Heloani (2004), quem mais sofria com o assédio moral em épocas passadas era o serviçal, devido sua baixa qualificação. Nos dias de hoje abrange todas as classes sociais, tais como juízes, desembargadores, professores, médicos e diversos funcionários em funções diversas. Os qualificados também podem ser atingidos por esse fenômeno.

Contudo, o assédio moral se manifesta sob distintas facetas e perfis, mas o traço essencial é a exposição prolongada e repetitiva de uma pessoa. As contínuas situações vexatórias, considerando que uma situação isolada não pode ser caracterizada como assédio moral.

3 METODOLOGIA

Este artigo pretendeu mapear os autores que trabalham com o tema assédio moral, como também desenvolveu um estudo focado, por meio de entrevistas aos pesquisados em organizações não definidas. Foi possível identificar as causas, efeitos e consequências nas vítimas, bem como analisar alguns dados e categorizar a proporção dos assédios.

Alguns autores deste trabalho vivenciaram este fenômeno, corroborando para a análise diante do conjunto de informações obtidas com a pesquisa, que abordou a importância em conhecer os direitos e deveres do colaborador e do gestor dentro do ambiente de trabalho, com base no tema assédio moral no trabalho.

Foram analisadas algumas ferramentas utilizadas para fins de pesquisas mercadológicas e no campo científico. Por apresentar facilidade no uso, gerar automaticamente percentuais de respostas, a *SurveyMonkey* foi escolhida.

A ferramenta *SurveyMonkey* é um fornecedor mundial de soluções de questionário, de domínio público disponível via *Web*, que tem por objetivo configurar um quadro de perguntas e respostas (questionário), a partir das quais surgiria uma métrica para direcionar e analisar o foco do estudo, fornecer e coletar dados estatísticos percentuais, informações e gráficos analíticos.

Após a elaboração do questionário utilizado no estudo foi criado um e-mail por meio do *site*, onde foi direcionado por meio de um *link* e enviado aos respondentes com a possibilidade de coletar as respectivas respostas e chamadas com lembretes.

Para estruturar o questionário foram elaboradas dezesseis perguntas de múltipla escolha, sugestivas sobre o tema. As quatro primeiras foram criadas com o objetivo de identificar os participantes e as demais doze perguntas para obter, dos respondentes, informações sobre sua vida profissional e suas relações no ambiente de trabalho.

Para o envio do questionário eletrônico foi necessário criar um cadastro no *site* e por meio da conta foram direcionados os e-mails personalizados, com o *link* do mesmo. Os participantes foram escolhidos aleatoriamente. No ambiente do *site* foi possível rastrear as respostas e enviar e-mails, lembretes e fazer o acompanhamento. Aos participantes eram enviadas listagens, as quais eram sinalizadas por meio de cores que identificavam se houve ou não resposta.

O questionário foi enviado nos dias 15 de janeiro e 25 de fevereiro de 2015. Foi enviado em duas etapas com a finalidade de facilitar a coleta de dados e análise das respostas.

A pesquisa foi direcionada a 100 (cem) possíveis participantes de ambos os sexos, masculino e feminino, de distintas etnias, diferentes faixas etárias, porém todos maiores de dezoito anos e com vínculo empregatício, terceirizado e efetivo. A escolha dos participantes foi realizada de forma aleatória, desde que estivessem trabalhando em alguma empresa. Não houve identificação nem dos participantes nem das organizações em que atuam ou atuaram.

Os participantes da pesquisa foram contatados indiretamente e aleatoriamente por meio de correio eletrônico e informados sobre o tema, bem como os objetivos propostos e as condições de não identificarem seus nomes ou o das empresas que atuam.

Dentre os 100 (cem), 45 responderam ao questionário e, com isso, conclui-se que os respondentes faltantes não quiseram ou puderam opinar sobre tal tema. Considera-se, portanto, um estudo conciso e focado acerca da temática sobre assédio moral, que apresenta resultados relevantes.

Por meio do estudo foi possível levantar algumas hipóteses sobre o tema e analisar as causas, efeitos e consequências na vida do assediado. Com base nos resultados foi possível, também, identificar os pontos principais que envolvem a temática, para então, sugerir o que poderá ser feito para evitar o assédio moral dentro das organizações.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Este capítulo apresenta e analisa os resultados da pesquisa realizada por meio da ferramenta *SurveyMonkey*. Os dados foram analisados pela abordagem quantitativa. Richardson (1989) expõe que este método é frequentemente aplicado nos estudos descritivos, os quais propõem investigar o que varia em um determinado fenômeno e

descobrir suas características como tal. Em seguida, procurou-se analisar e explicar os resultados obtidos através do tratamento dos dados.

Foram enviados os questionários para 100 (cem) possíveis respondentes. A amostra de informação adquirida para a realização desta pesquisa foi de 45 (quarenta e cinco) pessoas de ambos os sexos. Foram aplicadas 16 questões, enviadas via e-mail em dois momentos, sendo o primeiro no dia 15 de janeiro de 2015 e a segunda chamada em 25 de fevereiro de 2015, entretanto, após a análise foram considerados válidos 45 respondentes.

Gráfico 1 – Em relação ao gênero dos participantes



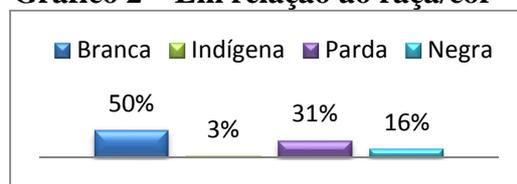
Fonte: os autores

No Gráfico 1 é possível identificar que há uma quantidade maior do sexo feminino entre os participantes, ou seja 75,56% mulheres e 24,44% homens.

Na maioria das pesquisas realizadas, as mulheres são estatisticamente aquelas que mais sofrem de assédio moral. Também as que mais procuraram a ajuda de psicólogos ou outros profissionais, inclusive no seu próprio grupo de trabalho, verbalizando suas queixas. (HELOANI, 2004).

Barreto (2009) considera que mulheres e homens reagem de forma diferente à violência moral. Pelo fato das mulheres serem mais sentimentais e os homens mais racionais, na maioria das vezes. Elas expressam mais sentimentos de mágoas e eles sentem-se mais revoltados frente às agressões.

Gráfico 2 – Em relação ao raça/cor

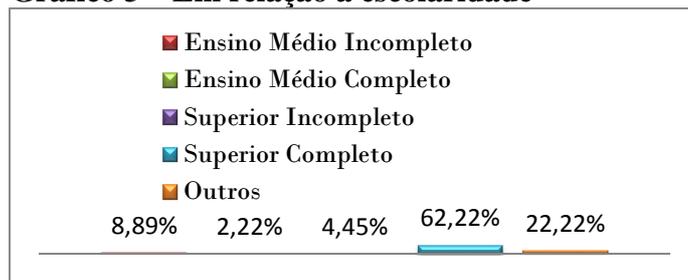


Fonte: os autores

Observando o Gráfico 2 é possível identificar que 50% dos respondentes são pessoas brancas, os outros 50% identificam-se sendo de outras raças. De forma geral, outras raças podem ser mais assediadas, a restrição pode inclusive ocorrer no processo de ingresso nas empresas, como na seleção de pessoal. O empregador determina previamente o perfil do profissional que deseja viabilizar oportunidade de trabalho, segundo os padrões, instituída por seus gestores, de seleção com alto nível de exigência.

Para algumas empresas, as áreas de contato com público, por exemplo, é exigida a imagem que vende, criando restrições de acesso no ingresso a algumas peculiaridades de raças.

Gráfico 3 – Em relação à escolaridade



Fonte: os autores

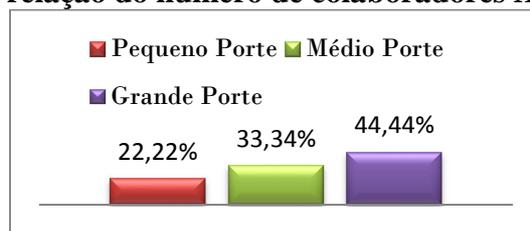
No Gráfico 3 foi analisada a escolaridade do colaborador da pesquisa. Os resultados demonstram que 62,22% possuem superior completo, 4,45% possuem superior incompleto.

Sabe-se que pessoas com qualificação também podem sofrer constrangimento. Às vezes, o profissional se esforça para suportar o assédio, mesmo tendo conhecimento dos seus direitos, se houver algum tipo de compensação.

Porém, o profissional não pode se sujeitar a esta situação, deve sair do quadro de passividade para transpor as barreiras do medo.

O trabalhador que enfrenta o desgaste precisa solicitar intervenção a um órgão interno, buscando um facilitador dentro da organização, utilizando-se das tecnologias disponíveis para denunciar atitudes ilícitas.

Gráfico 4 – Em relação do número de colaboradores X porte da organização



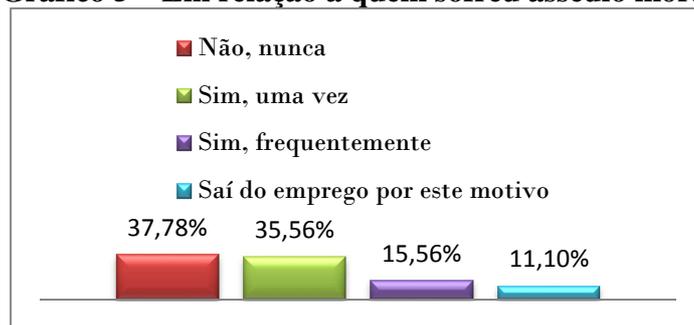
Fonte: os autores

Analisando o Gráfico 4, com base na amostra dos pesquisados, 44,44% atuam em organizações de grande porte, 33,34% atuam em empresas de médio porte e somente 22,22% atuam em empresas de pequeno porte.

Os dados corroboram com Teixeira (2009), que diz que as instituições financeiras, em especial os grandes bancos (públicos e privados), são consideradas as organizações que mais enfrentam esse tipo de questão. Especialmente em relação à cobrança de metas por produtividade. Para alcançarem resultados, estas (e) estipulam certas metas de vendas a seus colaboradores, que recebem comissões pelo que vendem. É de esta forma que, na maioria dos casos, começam os problemas.

Portanto, cabe ao empregador acompanhar a postura de seus líderes, para não incorrerem em excesso, prejudicando a produtividade do colaborador e lucratividade da empresa. Viabilizando desafios saudáveis e motivadores, para atingimento de metas e objetivos.

Gráfico 5 – Em relação a quem sofreu assédio moral



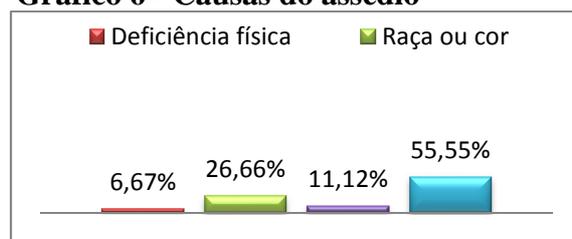
Fonte: os autores

De acordo com os resultados mensurados no Gráfico 5, a amostra indica que 37,78% dos respondentes nunca sofreram assédio moral e fazendo uma comparação com o Gráfico 2, em que a maioria dos participantes são pessoas brancas, pode-se indicar que este percentual está diretamente ligado a eles. Os demais percentuais: 35,56% sofreram pelo menos uma vez o assédio, 15,56% sofrem frequentemente e 11,10% chegaram ao extremo de saírem do emprego por não suportarem tamanha humilhação.

Segundo Sucesso (2012), momentos de mudanças desestabilizam emocionalmente o assediado, seja pelo medo ou pela carga excessiva de trabalho que as transformações demandam.

Pode-se afirmar que se faz necessária a intervenção dos principais executivos em algumas organizações, com posicionamento firme quanto às práticas de suas lideranças, propondo ações preventivas e corretivas, não somente para diminuir o índice de absenteísmo e reclamações trabalhistas ou por doenças adquiridas, mas para a estruturação para uma empresa melhor, promovendo a mudança de paradigmas para a reconstrução da cultura, com respeito, empatia, valorização e reconhecimento daqueles que são seu maior patrimônio, “o ser humano”.

Gráfico 6 - Causas do assédio



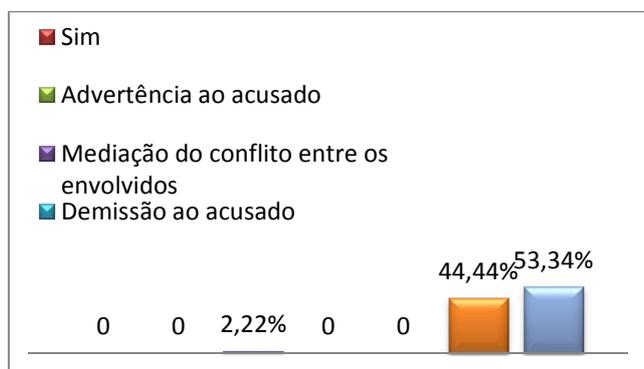
Fonte: os autores

Conforme o Gráfico 6, as causas do assédio moral são variadas, chamando a atenção para o resultado da amostra, 55,55% dos respondentes sofreram assédio moral, por motivos não explicitados. Não se trata exclusivamente de raça ou cor: 26,66% relativas à condição social; 11,12%, deficiência física; 6,67% (implícito) outros tipos de retaliações, que nesta amostragem não foi possível identificar. Os resultados não minimizam os impactos na população trabalhadora, diversas pessoas estão abdicando de seus trabalhos por não conseguirem lidar com tais situações.

Considera-se prioritária a intervenção de um órgão governamental maior, que promova fiscalização, análise por demanda de reclamações trabalhistas, com base em méritos e que possa, com estes dados, não somente promover autuações milionárias para arrecadação, como, também, possa promover enquadramentos necessários, para que as empresas não incorram no abuso de poder, melhorando, assim, a qualidade de

vida dos trabalhadores.

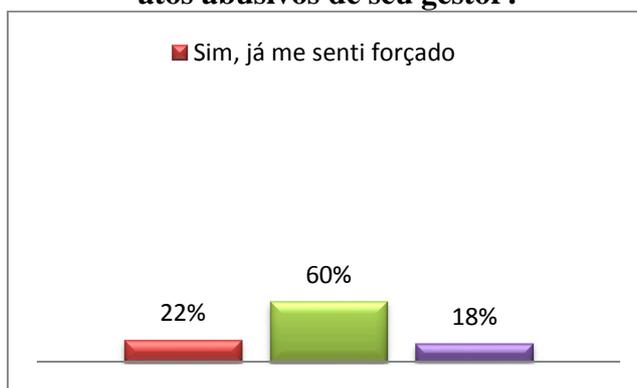
Gráfico 7 – Em relação aos Recursos Humanos: houve alguma intervenção com o propósito de sanar o assédio moral?



Fonte: os autores

Na análise do Gráfico 7 é possível notar que somente 53,34% dos participantes responderam que houve mediação de conflito entre os envolvidos. Outros não opinaram. Então, entende-se que em algumas organizações não há, talvez, uma postura ou diretivas do Recursos Humanos (RH) perante o assédio moral. O combate a este mal implica na criação de algumas regras. De acordo com Bispo (2009), para combater o assédio moral a organização pode criar um comitê permanente, com o objetivo de desenvolver procedimentos que garantam a integridade dos colaboradores. O mesmo pode, por exemplo, ser formado por representantes dos departamentos, como por funcionários formadores de opinião, que tenham facilidade de comunicação com os demais pares.

Gráfico 8 - Sentiu-se forçado a pedir demissão alguma vez, por não suportar os atos abusivos de seu gestor?



Fonte: os autores

De acordo com os dados do Gráfico 8, 22% dos respondentes sentiram-se forçados a pedirem demissão. A violência psicológica provoca diversas reações nos assediados, sentem-se incapazes de se defenderem de forma adequada.

As vítimas até certo ponto tentam suportar as agressões, mas em determinado momento as humilhações são suficientes para, que peçam demissão. Devido à dificuldade de enfrentarem o problema. Infelizmente, ainda falta conhecimento para que as pessoas combatam esse fenômeno. A vítima que chega a este fim, muitas vezes, encontra-se abalada psicologicamente e não tem forças para desempenhar seu papel profissional, além de já não ter qualidade de vida.

Portanto, ao combater o assédio moral contribui-se para soluções positivas e cumpre o dever de cidadão. É sempre importante buscar respostas e informar-se com os sindicatos e pessoas dispostas a orientar sobre os males causadores do assédio.

Gráfico 9 - Adquiriu alguma doença, psicológica ou física?



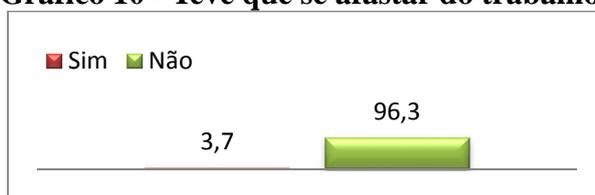
Fonte: os autores

No Gráfico 9 observa-se que 14,80% dos respondentes adquiriram doenças por sofrerem assédio moral.

Barreto (2009) ressalva que embora pareça invisível é concreto os riscos à integridade, à saúde e à vida do trabalhador, pois a humilhação frequente pode comprometer o relacionamento afetivo e social, como evoluir para perturbações mentais, incapacidade laborativa, depressão e em alguns casos até a morte.

Por outro lado identifica-se que 85,20% nunca se sentiram forçados a pedirem demissão. O mundo corporativo é complexo e as decisões individuais dependem de uma série de fatores, que vai além da compreensão deste estudo. Ressalta-se a dificuldade de abordar este tema e de como há muito a percorrer em termos de política de gestão de Recursos Humanos e mesmo dos direitos fundamentais do cidadão.

Gráfico 10 - Teve que se afastar do trabalho?

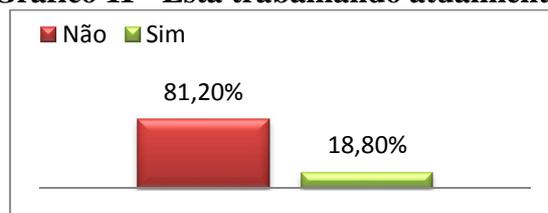


Fonte: os autores

O gráfico de número 10, apresentou que 3,70% dos participantes se afastaram do trabalho, por outro lado 96,3% não precisaram recorrer ao afastamento.

Portanto, o afastamento é um mecanismo recorrente como forma de lidar com o assédio, seja por autoexclusão do colaborador ou por não estar em condições de trabalho.

Gráfico 11 - Está trabalhando atualmente?



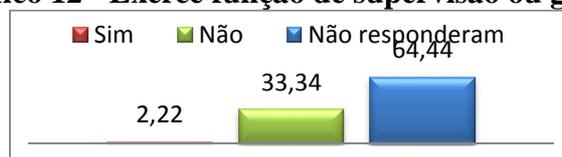
Fonte: os autores

Os dados do Gráfico 11, demonstram se os respondentes trabalham atualmente.

O resultado é que 81,20% das pessoas estão empregadas e 18,80% dos respondentes não estão trabalhando no momento.

Nesta análise, de alguma forma, são pessoas que podem ou não ter sofrido assédio moral. Mas o fato dessas pessoas não estarem trabalhando não significa que não sofreram tal conduta. De qualquer forma, as pessoas podem estar sujeitas a vivenciarem assédio moral, seja no ambiente corporativo ou fora dele.

Gráfico 12 - Exerce função de supervisão ou gerência?



Fonte: os autores

No Gráfico 12 é possível identificar se o respondente possui cargo de supervisão ou gerência. O Recursos Humanos deve alinhar essa política junto aos gestores a fim de inibir esta prática, propondo melhorias no ambiente de trabalho e gerarem benefícios. Faz-se necessária a criação de programas de desenvolvimento e capacitação, que possam estimular os gestores a observarem as pessoas e o que elas têm de melhor. Os colaboradores precisam se espelhar no seu líder para desenvolverem seu potencial. Portanto, o Recursos Humanos tem um papel importante na definição das políticas e, conseqüentemente, nos resultados da organização, caminhando lado a lado com o objetivo e propondo ações e melhorias para atingi-los.

Gráfico 13 - Já sofreu ou sofre assédio moral?

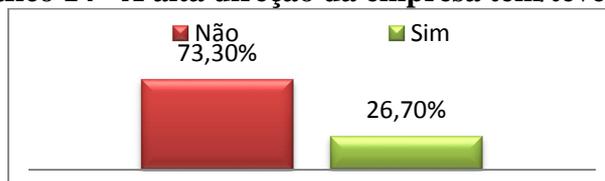


Fonte: os autores

Ao analisar o Gráfico 13 observa-se que a maioria dos participantes do estudo sofreu assédio moral.

Para Teixeira (2009), há um acúmulo de atribuições e de novas tarefas, a um mesmo empregado, de quem se espera uma poli-valência, traduzindo-se em uma fonte de economia de custos, uma vez que evita a contratação de outros trabalhadores para cumprirem as diversas atividades por ele desenvolvidas, ou de chefes que, para esconder suas deficiências, repassam seus medos e receios para seus comandos. Deste quadro nebuloso e caótico, surge o assédio moral, em que um indivíduo, ou um grupo, submetido, pressionado, anulado ou provocado chega ao ponto de tomar uma atitude impensada ou agressiva.

Gráfico 14 - A alta direção da empresa tem/teve conhecimento?

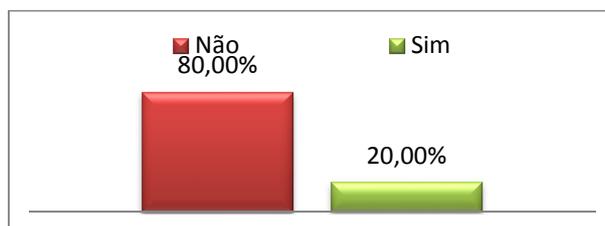


Fonte: os autores

No Gráfico 14 nota-se que a maioria da gerência ou dos diretores não tem conhecimento do assédio moral ocorrido dentro da empresa.

Talvez, isto ocorra pela falta de provas concisas que caracterizam e comprovam o assédio moral, ou ainda, podem ser insuficientes ou que não se configuram coerentes para os fins que se destinam. Segundo Teixeira (2009), alguém que julga ser assediado por insistentes notícias publicadas em jornal, boletins internos, mensagens eletrônicas (e-mails) recebidas de seu chefe, devem cuidar para que tais documentos venham aos autos, pois, como se sabe, o ônus da prova pertence a quem alega fatos constitutivos do seu alegado direito, estas seriam provas robustas, que são essenciais para o convencimento do magistrado.

Gráfico 15 - Houve posicionamento dos gestores da empresa, para inibir os atos abusivos?



Fonte: os autores

Com base no Gráfico 15, 80% dos participantes afirmam que seus gestores e a empresa não promoveram nenhuma ação de prevenção ao ter conhecimento do assédio moral, apenas 20% responderam que houve uma mediação de conflito. Estes números podem indicar que o Recursos Humanos da empresa, o colega de trabalho ou mesmo o líder reportaram tal situação a um comitê de gestão.

Para Grün (2006) ao tratar de lideranças com o perfil citado acima, afirma que em muitas empresas os líderes têm medo de cometerem erros. Estão preocupados apenas com seus cargos e não com o bem da empresa.

A liderança deve estar atenta ao clima organizacional da sua empresa, acompanhar os pedidos de demissão, saber quantas demissões e por quais motivos são realizadas. Além de ter que se preocupar em desenvolver uma postura mais humana, priorizando a qualidade de vida profissional dos colaboradores, criando um diálogo entre todos os níveis hierárquicos, dando voz a todas as camadas.

Gráfico 16 - A empresa tem muitas reclamações trabalhistas sobre assédio moral?



Fonte: os autores

O Gráfico 16 apresenta que 100% dos participantes desconhecem se a empresa possui um passivo trabalhista, isso pode significar que o assunto não é abordado. Segundo Teixeira (2009), a falta de legislação própria sobre o tema dificulta o ordenamento jurídico, o que inviabilizaria tais condenações. Talvez, pode-se afirmar que

muitos colaboradores são leigos sobre o assunto, desconhecem leis, notícias, cartilhas e todos os materiais disponíveis em *sites* oficiais, não sabem em qual fonte podem extrair informações.

Sendo assim, sob uma visão geral das respostas colhidas, a partir da análise dos resultados da pesquisa, parte dos respondentes já se sentiu, em algum momento no ambiente de trabalho, lesados ou assediados pela chefia. Conforme discussões anteriores, trabalhadores constantemente humilhados e ofendidos devem receber um respaldo em lei e devem ser compensados pelos danos causados à sua imagem, à sua saúde e ao seu psicológico, talvez o dano emocional não possa ser indenizado ou as frustrações causadas pelo agressor, mas é uma forma que a justiça estabelece para minimizar os danos. É possível identificar o assédio moral dentro de diversos grupos de pessoas, diferentes culturas e realidades. Para tanto é necessário desenvolver o esclarecimento do assunto, conscientizando e prevenindo sobre suas consequências físicas e mentais que este fenômeno pode causar, tanto para um indivíduo quanto para o grupo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve por objetivo investigar as causas, efeitos e enfrentamentos, que sofrem as vítimas de assédio moral, possibilitando reflexão sobre essa violência no ambiente de trabalho.

Para tanto foi realizado um levantamento teórico, considerando as ideias dos principais autores e estudos focados por meio de artigos acadêmicos e revistas eletrônicas.

Quando se discute sobre o assunto assédio moral entende-se que as pessoas sofrem desse mal por não possuírem conhecimento a respeito e por sentirem medo de enfrentarem o problema.

No decorrer do estudo identificou-se que, atualmente, pessoas de várias etnias, faixas etárias, raças e cor estão sujeitas a vivenciarem o assédio desta natureza.

Por meio do referencial teórico foi possível analisar que os assediados tiveram seu lado emocional e psíquico abalado e doenças psicossomáticas de diversos tipos acometeram-nas, levando-as ao isolamento ou perda do emprego.

De acordo com a análise dos dados, que teve por finalidade apresentar e clarificar as questões sobre o tema, foi possível levantar as hipóteses sobre o assédio moral, analisar suas causas, efeitos e consequências na vida do trabalhador. Com os resultados foi possível, também, identificar os pontos principais que envolvem a temática, para então, sugerir o que poderá ser feito para evitar este fenômeno dentro das organizações.

Muitas organizações utilizam métodos de gestão que favorecem o individualismo e a competitividade interna. Na maioria não existe mais clima e coletividade social entre os membros e isso é o que gera o conflito. O trabalho tem ficado cada vez mais pesado psicologicamente.

As vítimas sofrem pelos transtornos psicológicos e físicos, as empresas, pelo risco de denegrir a sua imagem, por não saberem administrar os conflitos internos. E a sociedade, quando os custos giram em torno do adoecimento das vítimas, que precisam se afastar do trabalho e os recursos públicos acabam se responsabilizando por seus cuidados e recuperação. Então é uma situação que envolve muitas questões a serem avaliadas.

Os empresários conscientes com a realidade atual e atentos com o que se passa

dentro da organização sabem que o principal capital é o ser humano, o talento. E se estes estiverem satisfeitos no ambiente de trabalho a organização só tende a crescer. Já os empresários que administram as empresas com o pensamento de que só o resultado final importa e que os colaboradores são apenas uma ferramenta de trabalho, só terão a perder, pois o caminhar organizacional e os órgãos reguladores estão cada vez mais preocupados em apresentarem e demonstrarem os resultados das instituições que cumprem seus ISOS e a sociedade em serem fiéis a estas.

Os colaboradores são responsáveis por fazer a organização se desenvolver e crescer. Portanto, precisam ser ouvidos, respeitados quanto às suas opiniões. Não se deve desmerecer, maltratar, desrespeitar de forma a ferir gravemente sua integridade física e psicológica, pois se trata de seres humanos.

Quando o trabalhador executa suas atividades sem ser coagido, os benefícios entre colaborador e organização são muitos, pois há retenção de talentos, melhores resultados, diminuição do índice de doenças psicossomáticas, melhoria na comunicação interna e comprometimento, gerando motivação e um bom desempenho. O principal é que se sentem importantes e respeitados.

As organizações, especialmente as de médio e grande porte, podem aproveitar os espaços em seus centros de treinamentos para a conscientização de seus colaboradores a respeito do que é o assédio moral, suas consequências tanto para a saúde, quanto para o meio ambiente de trabalho, principalmente, sobre as penalidades decorrentes. O Recursos Humanos é responsável por implantar melhorias de gestão de pessoas e capacitar gestores a fim de assumirem responsabilidades através de uma postura de liderança participativa e comunicativa.

É papel do Recursos Humanos implantar pesquisas de clima organizacional, onde os colaboradores devem ter a liberdade de expressão, propondo ideias, sugerindo melhorias e ações, para que cresça a motivação, espírito participativo, colaborativo, ajudando a empresa a atingir um grau de excelência.

É essencial uma mudança nas políticas de gestão das empresas, que sensibilizem os empresários, administradores e gerentes a estes sofrimentos que o assédio moral causa na vida dos trabalhadores. O Recursos Humanos deve implantar políticas de prevenção, visando combater todas as formas de discriminação entre os seus liderados, para tanto, pode-se adotar normas e procedimentos cabíveis esclarecendo e proporcionando igualdade social no ambiente de trabalho, refletindo em condições dignas para o trabalhador.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, A. L. S. **Assédio moral**: o direito à indenização pelos maus-tratos e humilhações sofridos no ambiente do trabalho. São Paulo: LTr, 2006.
- ARAÚJO, A. R. **O assédio moral organizacional**. São Paulo: LTr, 2012.
- BARRETO, M. A. A. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: LTr, 2009.
- BARRETO, M. Assédio moral: trabalho, doenças e morte. In: SEMINÁRIO COMPREENDENDO O ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO, 2010, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Fundacentro, 2013.
- BISPO, P. 10 ações para combater o assédio moral. **RH.com.br**. 2009. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Relacao_Trabalhista/Dicas/6200/10-acoes-para-combater-o-assedio-moral.html>. Acesso em: 20 de abr. 2015.
- CELICO, M. C. O papel do RH na prevenção ao assédio moral. **TRANSPARENZA CONSULTING**. 2010. DISPONÍVEL EM:

<[HTTP://WWW.TRANSPARENZA.XPG.COM.BR/WP/?P=29](http://www.transparenza.xpg.com.br/wp/?p=29)>. ACESSO EM: 19 ABR. 2015.

GRÜN, A. **A sabedoria dos monges na arte de liderar pessoas**. Petrópolis: Vozes, 2006.

HELOANI, R. Assédio moral – um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. **RAE-eletrônica**. São Paulo, v. 3, n. 1, jan.-jun., 2004. Disponível em: <<http://rae.fgv.br/rae-eletronica/vol3-num1-2004/assedio-moral-ensaio-sobre-expropriacao-dignidade-no-trabalho>>. Acesso em: 13 fev. 2015.

HIRIGOYEN, M. F. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. Tradução de Maria Helena Kuhner. 5. ed. Rio de Janeiro: Bertrand, 2002.

OLIVEIRA, J. C. et al. **As causas e consequências do assédio moral**. 2009. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br>>. Acesso em: 16 jan. 2015.

PEIXOTO, O. S.; PEREIRA, I. V. Assédio moral no trabalho: repercussões sobre a saúde do trabalhador. Belo Horizonte, **Revista Brasileira de Medicina e Trabalho**, v. 3, n. 2, p. 135-137, ago.-dez., 2005.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

ROSA, A. M. O. **Assédio moral: comprometendo a convivência harmônica nas organizações**. 2002. Disponível em:

<<http://www.castroalves/eventos/menuassedio.htm>>. Acesso em: 12 fev. 2015.

SALVADOR, L. **Assédio moral**. Direito e justiça. Curitiba: O Estado do Paraná S/A, 2002.

SILVA, F. A. As legislações aplicáveis ao assédio moral. **E-GOV**. 2008. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/legisla%C3%A7%C3%B5es-aplic%C3%A1veis-ao-ass%C3%A9dio-moral>>. Acesso em: 14 fev. 2015.

SUCESSO, E. B. **Até quando?** Tortura psicológica e assédio moral no trabalho. Rio de Janeiro: Quality Mark, 2012.

TEIXEIRA, J. L. V. **O assédio moral no trabalho**. São Paulo: LTr, 2009.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. Secretaria de Comunicação Social. **A**

mulher e o assédio moral. 2012. Disponível em: <http://www.tst.jus.br/home/-/asset_publisher/nD3Q/content/a-mulher-e-o-assedio-moral?redirect=http%3A%2F%2Fwww.tst.jus.br%2Fhome%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_nD3Q%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-3%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D5>.

Acesso em: 11 fev. 2015.