

Caracterização do assédio moral nas relações de trabalho: uma revisão da literatura

Characterization of bullying in labor relations: a review of the literatura

Caracterización de acoso moral en las relaciones laborales: una revisión de la literatura

¹Jussara Luongo; ²Genival Fernandes de Freitas; ³Maria de Fátima Prado Fernandes

¹Faculdades Metropolitanas Unidas – FMU

²Professor Doutor do Departamento de Orientação Pro-fissional. Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo.

³Professor Doutor do Departamento de Orientação Pro-fissional. Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo.



Characterization of bullying in labor relations: a review of the literatura

ABSTRACT

The aim this paper is to reflect on the concepts and meanings attributed to bullying in labor relations in the context of the literature about this theme. Bullying is a phenomenon characterized by embarrassment, humiliation, constant and repeated violence. This situation can occur in different ways and times, however, labor relations bullying is more important because of the injury which can cause physical and psychological health of the worker, be-

yond the damage to the company as a result of injury to health its employee. Bullying at work, although in existence since the beginning of labor relations and hierarchical, it is still an issue that has recently been discussed and researched. Preventive measures against bullying are possibilities to curb its occurrence and ensure good relations in the workplace. Preventive measures for these outbreaks the desired effects are needed the direct intervention of companies in search of the organization's work environment and improving the organizational climate.

Keywords: bullying, harassment in the workplace, characteristics of bullying.

Caracterización de acoso moral en las relaciones laborales: una revisión de la literatura

RESUMEN

El objetivo de este trabajo es reflexionar sobre los conceptos y significados que son atribuidos al bullying en las relaciones laborales en el contexto de la literatura sobre el tema. El bullying es un fenómeno que se caracteriza por la vergüenza, la humillación, la violencia de forma constante y repetida. Esta situación

puede ocurrir de diferentes maneras y tiempos, sin embargo, en las relaciones de trabajo, el acoso es más importante debido a la lesión que puede causar problemas de salud física y psicológica del trabajador, más allá del daño a la empresa como resultado de daños a la salud sus empleados. El acoso moral en el trabajo, aunque existe desde el inicio de las relaciones laborales y jerárquicas, aún es un tema que ha sido recientemente discutido e investigado. Medidas preventivas contra el acoso escolar son posibles para reducir su incidencia y asegurar las buenas relaciones en el lugar de trabajo. Las medidas preventivas para estos brotes de efectos deseados necesitan de la colaboración e intervención directa de las empresas en busca de ambientes de trabajo propicios de las organizaciones y, también, mejorar el clima organizacional.

Palabras clave: acoso, acoso en el trabajo, las características de la intimidación.

RESUMO

O objetivo desse trabalho é refletir sobre os conceitos e significados atribuídos a assédio moral nas relações laborais no contexto da literatura sobre este tema. O assédio moral é um fenômeno caracterizado pelo constrangimento, humilhações e violência repetida e constante. Essa situação pode ocorrer de diferentes formas e ocasiões, no entanto, nas relações de trabalho o assédio moral tem maior importância devido ao prejuízo que pode acarretar na saúde física e psicológica do trabalhador, além dos prejuízos para a empresa em decorrência do agravamento à saúde de seu trabalhador. O assédio moral no trabalho, embora existente desde o início das relações trabalhistas e hierárquicas, ainda é um assunto que recentemente vem sendo discutido e pesquisado. Medidas de

prevenção contra o assédio moral são possibilidades para coibir sua ocorrência e garantir as boas relações no ambiente de trabalho. Para que essas medidas preventivas surtam os efeitos desejados faz-se necessária a intervenção direta das empresas na busca da organização do ambiente de trabalho e na melhoria do clima organizacional.

Palavras-chaves: assédio moral, assédio no trabalho, características do assédio moral.

1. INTRODUÇÃO

No âmbito das relações de trabalho tem surgido uma forma de violência caracterizada pela invisibilidade e pelo silêncio que é conhecida como assédio moral. Esta forma de violência pode ser identificada não somente nas relações de trabalho, mas também nas relações entre familiares, casais, pais e filhos, irmãos ou até mesmo no ambiente escolar. Entretanto, o maior enfoque tem-se dado ao assédio moral nas relações de trabalho por dois motivos principais: a repercussão mundial de seus efeitos, a partir de publicações europeias, e pelo fato de o ambiente laboral ser considerado o mais propício para a ocorrência desse fenômeno (Rissi, 2009).

Na Enfermagem, possivelmente, o assédio moral também está presente nas relações entre os profissionais, isto porque, o trabalho é tipicamente em equipe, o ambiente é estressante, os integrantes da equipe durante o processo de trabalho está na maioria das vezes juntos, existe hierarquia e pode existir abuso de poder. O trabalho da equipe de Enfermagem propicia, por vezes, um ambiente conflituoso nas relações, possibilitando o surgimento do fenômeno do assédio moral.

O ambiente de trabalho é favorável à ocorrência do assédio moral, isto, em função das



constantes modificações nas formas e exigências de organização e produção do trabalho. As exigências têm se tornado cada vez maior por causa dos avanços tecnológicos, da hipercompetitividade e do próprio capitalismo. Todas essas mudanças são benéficas porque colaboram para o crescimento e desenvolvimento profissional e pessoal do trabalhador. No entanto, enquanto essas mudanças por um lado trazem benefício, por outro lado também estimulam a competitividade negativa entre os profissionais resultando em condutas inadequadas e antiéticas, como o assédio moral.

O assédio moral é uma situação que envolve o indivíduo desde o início da existência das relações de trabalho. No Brasil colônia já havia relatos de índios e negros assediados e humilhados por colonizadores que se julgavam superiores e aproveitavam dessa superioridade para impingir-lhes sua visão em relação ao mundo, a religião e aos costumes (Heloani, 2004).

Embora o assédio moral seja uma situação vivenciada há tanto tempo pelos trabalhadores, essa discussão ainda hoje é muito discreta, o que demonstra a dificuldade dos pesquisadores em tratar de um assunto tão delicado.

Ao tratar do assédio moral também é possível encontrar as expressões *mobbing* ou *bullying*. O *mobbing* ou *bullying* no contexto laboral foi inicialmente estudado nos países escandinavos. No Brasil, o interesse pelo tem

crescido. Segundo Leymann (2006) expressão *mobbing* deve ser utilizada para caracterizar o assédio moral que ocorre no ambiente laboral, pois este se refere, em regra, a comportamentos que interferem de forma subjetiva na vítima e, raramente, é caracterizada por violência física. Em contraposição, a expressão *bullying*, geralmente, está relacionada às agressões físicas ou ameaças envolvendo situações de assédio entre crianças na vida escolar.

2. CONCEITO

O assédio moral no trabalho tinha um conceito mais restrito do que o atual. Era caracterizada apenas pela humilhação do trabalhador. Atualmente, esse conceito é mais amplo, abrangendo o constrangimento, a supervisão excessiva, críticas infundadas, empobrecimento de tarefas, sonegação de informações e perseguições no trabalho (Ferreira, 2004).

Para Hirigoyen (2000) o assédio moral no trabalho pode ser conceituado como qualquer conduta abusiva manifestando-se, principalmente, por comportamentos, palavras, atos, gestos, que possam trazer prejuízo ao trabalhador, afetando sua personalidade, dignidade e integridade física ou psíquica e colocando em perigo seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho.

O assédio moral no trabalho também pode ser definido como a exposição dos trabalhadores a situações constrangedoras, humilhantes, prolongadas e repetitivas, que acontecem durante o exercício do trabalho e de suas funções. Essas situações são mais comuns em relações hierárquicas assimétricas, predominando as condutas negativas dos chefes em relação aos subordinados, desestabilizando os trabalhadores no ambiente de trabalho, forçando-os, muitas vezes, a desistirem do emprego (Barreto, 2000).



O assédio moral é a submissão dos trabalhadores as práticas humilhantes e vergonhosas que acontecem durante a jornada de trabalho ou as funções exercidas. Entretanto, para caracterizar o assédio moral é necessário que a prática se dê de forma frequente e prolongada, buscando exercer o domínio sobre a vítima, resultando em desestabilização psicológica e danos à saúde. O assédio moral é uma das mais graves ameaças à saúde dos trabalhadores. Além das sequelas que levam aos problemas relacionados à saúde ocupacional, o assédio moral afeta a saúde mental e física, interferindo negativamente na saúde organizacional (Zabala, Cantero, 2003).

Para Caran et al (2010) o “assédio moral no trabalho, é um integrante expressivo das inúmeras vertentes da precarização da atividade laboral, constituindo-se em um tipo de violência; também, compõe o complexo quadro dos riscos ocupacionais, mais especificamente, dos riscos psicossociais. Por toda a importância do fenômeno e de suas repercussões aos trabalhadores, sabe-se que o assédio moral está sendo considerado como sendo mais um tipo de doença do trabalho. Tanto que a Organização Internacional do Trabalho indica que 8,1% da população ativa da Europa são vítimas de assédio moral”.

Outra forma de assédio moral é conhecida como assédio moral vertical ascendente. Este tipo de assédio moral ocorre quando um ou vários subordinados ficam contra o chefe, assediando-o. É praticado contra o superior hierárquico que abusa de seu poder e adota posturas inadequadas e antiéticas no ambiente de trabalho. É um tipo menos comum de assédio moral no ambiente de trabalho.

3. CARACTERÍSTICAS

Contudo, conforme nos ensina Heloani (2004), a intenção de fazer o mal é uma característica do assédio moral. Esse assédio consiste no constante constrangimento da vítima, desqualificando-a e tornando-a frágil, com o intuito de neutralizá-la em termos de poder. Psicologicamente este indivíduo enfraquecido perde sua personalidade, anula suas vontades e deixa de ser uma ameaça ao agressor devido a tanta violência.

A violência é algo constante no mundo contemporâneo. Ela se apresenta em ações do nosso cotidiano causando constrangimento maior por parecer banal, já que são situações rotineiras, chegando até mesmo a tornarem perfeitamente compreensíveis. Por isso, muitas vezes é difícil para a vítima identificar as situações de assédio moral. Assim, inexistente a percepção do outro, que é visto como objeto manipulado ou anulado na busca do objetivo a ser conseguido. O agressor tenta oprimir aquele que se encontra em posição supostamente inferior.

De acordo com a Organização Mundial de Saúde – OMS (2002) a violência é a situação intencional da força física, do poder real ou da ameaça, contra a vítima individual ou contra um grupo de pessoas. Essa violência pode resultar em morte, lesão, dano psicológico, alterações do desenvolvimento ou na privação.

4. SUJEITOS

Nem sempre o agressor do assédio moral nas relações de trabalho é o chefe. O assédio moral no ambiente de trabalho pode ocorrer pelo comando hierárquico e é conhecido como assédio moral vertical. Mas, também, pode ocorrer entre colegas do mesmo nível hierárquico no assédio moral horizontal, por omissão do chefe diante de agressão no assédio moral conhecido como descendente, ou ainda, quando o poder se concentra nas mãos dos subalternos tornando-os agressores do assédio moral ascendente. Em regra, os abusos acontecem de onde vem o poder, pois aquele que detém o poder pode mais facilmente abusar dele.

Percebe-se, portanto, que os sujeitos envolvidos nas situações de assédio moral no trabalho são, em regra, o trabalhador e seu superior hierárquico, ou seja, seu chefe. No entanto, nada descarta a possibilidade do assédio moral ocorrer entre trabalhadores com o mesmo nível hierárquico, isto é, o assédio pode acontecer entre os colegas de trabalho em nível de hierarquia horizontal. Porém, sabe-se que nas relações de comando hierárquico, estando o poder nas mãos do chefe, as chances de abuso deste poder e de assédio moral são mais frequentes.

As pessoas mais suscetíveis a serem vítimas de assédio moral no trabalho são aquelas que diferem dos padrões estabelecidos, como, discriminações sociais, religiosas, em função de deficiência física ou doença, por serem excessivamente competentes ou por serem improdutivas.

5. CONSEQUÊNCIAS

Diversas formas de humilhação que podem ser encontradas no ambiente de trabalho, como o controle as idas ao toailete, a intimi-

dação e proibição de conversas, o menosprezo público das dificuldades, as piadas de mau gosto, o desvio de função. A autora ainda refere que “são essas práticas que qualificam as relações no trabalho como autoritárias, que impõem medo e se refletirá na subjetividade, espaço invisível, que repercutirá nas relações familiares e amizades, impondo uma nova ordem às emoções” (Barreto, 2000).

O assédio moral gera diversas consequências ao trabalhador. A vítima sofre danos psicológicos que a impede de prosseguir suas atividades laborais. Muitas vezes, esses sentimentos são confusos, apresentando-se por medo, vergonha, insegurança, impotência e depressão, ocasionando, assim, graves problemas à saúde do trabalhador, por exemplo, a baixa autoestima, os distúrbios psicossomáticos, as crises de estresses, de insônia e de angústia. Essas situações resultam em problemas econômicos para as empresas, vez que aumentam o absenteísmo, as licenças médicas, os pedidos de demissão e até mesmo os acidentes de trabalho.

Enquanto o indivíduo não se der conta de que está sendo vítima de assédio moral, de uma perseguição, além de sentir impotente e humilhado, ele vivenciará um período estressante. Nesta situação de estresse seu organismo reagirá colocando-se em estado de alerta, deprimindo o sistema imunológico através da produção de hormônios e modificará os neurotransmissores. Os sintomas característicos do estresse são a falta de ar, as alterações do sono, a irritabilidade e dores de cabeça. Inicialmente, é uma fase de adaptação, no entanto, quando essa fase se prolonga ou acontece repetitivamente, a permanente ativação do sistema neuroendócrino acarretará distúrbios crônicos (Cigolini, 2004).

As vítimas de assédio moral, geralmente, apresentam alguns problemas após sofrerem a

violência, os principais deles são: irritabilidade, agressividade, prejuízos em relação à memória e a capacidade de concentração, desconforto gástrico, náusea e perda de apetite. Em alguns estudos também estavam associados ao assédio moral às alterações como transtorno bipolar e transtorno obsessivo-compulsivo (Laymann, 1996).

A ocorrência do assédio moral, com a violência psicológica do agressor e a submissão forçada da vítima, a dor e o sentimento de perseguição passa para a esfera do individual, sem uma participação do coletivo, isto porque cada indivíduo vítima do assédio moral sofre sozinho e tem dificuldades em compartilhar com outros colegas de trabalho seus problemas e dificuldades em relação ao agressor. Mesmo quando os colegas de trabalho estão cientes do assédio moral, dificilmente os momentos de humilhação são compartilhados, pois a dor sentida pela vítima nem sempre é compreendida (Aguiar, 2003).

Essa violência psicológica é uma espécie de violência moral, caracterizada por insultos verbais e ameaças, chantagens e restrição da liberdade. A violência psicológica também utiliza de abusos e desrespeito ao indivíduo ou grupo social (Garbin, 2009).

Peixoto e Pereira (2005) relatam que para a vítima de psicoterrorismo no trabalho, sobram a depressão, a angústia e outros males psíquicos, causando sérios danos à sua qualidade de vida. Estabelecem ainda algumas diferenças de comportamentos quando se trata de vítimas mulheres ou homens. Conforme os autores, as mulheres trabalhadoras respondem com sinais de depressão como choro, tristeza, ressentimento e mágoa, rejeitando o ambiente de trabalho que antes era seu. Já os homens manifestam indignação, raiva e o desejo de vingança. Essa agressão psíquica continuada

e duradoura pode levar os trabalhadores de ambos os sexos a baixa da autoestima, estados depressivos e podendo surgir consequências somáticas da patogenia psíquica, sendo mais comuns a úlcera péptica, o infarto do miocárdio, a impotência sexual e o acidente vascular cerebral, além do aumento da ocorrência de acidentes de trabalho.

Maciel et al (2007) relatam que existe uma imensa rede de influências, em que a interação de fatores sociais, como gênero, idade e orientação sexual, com características organizacionais e com a posição hierárquica, podem propiciar o surgimento do assédio como um processo “em cascata”, que vai se intensificando gradualmente. Isto reforça a ideia de um ciclo, em que cuja causa e efeito só serão determinados quando analisados de forma mais profunda, incluindo outros fatores do meio ambiente de trabalho relacionado ao assédio moral e a cultura local.

6. PREVENÇÃO

Uma das possibilidades de solução para o assédio moral nas relações de trabalho seria a adoção de medidas preventivas. Essa prevenção poderia acontecer se nas empresas oferecesse treinamento para seus empregados visando treiná-los para lidar com as situações de violência e para evitar os conflitos, diminuindo os riscos de traumas pela violência. O treinamento para o enfrentamento desses eventos busca o fortalecimento desses trabalhadores e a garantia de um ambiente de trabalho seguro.

Outro fator importante na prevenção do assédio moral nas relações de trabalho é a empresa evitar as fofocas e boatos que podem ocorrer quando a situação de assédio moral for detectada. Essas fofocas geram uma desorganização no ambiente de trabalho, levando a

uma desagregação dos trabalhadores que influência na produtividade e na qualidade do trabalho. A vítima da situação traumática de assédio moral deve receber da empresa toda a assistência necessária para sua recuperação e para aumentar sua capacidade de enfrentamento para lidar com problemas futuros.

A empresa pode intervir para solucionar os problemas gerados pelo assédio moral na visão do indivíduo e nas causas do evento. É importante que a empresa estimule a criação de uma cultura organizacional que diminua o assédio moral e promova estilos de gestão de conflitos. Nesta gestão de conflitos faz-se necessária à implementação do planejamento estratégico para a avaliação dos riscos psicossociais da organização do trabalho, a avaliação dos riscos ocupacionais de origem psicológica, psicossocial e organizacional (Garbin, 2009).

As empresas devem manter Códigos de Ética e normatizações em protocolos de condutas a serem seguidos por todos os profissionais. Além dos códigos de ética, as empresas deveriam também criar mecanismos de proteção ao trabalhador que sofre assédio moral, estimulando-o a denunciar a agressão sofrida. Esse mecanismo poderia acontecer por meio do departamento de Recursos Humanos da empresa, garantindo o direito de denúncia e a proteção da vítima. Uma sugestão seria a denúncia, por escrito e sigilosamente, podendo o indivíduo agredido pode utilizar caixas postais e mesmo urnas em dependências isoladas dentro da organização, para ter seu anonimato garantido. Esses passos amenizariam o problema. No entanto, são as condições e as filosofias determinantes da hipercompetição no ambiente de trabalho é que devem mudar. Somente um efetivo processo de humanização do trabalho poderá fazer com que os casos de assédio moral retrocedam (Heloani, 2004).

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O assédio moral no ambiente de trabalho é uma situação indesejável e que deve ser combatida. As medidas de prevenção devem partir das empresas na busca da educação e treinamento de seus trabalhadores para que eles possam lidar com essa situação de forma a coibi-la e neutralizá-la, evitando que se propague e leva a prejuízos maiores.

Segundo Aguiar (2003) as empresas devem reeducar os valores que implicam uma mudança cultural, incentivando o diálogo e implantando um Código de Ética e de Conduta para os trabalhadores, baseando-se no respeito mútuo e no trabalho em equipe.

Percebe-se, contudo, que as medidas para prevenir o assédio moral são simples e possível se serem aplicadas nas relações de trabalho, basta que haja realmente uma preocupação com este fenômeno. Para isso, é preciso que se conheçam seus males à saúde do trabalhador e seus prejuízos para a empresa.

A equipe de Enfermagem deve estar atenta à presença deste evento, que, realmente, pode fazer parte do cotidiano de trabalho destes profissionais. É importante que estudos sobre o tema sejam realizados nessa área profissional, buscando as respostas necessárias à melhor compreensão desse fenômeno entre os agentes dessa profissional, bem como revelando medidas a serem implantadas para prevenção de riscos desse tipo de ocorrência na área da enfermagem.

Colpo, Camargo, Mattos (2006) destacam que podemos, muitas vezes, perceber que não é somente a profissão de enfermagem que sofre com a exploração e a opressão vivenciada pelas mulheres no contexto família, trabalho, política e na construção de saberes, pois aponta o peso das relações de gênero na reprodução das desigualdades nas estruturas do pensar, do

fazer e do sentir. Acreditamos que futuros estudos sobre o fenômeno do assédio moral nas relações interprofissionais na área da saúde, mormente entre os profissionais de enfermagem, sejam importantes até para identificar quem são seus agentes e suas vítimas e buscar discutir maneiras de enfrentamento desse tipo de situação.

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

- AGUIAR, ALS. (2003) Assédio Moral nas organizações: estudo de caso dos empregados demitidos e em litígio judicial trabalhista no Estado da Bahia. Dissertação de Mestrado em Administração Estratégica. UNIFACS. Salvador.
- BARRETO, M. (2000) Uma jornada de humilhações. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível em <http://assediomoral.org/site/assedio/AMconceito.php>. Acesso em junho de 2011.
- CARAN, VCS et al. (2010) Assédio Moral entre docentes de instituição pública de ensino superior do Brasil. *Acta Paul. Enf.*; 23(6):737-744.
- CIGOLINI, G. (2004) Assédio Moral: um novo (velho) mal-estar no trabalho. Trabalho de Conclusão do Curso de Psicologia. Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS. 76 p.
- COLPO JC, CAMARGO VC, MATTOS AS. (2006) A imagem corporal da enfermeira como objeto sexual na mídia: um assédio a profissão. *Cogitare Enferm.*; 11(1): 67-72.
- FERREIRA, HDB. (2004) Assédio moral nas relações de trabalho. Campinas: Russell.
- GARBIN, ADC. (2009) Representação na mídia impressa sobre assédio moral no trabalho. Dissertação de Mestrado. Faculdade de Saúde Pública.
- HELOANI, JRM. (2004) Assédio moral – um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. *RAE eletrônica – Escola de Administração de Empresas da FGVSP*; 3(1): jan/jun.
- HIRIGOYEN, MF. (2000) Assédio moral: a violência perversa no cotidiano. Trad. Rejane Jonowitz. Bertrand Brasil.
- LEYMANN, H. (2006) Mobbing concept. The Mobbing Encyclopedia. Disponível em <http://www.bullyonline.org/workbully/mobbing.htm>. Acesso em junho de 2011.
- LEYMANN, H. (1996) Contenido y desarrollo dela coso grupal/moral (“mobbing”) em el trabajo. *European Journal of Work and Organizational Psychology*; 5(2):165-184.
- MACIEL, RH. (2007) Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. *Rev. Psicologia & Sociedade*; 19(2): 117-128.
- Organización Mundial de la Salud. (2002) Informe mundial sobre la violencia y la salud. Disponível em http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_es.pdf. Acesso em junho de 2011.
- PEIXOTO, OS; PEREIRA, IV. (2005) Assédio moral no trabalho: repercussões sobre a saúde do trabalhador. *Rev. Bras. Med. Trab*; 3(2):135-137.
- RISSI, V. (2009) Assédio moral e violência psicológica: perspectiva dos trabalhadores em serviços de saúde filiados aos Sindisaúde de Passo Fundo, RS e região. Dissertação de Mestrado em Saúde Coletiva. Universidade do Vale dos Sinos, RS.
- SILVA, JH. (2006) Assédio moral nas relações de trabalho frente ao princípio da dignidade da pessoa humana. Dissertação de Mestrado em Psicologia. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.
- ZABALA, IP; CANTERO, AO. (2003) La incidencia del mobbing o acoso psicológico em el trabajo em la Espana. *Revista de Relaciones Laborales*; 7(2):35-62.