

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS
FINANCEIROS

Cristiane Oliveira de Andrade

**PERCEPÇÕES DO ASSÉDIO MORAL E RELEVÂNCIA DA
PROBLEMÁTICA PARA A SAÚDE NO CONTEXTO BANCÁRIO**

Porto Alegre, RS

2011

Cristiane Oliveira de Andrade

**PERCEPÇÕES DO ASSÉDIO MORAL E RELEVÂNCIA DA
PROBLEMÁTICA PARA A SAÚDE NO CONTEXTO BANCÁRIO**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Orientador: Prof^a Dr^a Ângela Beatriz Scheffer Garay
Tutora: Patricia Kinast De Camillis.

Porto Alegre, RS

2011

Cristiane Oliveira de Andrade

**PERCEPÇÕES DO ASSÉDIO MORAL E RELEVÂNCIA DA
PROBLEMÁTICA PARA A SAÚDE NO CONTEXTO BANCÁRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentada ao Curso de Especialização em Gestão de Negócios Financeiros da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título de especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Aprovado em 19 de novembro de 2011.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Luís Roque Klering

Prof. Dr^a Elaine Di Diego Antunes

Prof^a Dr^a Ângela Beatriz Scheffer Garay – Orientadora

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar a compreensão dos funcionários acerca dos limites de situações entre assédio moral e conflitos no trabalho. Para tanto, no quadro teórico é apresentado as mudanças econômicas que influenciaram o ambiente organizacional, a visão de diferentes autores em relação a problemática do assédio moral e as características do conflito e outras formas de sofrimento psíquico no trabalho. O estudo utilizou o método quantitativo – pesquisa Survey – com aplicação de questionários a uma amostra de 40 funcionários em 05 agências de uma grande instituição financeira. Foi observado que os funcionários sabem diferenciar imposições profissionais e más condições de trabalho de assédio moral, porém eles ainda o confundem com outras formas de sofrimento no trabalho. Embora saibam que é possível recorrer a justiça para buscar reparação, ignoram que o assédio moral é classificado como acidente de trabalho no Brasil.

Palavras-chave: assédio moral; trabalho bancário;

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Existe apenas assédio moral do superior para o subordinado.....	30
Gráfico 2 – Possibilidade do subordinado assediar o superior.....	31
Gráfico 3 – Assédio moral entre indivíduos de mesma hierarquia.....	31
Gráfico 4 – Única ofensa como causa do Assédio moral	32
Gráfico 5 – Assédio moral quando a vítima reage.....	32
Gráfico 6 – Intencionalidade no assédio moral.....	33
Gráfico 7 – Assédio moral como acidente de trabalho.....	34
Gráfico 8 – Intencionalidade e repetição no assédio moral.....	35
Gráfico 9 – Assédio moral e o efetivo dano psíquico.....	35
Gráfico 10 – Assédio moral e a lei.....	36
Gráfico 11 – Vivencias do assédio moral.....	36
Gráfico 12 – Estímulo a competição e assédio moral.....	37
Gráfico 13 – Assédio moral enquanto método de incentivo organizacional....	37
Gráfico 14 – Culpa exclusiva da empresa.....	38
Gráfico 15 – Culpa exclusiva do agressor.....	38
Gráfico 16 – Empresa isenta de responsabilidade.....	39
Gráfico 17 – Culpabilidade da vítima.....	39
Gráfico 18 – Assédio moral e gestão por injúria.....	40
Gráfico 19 – Assédio moral e conflito no trabalho.....	40
Gráfico 20 – Violência externa e assédio moral.....	41
Gráfico 21 – Assédio moral e más condições de trabalho.....	42
Gráfico 22 – Fiscalização e organização do trabalho e assédio moral.....	42
Gráfico 23 – Fiscalização profissional e assédio moral.....	43
Gráfico 24 – Assédio moral e ganhos organizacionais.....	43

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Conseqüências do assédio moral.....	19
TABELA 2 – Caracterização da amostra.....	26
TABELA 3 – Percepção das atitudes de assédio moral.....	28
TABELA 4 – Percepção das conseqüências do assédio moral.....	29

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
1.1 Objetivo Geral.....	9
1.1.1 Objetivos Específicos.....	9
1.2 Justificativa.....	10
2 QUADRO TEÓRICO.....	11
2.1 Mudanças no Contexto Corporativo.....	11
2.2 Assédio Moral: Motivações, Definições e Conseqüências.....	13
2.2.1 Motivações.....	13
2.2.2 Definições.....	13
2.2.3 Conseqüências.....	19
2.3 Assédio Moral e Outras formas de Sofrimento no Trabalho.....	21
3 MÉTODO DE PESQUISA.....	25
3.1 Método Escolhido e Justificativa.....	25
3.2 Instrumento de Coleta de Dados.....	25
3.2.1 Estruturação e Aplicação do Questionário.....	25
3.3 População e Amostra.....	26
3.4 Análise dos Dados.....	27
4 ANÁLISE DE RESULTADOS.....	28
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	46
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
APÊNDICE – Questionário.....	51

1 INTRODUÇÃO

Quando se pretende tratar de assédio moral no trabalho, deve-se entender que o fenômeno ocorre desde que passou a haver a apropriação e a direção do trabalho de um ou mais por outrem. Então, pode-se dizer que tal prática se encontra nos primórdios da história do trabalho. Contudo, a partir de 1984, na Suécia, surgiu a primeira publicação tratando sobre o tema. Nela, Heinz Leymann (apud CARVALHO, 2006, p. 40) usou pela primeira vez uma única palavra para designar o assédio moral no ambiente de trabalho: *mobbing*.

A palavra *mobbing* deriva do verbo *to mob* que em inglês significa maltratar, vilipendiar, cercar, tumultuar, etc. O assediador ou *mobber* é aquele que humilha, constrange, ataca, por exemplo. O *mobbed* é a vítima desta prática persecutória que pode ser de autoria de um ou um grupo de colegas de trabalho, incluindo do *sighted mobber* (o algoz que assiste) que a tudo presencia posicionando-se a favor pela sua omissão. Leymann também especificou o assédio moral vertical que parte das chefias pelos termos *bossing* ou *bullying* que se refere a tais práticas advindas do *boss* (*chefe*) ou àquele que age com prepotência, respectivamente (CARVALHO, 2006).

A partir dos anos 1990, o assédio moral começou a ser encarado como algo nocivo ao trabalhador e ao ambiente de trabalho em principal por que sua ação degenera a *psyche* do assediado e isso ocorre de modo processual provocando absenteísmo, afastamentos e até aposentadoria precoce. As primeiras leis coibindo o assédio moral surgiram na Europa ainda neste período. No Brasil embora não haja uma legislação específica contra o assédio moral, já existe uma jurisprudência que permite criminalizar tal prática.

O assédio moral, ou como colocou Leymann citado por Carvalho (2006, p. 49), psicoterror no trabalho, é um processo que começa de forma insignificante, quando a vítima negligencia as piadinhas corriqueiras, sem formalizar denúncias, deixando passar pilhérias que se tornam cada vez mais frequentes por parte de um colega ou de um grupo destes, evoluindo para verdadeiras agressões constituídas à dignidade da pessoa humana. Nesse momento de tiranização, a vítima é estigmatizada, sendo tratada como um proscrito no ambiente de trabalho e os conflitos são agora irreconciliáveis pois já houve uma espécie de legitimação dentro do cosmo laboral.

Uma produção científica deve se destinar a aventar questões que nunca antes foram discutidas ou rediscutir questões que já foram trabalhadas no tocante a determinando tema, visando uma construção ou reconstrução útil do conhecimento. Embora seja um tema recorrente, o assédio moral vem se mostrando tema de grandes controvérsias, em principal nos meios acadêmico e sindical. Será que qualquer conflito mal resolvido é semente para um processo de assédio moral? Pode o algoz se colocar na situação de vítima, dissimulando uma situação de assédio moral que provoca? É possível mensurar o quanto as práticas de assédio moral estão impregnadas na cultura de uma empresa? Será que programas de incentivo ao clima organizacional saudável não seriam a solução para se evitar tamanhos prejuízos aos trabalhadores e às organizações? Em suma, o que uma grande empresa ganharia se através de pesquisas puder chegar a um modelo organizacional que seja imune ao desenvolvimento de processos conflituosos que culminem em assédio moral?

Dentro deste contexto, surge a seguinte questão: Qual a diferença entre assédio moral e outras formas de sofrimento psíquico no trabalho, segundo a percepção dos funcionários? Tal questionamento pode contribuir para a compreensão sobre até que ponto um conflito mal resolvido pode ser encarado como possível desencadeante de um processo de assédio moral.

1.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a compreensão dos funcionários de uma instituição financeira acerca do assédio moral.

1.1.1 Objetivos específicos

- Identificar o entendimento dos funcionários sobre assédio moral no trabalho.
- Levantar a percepção dos funcionários acerca de conflito no ambiente laboral.
- Apontar as semelhanças e diferenças entre a percepção dos funcionários e os estudos sobre assédio moral.

1.2 JUSTIFICATIVA

O presente estudo tem sua importância pautada na busca por estabelecer os limites que separam o assédio moral das demais modalidades de sofrimento psíquico no trabalho. A elucidação dessas fronteiras traz benefícios para os trabalhadores que poderá reivindicar seus direitos embasados no que diz a lei, para as empresas que poderão adotar medidas específicas para dirimir o mal estar no ambiente corporativo antes que este se configure em assédio moral e, principalmente, para a sociedade, que através de seu aparato jurídico poderá identificar e tolher os excessos cometidos tanto por parte das empresas quanto de trabalhadores mal informados ou mal intencionados.

2 QUADRO TEÓRICO

Busca-se organizar a pesquisa bibliográfica em três partes. A primeira trata das mudanças ocorridas dentro e fora das empresas bem como seus reflexos no ambiente de trabalho, especialmente o bancário, a partir da década de 90. Na segunda, são apresentadas as definições de assédio moral bem como o contexto em que o mesmo acontece, os danos à saúde do trabalhador e os primórdios da pesquisa sobre o tema. Para finalizar este bloco são elencadas as possíveis implicações trazidas pelo assédio moral. E a terceira parte trata das percepções do trabalhador a respeito do assédio moral e outras formas de sofrimento psíquico no trabalho, se os mesmos sabem diferenciar uma situação da outra.

2.1 Mudanças no Contexto Corporativo

A abertura econômica do país acirrou a competitividade organizacional. As empresas querem lucrar mais e reduzir despesas. Com isso passou-se a exigir mais do empregado de quem se espera polivalência na execução de tarefas. Além do cansaço físico há o desgaste mental. Paralelo a isso, muitos funcionários hierárquicos adotaram o medo, a mentira e a persuasão como instrumentos necessários para “incentivar” seus subordinados a darem o máximo de si no cumprimento das metas da empresa. O setor bancário acompanhou essas mudanças. O trabalho manual que antes sobrecarregava a mão-de-obra deu lugar às inovações tecnológicas e, conseqüentemente, à redução do quadro de funcionários. A profissão de bancário que antes era tida como uma profissão para a vida toda, sonho alimentado por muitos jovens atraídos pelos bons salários, possibilidade de encareiramento e estabilidade – no caso de instituições financeiras estatais – adquiriu um caráter de transitoriedade (GRISCI e BESSI, 2004). A reestruturação do setor bancário instaurou um clima de incertezas entre os trabalhadores e reconfigurou o ambiente corporativo financeiro:

A tecnologia introduzida nas organizações interfere de inúmeras formas nos modos de trabalhar. Três possibilidades, entretanto, estão presentes no trabalho bancário atual: a automação; o trabalho mais intelectualizado que demanda um trabalhador com capacidades e qualificações distintas das anteriormente demandadas e o aumento do desemprego. (GRISCI e BESSI, 2004, p. 161)

O trabalhador bancário contemporâneo encontra-se agora sob a égide do chamado trabalho imaterial. Na verdade, não apenas o bancário mas todo trabalhador que se encontra no contexto do capitalismo, da informatização e da intelectualização, em especial, os que atuam no setor de serviços. Grisci e Bessi (2004) definem o trabalho imaterial como sendo “aquele que se extingue no momento de sua produção, agregando características pessoais do próprio trabalhador”. Elas falam ainda da substituição do “operário de massa” do modelo taylorista-fordista pelo trabalhador que acumula as funções de objeto e sujeito do trabalho, no qual suas características pessoais deixam de ser consideradas massificadas e se tornam “fator competitivo para as empresas, no sentido de que para se produzir o bem imaterial, é necessário construir o bem imaterial, que se constituem no desejo, opiniões, gostos das pessoas, ou seja, a construção do cliente”. Com isso aumentam-se as exigências em relação ao perfil do funcionário. As empresas passam a exigir além de qualificação e desempenho, “características como iniciativa, mobilidade, cooperação, domínio do processo, capacidade de prever e eliminar falhas, capacidade de comunicação e de interação com o próprio trabalho e com os demais trabalhadores e, principalmente, com os clientes.

Mas não foram apenas as mudanças econômicas que alteraram a dinâmica do ambiente corporativo. Interagindo com estas observa-se as mudanças ocorridas no contexto social, mais especificamente nos valores que pautam a conduta da sociedade a qual tornou-se demasiadamente ególatra e narcisista. Os indivíduos tornaram-se portadores de uma moral estranha, maleável, que é facilmente adaptada às conveniências e à hipocrisia de todo tipo. “Não traz mais problemas de consciência a ninguém dizer uma coisa e fazer o contrário ou negar o que afirmou, uma vez que personagens importantes, aqueles que servem de modelo (...) conseguem passar com facilidade da verdade à mentira” (HIRIGOYEN, 2010). O discurso de muitas instituições de ensino com destaque para aquelas que trabalham com jovens é prepará-los para o vestibular, para uma carreira de sucesso, para serem bem sucedidos profissionalmente, para estarem entre os primeiros.

Em uma sociedade cada vez mais superficial, o que importa é o dinheiro, o sucesso, um bom curriculum vitae, para alcançar o topo. Seja no domínio profissional ou no domínio privado, todos têm um certo pânico de ficar para trás. É preciso fingir, produzir ilusão e impregnar-se de ilusões, quando não se for o melhor. Precisamos nos sentir “seguros”. Segundo a formulação de Alain Ehrenberg, “estamos todos submetidos a uma sociedade

de desempenho”. Aqueles que não conseguirem devem pelo menos dissimular, enganar e, eventualmente, trapacear. (HIRIGOYEN, 2010, p. 214).

Obviamente não se pretende fazer uma apologia à mediocridade. As escolas devem sim estimular os alunos a dar o melhor de si para a conquista dos seus sonhos, prepará-los para o mercado de trabalho que ficou ainda mais exigente após a transição da tecnologia analógica para a digital (NEGROPONTE, 1995). O mercado de trabalho da era digital “exige novas capacidades mentais, habilidades gerais de comunicação e maior capacidade de abstração, num reduzido espaço de tempo” (SILVA, CARIDADE, MONTES e LEITE, 2010). Mas restringir o papel da escola às questões profissionais é limitar suas possibilidades e responsabilidades enquanto educadora e formadora de cidadãos em conjunto com a família. A escola enquanto espaço de interação social deve propiciar ao aluno a troca de experiências, sentimentos, valores, costumes, autoconhecimento, respeito às diferenças, fazendo-o reconhecer em seu semelhante os mesmos direitos e deveres dos quais é portador. O desenvolvimento dessa consciência evitaria comportamentos perversos.

2.2 Assédio Moral: motivações, definições e conseqüências

2.2.1 Motivações

Em todo caso de assédio moral há sempre um algoz – o assediador – e a vítima – o assediado. Há também a presença da intencionalidade, da perversidade e da submissão da vítima. Esses são elementos sempre presentes numa trama de assédio moral. Quem pratica o assédio o faz porque quer fazer. Há o desejo de se perseguir alguém. Mas quais seriam as motivações? Que sentimentos levam uma pessoa a querer destruir a outra, ainda que simbolicamente, no ambiente de trabalho (HIRIGOYEN, 2010)? Na gênese de atos execráveis encontram-se sentimentos como inveja, ciúme, rivalidade e medo.

O dicionário Michaelis define inveja como “desgosto, ódio ou pesar por prosperidade ou alegria de outrem” ou “desejo de possuir ou gozar algum bem que outrem possui ou desfruta”. Costuma manifestar-se em circunstâncias em que duas ou mais pessoas examinam-se buscando comparar virtudes e fraquezas com o fito de estabelecer quem é “mais” e quem é “menos”.

Embora seja algo comum, costuma ocorrer de maneira velada e faz parte do grupo dos sentimentos inconfessáveis, como aponta Hirigoyen (2010, p. 39):

Como dizer aos outros, e como dizer a si mesmo: “Eu não vou com a cara de fulano porque ele é mais inteligente, mais bonito, mais rico ou parece ser mais amado do que eu”?!? Não podendo dizê-lo, fazemos e tentamos destruir o outro para sobressairmos. Difamando, reduzimos a distância entre nós e o que imaginamos serem os outros.

No ambiente de trabalho, assim como fora dele, a inveja perpassa questões como o valor venal do objeto invejado. Inveja-se o colega que ganha mais e possui mais qualificações com o mesmo afincado que inveja-se o outro colega que possui o computador mais ágil ou trabalha numa sala mais ampla e ventilada, ou mora perto do trabalho (HIRIGOYEN, 2010).

Junto com a inveja vem o ciúme que não respeita hierarquia. Surge tanto entre colegas de mesmo nível como pode ocorrer de superior para subordinado e vice versa. Ele está ligado a insegurança pessoal. Quem não se sente seguro de si está suscetível a perceber o outro como uma ameaça a ser combatida.

Já a rivalidade tornou-se uma ferramenta muito usada pelas corporações tanto para aumentar a produtividade como para excluir “os indesejáveis” do grupo. Um administrador de agência bancária ao perceber certa animosidade entre seus subordinados pode “eleger oficialmente o melhor” a partir do cumprimento de metas. Essa estratégia pode deteriorar o clima no ambiente de trabalho se os funcionários extrapolarem as questões profissionais e levarem para o lado pessoal. Mais pernicioso ainda é jogar uns contra os outros para desestimular aqueles que se quer ver fora da organização, disseminando a idéia, por exemplo, de que os funcionários mais jovens são mais eficientes por não possuírem “os vícios” dos que têm mais tempo de casa. Essas práticas de gestão distanciam os funcionários, prejudica a troca de experiências e são estimuladas ainda no ambiente escolar:

Quando, durante os estudos ou especializações, injeta-se regularmente nos estudantes das grandes escolas a idéias de que são os melhores, está-se criando entre eles um sentimento de superioridade que impede qualquer forma de comunicação. Por se sentir à parte, podem ser levados a pensar que têm todos os direitos. Fazendo parte da elite da nação, só podem comunicar-se com a elite (...) Não há mais curiosidade nas trocas com o outro, pois pensam a priori que o outro não vai lhes acrescentar nada. Para que exista diálogo, é preciso uma relação entre duas pessoas que se considerem iguais em importância do ponto de vista humano, mesmo que sejam de nível hierárquico diferente. Somente o diálogo entre as pessoas que têm ponto de vista diferentes implica o progresso mútuo. (HIRIGOYEN,2010, p. 42)

Ainda segundo o Michaelis, medo é uma “perturbação resultante da idéia de um perigo real ou aparente ou da presença de alguma coisa estranha ou perigosa; pavor, susto, terror, apreensão. Receio de ofender, de causar algum mal, de ser desagradável”. Ora, na sociedade que criou novas formas de tecnologia para agilizar o trabalho e reduzir custos, o medo tornou-se uma constante na psique dos trabalhadores. Tem-se medo de não conseguir se colocar no mercado de trabalho, de não conseguir atingir o desempenho esperado, de não agradar o chefe, de não ser aceito pelo grupo de colegas, de pedir aumento de salário, de ser demitido e não ter condições de prover o sustento da família, de perder o espaço que julga ter conquistado para outro aparentemente mais preparado (HIRIGOYEN, 2010). Em um indivíduo desequilibrado esses medos constituem a base para atitudes perversas:

O medo é um motor indispensável ao assédio moral, pois, de uma maneira geral, é por medo que alguém se torna violento: ataca-se antes de ser atacado. Agredimos o outro para nos autoprotegermos de um perigo.

(...) O medo faz com que excomunguemos o outro, atribuindo a ele sentimentos agressivos, por estarmos em uma posição instável e nos sentirmos ameaçados. “É assim que se pode ser induzido a assediar uma pessoa, não pelo que ela é, mas pelo que imaginamos que ela seja. (HIRIGOYEN, 2010, p. 43 e 46).

Além das questões ligadas à natureza humana o assédio também é respaldado por ambientes de trabalho não apenas estressantes e desorganizados mais também, e principalmente, com práticas de gestão mal definidas (HIRIGOYEN, 2010). Pesquisas mostraram que a incidência do assédio é maior no setor terciário que nos demais. Quanto mais técnico o setor de produção menor os casos de assédio moral. Quando confrontados muitos agressores tentam esconder-se atrás de suposto erro da vítima, falta de jeito ou brincadeiras. “Para desestabilizar alguém, basta colocar seus erros em evidência, dar-lhe objetivos impossíveis de realizar ou então dar-lhe tarefas absurdas ou inúteis” (HIRIGOYEN, 2010). A urgência de mudanças nos momentos de reestruturações das empresas também propicia o surgimento de ações perversas. Entretanto, por trás da pessoa jurídica sempre há pessoas físicas. Os agressores apressam-se em justificar-se alegando seguir ordens de seus superiores. De fato, as instruções para reduzir o quadro, cortar despesas, renovar do corpo funcional e outras ligadas à gestão existem mas a forma de fazer cumprir-las é uma escolha pessoal. É possível administrar respeitando – sem se submeter – às fragilidades alheias.

2.2.2. Definições

Hirigoyen (1998, p.55) conceitua como assédio moral toda “conduta abusiva que se manifesta notadamente por comportamentos, palavras, atos, gestos, que podem causar danos à personalidade, à dignidade, ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, colocando em risco o emprego desta ou degradando o clima de trabalho”. Nascimento (2010, p. 02) se refere ao assédio moral como sendo “uma conduta abusiva, de natureza psicológica, que atenta contra a dignidade psíquica, de forma repetitiva e prolongada, e que expõe o trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, capazes de causar ofensa à personalidade, à dignidade ou à integridade psíquica (...) durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções”. Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 37) o definem como uma “conduta abusiva e intencional, freqüente e repetida, que ocorre no ambiente de trabalho e que visa diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psicologicamente um indivíduo ou um grupo, degradando suas condições de trabalho, atingindo a sua dignidade e colocando em risco a sua integridade pessoal e profissional”. Dadas as citações acerca do assédio moral infere-se que:

- O mesmo possui natureza psicológica;
- Está circunscrito ao ambiente de trabalho, durante a jornada e no exercício das funções;
- Possui temporalidade, ou seja, há um evento que desencadeia e sustenta o processo;
- Tem como princípio a repetição da conduta ofensiva e humilhante, degradando o ambiente e as condições de trabalho;
- É intencional visando excluir a vítima do ambiente de trabalho seja induzindo-a a aposentar-se precocemente, demitir-se, obter licença para tratamento de saúde, mudar de setor ou sujeitar-se sem reclamar;
- Configura-se através de comprovado dano psíquico-emocional.

Freitas, Heloani e Barreto (2008, p.52) citando Hirigoyen (2002) e Barreto (2000) dizem que em todos os casos de assédio encontram-se “histórias de sofrimento, relações hierárquicas assimétricas, falta de transparência e de diálogo, uso abusivo do poder, ameaças recorrentes e sistemáticas, discriminações e intolerância que põem em risco as condições de segurança, a saúde e o emprego”.

Em relação aos tipos de assédio moral Hirigoyen (2010) classifica-os em assédio vertical descendente (praticado pelo superior hierárquico contra o subordinado, é o mais freqüente segundo pesquisas), assédio horizontal (praticado pelos colegas, figura em terceiro lugar no quesito incidência), assédio misto (praticado pelo superior e pelos colegas, é o segundo mais freqüente) e o assédio ascendente (praticado pelo subordinado contra o superior, é o menos freqüente e costuma ocorrer quando os subordinados se juntam para livrar-se do superior).

Hirigoyen (2010) também elencou as atitudes mais utilizadas para hostilizar as vítimas de assédio, seguem algumas:

1) Deterioração proposital das condições de trabalho:

- Retirar a autonomia da vítima;
- Atribuir-lhe deliberadamente tarefas inferiores ou superiores às competências da vítima;
- Boicotar o trabalho através da omissão de informações importantes ao exercício da tarefa, induzindo a vítima ao erro;
- Impedir o acesso a instrumentos de trabalho como computador, telefone, fax, etc...;
- Criticar sistematicamente as suas decisões.

2) Isolamento e recusa de comunicação:

- Ausência de diálogo com a vítima;
- Esquiva de contato, inclusive visual;
- Comunicação unicamente por escrito.

3) Atentado contra a dignidade:

- Difamar a vítima;
- Desprezá-la utilizando o gestual (suspiros, olhares desdenhosos, levantar de ombros, etc...);
- Atribuir-lhe problemas psicológicos e tarefas humilhantes;

4) Adoção de violência verbal, física ou sexual:

- Gritar com a vítima, empurrá-la ou bater com a porta na cara;

- Fazer estragos em seus pertences;
- Assediá-la ou agredi-la sexualmente (gestos e propostas);
- Desconsiderar seus problemas de saúde.

No tocante às vítimas não há um perfil psicológico que essencialmente faça de alguém uma vítima em potencial. Contudo, há situações que favorecem o assédio. No âmago do assédio moral está a recusa em aceitar o diferente (HIRIGOYEN, 2010). Não se pode esquecer que cada empresa possui sua cultura organizacional criada para conferir identidade, unidade e sentimento de pertencimento ao grupo. Nela estão contidos todos os comportamentos, normas e valores aceitos, praticados e compartilhados pelos membros da organização.

Na hora da globalização, procura-se fabricar o idêntico, clones, robôs interculturais, e intercambiáveis. Para que o grupo seja homogêneo, esmaga-se aquele que não está no ponto, aniquila-se qualquer especificidade, seja de caráter, comportamento, sexo, raça... Formatar os indivíduos é uma maneira de controlá-los. Eles devem se submeter para melhorar os desempenhos e rentabilidade. (HIRIGOYEN, 2010, p. 39)

A cultura organizacional é difundida pelos próprios funcionários e são eles que se encarregam de vigiar eventuais transgressores, os desavisados. Hirigoyen (2010) relata que “eles têm que aceitar, por bem ou por mal, as regras do jogo”. O assédio moral pode ser um instrumento utilizado para alcançar tal objetivo. Ainda de acordo com Hirigoyen (2010), pessoas atípicas em relação ao grupo sejam por características físicas ou relacionadas à personalidade podem se tornar alvo de perseguição; assim como pessoas excessivamente competentes ou que ocupam espaço demais podem acabar sendo hostilizadas pelos que a invejam, pelos que a temem, pelos que não suportam “vê-las brilhar”. Os que resistem à padronização também se colocam em situação de risco. Ser ético, honesto, dinâmico em níveis diferentes dos parâmetros estabelecidos pelo grupo pode ser tão perigoso quanto fazer alianças erradas ou não ter rede de comunicação certa:

O assédio moral é indiscutivelmente uma patologia da solidão. Atacam-se de preferência, os trabalhadores isolados e, quanto aos que têm aliados, dá-se um jeito de privá-los da solidariedade. Quando há alianças, é necessário também que sejam as convenientes. Pessoas são às vezes “sacrificadas” em nome de uma rivalidade de grupo. (HIRIGOYEN, 2010, p. 223)

Seguindo essa linha da não aceitação dos diferentes elencadas por Hirigoyen (2010) encontram-se os assalariados protegidos formados pelas mulheres grávidas, dirigentes sindicais

e pessoas com mais de 50 anos; o grupo das pessoas menos produtivas constituído por aqueles que não conseguem acompanhar o ritmo do desempenho coletivo; e o grupo formado por pessoas temporariamente fragilizadas em virtude de problemas pessoais que se refletem numa queda de produtividade.

2.2.3. Conseqüências

Conforme já referido anteriormente para que se configure o assédio moral é necessário que haja um dano psíquico-emocional. O tipo de lesão dependerá do tempo de exposição e da intensidade do assédio. A seguir uma tabela com uma síntese da sintomatologia mostrada por Hirigoyen (2010):

TABELA 1 – CONSEQUENCIAS DO ASSEDIO MORAL

	CURTA EXPOSIÇÃO AO ASSÉDIO	LONGA EXPOSIÇÃO AO ASSÉDIO
CONSEQUÊNCIAS	Estresse e ansiedade	Depressão, distúrbios psicossomáticos, estresse pós-traumático.
SINTOMAS FÍSICOS	Cansaço, distúrbios do sono, distúrbios digestivos, dores de coluna, nervosismo.	Emagrecimento ou aumento de peso rápidos, distúrbios digestivos(gastrites, úlceras), distúrbios endócrinos(problemas de tireóide, menstruais), crises de hipertensão arterial, vertigens, doenças de pele, etc.
SINTOMAS PSÍQUICOS	Sentimento de impotência e humilhação	Neuroses e psicoses traumáticas, sensação de vergonha recorrente,

		desilusão, reativação de traumas passados
O QUE FAZER	Afastar-se do agente provocador; ou simplesmente receber um pedido de desculpas fará a vítima sentir-se melhor.	Afastar-se do ambiente de trabalho, fazer acompanhamento médico formado por equipe multidisciplinar, uso de medicamentos, e em alguns casos, internação.

Guimarães E Rimoli (2006, p. 06) citando outros autores também elencaram os efeitos adversos à saúde do trabalhador:

Pesquisas com o objetivo de investigar os efeitos do mobbing sugerem que esta situação reduz a saúde psicológica e física de suas vítimas (...) Di Martino refere que várias pesquisas constataram um aumento de estresse e tensão e diminuição do bem estar psicológico, resultantes do processo do mobbing (...) ansiedade, depressão, sintomas psicossomáticos, agressividade, desconfiança, prejuízos cognitivos (...) isolamento e solidão, deterioração das relações interpessoais e transtorno por estresse pós-traumático (...) Bobes, González e Sainz, (1998) e Leymann (1997) também referem risco de exposição a condutas autolesivas, como conflitos familiares, divórcios e inclusive suicídios, até alterações de ordem fisiológica como a hipertensão (...) acidentes vasculares e coronarianos.

O que chama atenção nessa forma de sofrimento no trabalho é o fato da vítima se ver envolta por uma trama, ser ultrajada e humilhada sem saber os motivos pelos quais está passando por tal situação. Isso a leva a se questionar sobre o que ela está fazendo para suscitar certas posturas levianas, sobre qual seria o seu grau de responsabilidade e, a longo prazo, a leva a acreditar que de fato a culpa é sua. Em geral, a vítima não sente ódio do agressor. Uma diferença importante entre o assédio moral e outras formas de sofrimento no trabalho no que diz respeito às conseqüências é justamente a incapacidade da vítima se defender dos ataques. “O que fere – definitivamente – é não ter sabido (ou podido) fazer o que era necessário para interromper o processo,; são as humilhações suportadas com a mesma cara, as mensagens maldosas não percebidas a tempo. A vergonha vem de não ter sabido (ou podido) reagir”

(HIRIGOYEN, 2010, p. 173). Infere-se que seja daí também que se estabelece o caráter perverso do ato, pois se agride de forma contumaz alguém psíquico-emocionalmente indefeso.

2.3 Assédio Moral e outras formas de sofrimento no trabalho

Atualmente o assédio moral é a forma de sofrimento no trabalho mais discutida pelos trabalhadores, sindicatos, meios acadêmicos e sociedade. Entretanto, não se constitui em única fonte de sofrimento. Há outras modalidades. É importante conhecê-las e saber diferenciá-las de sua forma mais grave que é o assédio moral. Para tanto será necessário retornar ao ambiente corporativo redesenhado pelas mudanças econômicas, sociais e tecnológicas no contexto da globalização:

Um ambiente em que existe uma competição exacerbada, onde tudo é justificado em nome da guerra para sobreviver, gera um alibi permanente para que exceções sejam transformadas em regras gerais e comportamentos degradantes sejam considerados normais, pois competitividade passa a ser sinônimo de competição cruel a qualquer preço. (...) Mais que resquícios de uma sociedade e de uma organização autoritárias, alguns (...) procedimentos desumanos são considerados “inerentes” ao mundo competitivo e são legitimados por uma pseudocientificidade de práticas de recursos humanos, que encontram respaldo no sadismo de algumas pessoas em cargos nos altos escalões das organizações, especialmente em grandes empresas. Aqui a complacência é o alimento, e o aplauso, cúmplice. (FREITAS, HELOANI e BARRETO, 2008, p. 40 e 41)

A necessidade de se auferir lucros cada vez maiores, de estar entre os primeiros e melhores a qualquer custo, passando por cima da ética e da dignidade que o próprio trabalho confere a quem o executa, leva ao que Heloani (2003) se refere como um elemento recentemente inserido no mercado de trabalho brasileiro: a hipercompetitividade cuja função é instigar a instrumentalização do outro. O jogo de interesses por si só estabelece verdadeiros paradoxos, ainda que restrito ao âmbito das falácias corporativas, a exemplo da “conciliação de dois sujeitos historicamente desiguais, capital e trabalho” (HELOANI, 2003, p. 03). Consultores organizacionais, revistas voltadas para o mundo dos negócios, “gurus da administração”, difundem a idéia da cooperação, da necessidade de saber trabalhar em equipe ao mesmo tempo em que incitam as pessoas a serem hipercompetitivas não só para subirem na carreira mas também para se manterem no emprego.

Mas as contradições não param por aí. É comum olhar as publicações voltadas para os executivos e encontrar “receitas” para lidar com o estresse laboral, conviver com chefes “difíceis”, gerenciar a concorrência entre colegas, lidar com a cobrança pelo atingimento de metas, enfim, sob o pretexto de ensinar o trabalhador a conviver com as variáveis negativas presentes no ambiente corporativo vende-se a idéia de que o bem estar no trabalho depende única e exclusivamente dele e pouco se fala de ambientes de trabalho insalubres, doentís.

A seguir serão confrontadas, segundo Hirigoyen (2010), situações e elementos que desequilibram o ambiente de trabalho, podendo ser nocivos, mas que não configuram por si só em assédio moral:

a) Estresse x Assédio Moral

Estresse é um termo criado na década de 1930 por Hans Selye para definir as alterações fisiológicas ocasionadas por estímulos sensoriais e psicológicos. “Em termos científicos, o estresse é a resposta fisiológica e de comportamento de um indivíduo que se esforça para adaptar-se e ajustar-se a estímulos internos e externos. Fisiologicamente, a ausência total de Estresse equivale à morte”. Ora, sabe-se que ambientes de trabalho difíceis propiciam o estresse e que a exposição ao mesmo causa esgotamento físico e mental. Contudo, para “os estressados o repouso é reparador, e melhores condições de trabalho permitem recomeçar”. O estresse e a ansiedade, inserido no contexto discutido no subcapítulo anterior, podem ser também consequência da exposição de curta duração ao assédio moral. Mas o estresse por si só não é assédio moral porque “não existe intencionalidade maldosa”. O objetivo dos administradores que adotam a gestão por estresse é aumentar a eficiência, tornar o trabalho mais ágil e ainda que os exageros causem danos à saúde do trabalhador, o foco não é prejudicar o outro. “O estresse só se torna destruidor pelo excesso, mas o assédio é destruidor por si só”.

b) Conflito no trabalho x Assédio Moral

Uma das definições para conflito no dicionário Michaelis é o “embate entre duas pessoas que lutam”, ou seja, há uma “escalada simétrica”, uma “igualdade teórica entre os protagonistas”. Quando uma das partes aceita o embate, ela está automaticamente reconhecendo que o outro existe e que ele pertence a um mesmo “sistema de referência. O conflito pode ser positivo. “Sua origem é a necessidade de mudança. (...) é fonte de

renovação e de reorganização, pois obriga a se reconsiderar e a se funcionar sob novas formas. Permite mobilizar as energias e reunir as pessoas (...) e, sobretudo, trazer (...) animação e novidade para contextos profissionais muito rotineiros”. Por outro lado, conflitos longos e não solucionados podem prosseguir de maneira velada e nesse caso corre o risco de se transformar em assédio moral. Assédio moral não é conflito porque não há uma relação simétrica e sim de dominante-dominado. O agressor não percebe a vítima como um interlocutor, portanto não tem interesse em dialogar. O que se quer é subjugar, levando a vítima à perda da identidade.

c) Gestão por Injúria x Assédio Moral

Designa-se gestão por injúria a administração exercida por déspotas, que pela falta de preparo e conhecimento mínimo do que seja gerenciar pessoas, quer impor-se pela força, pela pressão, pelo grito, injuriando, difamando e desrespeitando os membros da equipe. Pode ser confundido com assédio moral porque alguns pseudogestores tomam de atitudes perversas como criar intrigas, colocando uns contra os outros. Apesar da semelhança, gestão por injúria não é assédio moral porque no assédio os maus procedimentos são velados enquanto que neste a tirania dos maus gestores é percebida por todos, e ainda que em graus diferentes, todos são maltratados. O recomendado nesses casos é que os trabalhadores se unam e denunciem o quanto antes.

d) Agressões Pontuais x Assédio Moral

Há quem confunda agressões pontuais com assédio moral. Nesse caso a grosseria, muitas vezes, é fruto do nervosismo e mau humor ao quais todos estão sujeitos seja no ambiente doméstico ou no trabalho (FREITAS, HELOANI, BARRETO, 2008). Para ser considerado assédio moral a agressão não pode ser pontual e sim repetida. No assédio moral o agressor age por premeditação. Já nas agressões pontuais o agressor pode ser movido apenas pela impulsividade do momento.

e) Outras formas de violência x Assédio Moral

Há três formas de violência que não podem ser classificadas como assédio moral mas já estão enquadradas na lei de outra forma. São elas: a violência externa (cometidas por pessoas de fora da instituição - clientes por exemplo. No caso dos servidores públicos e membros da polícia e do judiciário existe a lei que proíbe o desacato; para os demais

trabalhadores cabe à empresa adotar medidas para protegê-los), a violência física (amparada no crime de lesão corporal) e a violência sexual (já qualificada penalmente).

f) Más condições de trabalho x Assédio Moral

Assim como o estresse, as más condições de trabalho integram o contexto do assédio moral mas por si só não o configura. É de competência do Ministério do Trabalho, através de seus fiscais, vigiar e punir condições degradantes de trabalho. Em geral, é por comparação das condições de trabalho da vítima com as do colega que se chega a constatação de que este em conjunto com outras situações já expostas é sintoma de assédio moral.

g) Imposições Profissionais x Assédio Moral

Ao ser contratado o trabalhador assume o compromisso de realizar determinada atividade, dentro de determinada carga horária, em troca de determinada remuneração e benefícios. Portanto, críticas construtivas, avaliações periódicas e supervisão das atividades são legítimas. “(...) É preciso ter consciência de que pessoas pouco motivadas se sentem assediadas sempre que alguém as adverte na tentativa de estimulá-las. É normal uma chefia tentar motivar seus subordinados, mas ele não deve confundir motivação com exploração”. O bom gestor dá “feedbacks” de forma clara e respeitosa, está preocupado com o bom andamento do trabalho e com o desenvolvimento profissional de seus subordinados. O agressor faz críticas injustas e exageradas com o intuito de submeter, humilhar e vilipendiar a vítima de assédio moral.

Muito embora nem todo dano moral se configure em assédio moral dada as características e danos já citados, do ponto de vista jurídico, o trabalhador não será prejudicado, pois poderá acionar a justiça requerendo reparação dos danos à personalidade sofridos (NASCIMENTO, 2010).

3 MÉTODO DE PESQUISA

3.1 Método Escolhido e Justificativa

O método utilizado foi o Survey haja vista que o objetivo precípua deste trabalho é identificar as percepções e opiniões acerca do assédio moral por parte do público interno das organizações bancárias. Trata-se de uma pesquisa quantitativa cuja classificação de propósito, de acordo com Pinsonneault e Kremer (1993), é o descritivo. O que se pretende aqui é levantar a percepção dos funcionários sobre assédio moral apontado por Hirigoyen(2010). A intenção é verificar se a percepção do corpo funcional está condizente com a visão científica sobre o tema.

3.2 Instrumento de Coleta de Dados

Optou-se por aplicar um questionário composto por 26 questões fechadas por entender que este se constitui num meio rápido, uniforme e simplificado tanto para a aplicação quanto para aferição dos resultados, além de permitir maior comodidade aos respondentes. Na caracterização do respondente foi solicitado que ele informasse o gênero, faixa etária, grau de escolaridade, tempo de banco e o nível do cargo que ocupa atualmente. Foi informado também que a identidade do respondente seria preservada e que as informações recolhidas através do instrumento teria uso exclusivamente acadêmico.

3.2.1 Estruturação e Aplicação do Questionário

Das 26 questões, 24 possuem três alternativas de resposta (Sim / Não / Não Sei ou Não tenho certeza) e as outras duas são de múltipla escolha.

Foram distribuídos um total de 85 questionários em 10 dias. Desses, 50 foram enviados via malote para funcionários de cinco agências que deveriam responder e enviando-os de volta também via malote ou digitalizá-los e entregá-los por meio eletrônico. A presença de alguém na agência responsável pela aplicação e recolhimento dos formulários em 3 das 5 agências e o método escolhido – questionário com questões fechadas – contribuiu sobremaneira para o retorno rápido dos formulários. Apesar de ter sido aplicado no período de greve da categoria o retorno dos formulários foi de 56%. O questionário também foi aplicado em colegas do MBA em questão via correio eletrônico. Foram enviados 35 formulários. O percentual de retorno nessa fatia do público foi de 34,28%. No total, foram respondidos 40 questionários.

3.3 População e Amostra

O público alvo são funcionários de cinco agências de uma instituição financeira de economia mista. No tocante à amostra foi escolhida a não probabilística que se deu por acessibilidade e por intencionalidade. Entretanto, ressalta-se que esta se constitui em uma amostra indicativa uma vez que ela não é representativa do universo das agências dos respondentes. Como o objetivo do presente estudo é levantar a percepção dos funcionários acerca do assédio moral, o tratamento dos dados consideraram o que foi respondido, ou seja, a opinião do entrevistado. Os motivos que o levaram a responder desta ou daquela maneira não serão objeto deste trabalho. Assim, a caracterização da amostra cumpre a função de situar o leitor sobre o perfil de quem atendeu a esta pesquisa. Segue na tabela abaixo a caracterização dessa amostra:

TABELA 2 – CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

SEXO	Masculino	26
	Feminino	12
	Sem Resposta	02
FAIXA ETÁRIA	18 a 25 anos	3
	26 a 35 anos	22
	36 a 45 anos	8
	46 a 55 anos	5
	Acima de 55 anos	2
ESCOLARIDADE	Ensino Médio	4
	Graduação	22
	Pós - Graduação	14
TEMPO DE BANCO	Até 5 anos	16
	De 6 a 10 anos	17
	Mais de 10 anos	7
CARGO ATUAL	Gerencial	21
	Operacional Básico	15
	Outros	4

Dos funcionários que responderam a esta pesquisa, 65% são do gênero masculino e 35% do feminino. A faixa etária de maior participação é dos 26 aos 35 anos (55%), seguida dos de 36 a 45 anos (12%). O grau de escolaridade elevado conta com 55% de graduados e 17,5% de pós-graduados. Em relação ao tempo de empresa, 40% dos entrevistados possuem até 5 anos de vínculo empregatício e 42,5% tem entre 5 e 10 anos de permanência na empresa. Em relação à ao cargo que ocupam na empresa 52,5% dos entrevistados pertencem ao segmento gerencial contra 37,5% dos que se declararam pertencer ao nível operacional básico.

3.4 Análise dos Dados

A análise dos dados se deu através de estatísticas descritivas – percentuais – das respostas às perguntas. As questões tinham como foco levantar a percepção do respondente a acerca de aspectos relevantes ligados ao assédio moral como a definição, a caracterização, as conseqüências para a saúde do trabalhador e os métodos de assédio. Uma vez feito esse levantamento os dados foram analisados à luz do discurso científico da psiquiatra Marie France Hirigoyen sobre assédio moral inclusive pela via negativa, ou seja, quando ele não acontece. Aliás, dizer quando ele não acontece é também apontar outras formas de sofrimento no trabalho que a análise dos dados mostrou serem comumente confundidas com assédio moral.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

A análise se desenrola a partir das respostas escolhidas pelos entrevistados e os dados são apresentados sob a forma de tabelas e gráficos para melhor visualização por parte do leitor. Em seguida são feitas as ponderações pertinentes aos objetivos desse trabalho.

Na questão 01, os funcionários foram solicitados a assinalar atitudes as quais eles entendiam serem métodos de assédio moral. O maior destaque foi para “Forçar a vítima a pedir demissão”, e a atitude menos assinalada foi “Encher de trabalho”.

TABELA 3 – PERCEPÇÃO DAS ATITUDES DE ASSÉDIO MORAL

Força a vítima a pedir demissão	77,5%
Impõe horários injustificados	72,5%
Faz circular maldades e calúnias sobre a vítima	67,5%
Transfere a vítima de setor	67,5%
Fala mal da vítima em público	65%
Insinua e faz correr o boato de que a vítima está com problema mental	62,5%
Atribui a vítima erros imaginários	62,5%
Bloqueia o andamento de seus trabalhos	62,5%
Agrede a vítima somente quando está a sós com ela	60%
Proíbe os colegas de falar com ela	57,5%
Retira seus instrumentos de trabalho: telefone, fax, computador, mesa...	57,5%
Pede trabalhos urgentes sem nenhuma necessidade	50%
Ignora sua presença na frente dos outros	47,5%
Não cumprimenta nem fala mais com a vítima	45%
Não lhe dá qualquer ocupação; não lhe passa tarefas	40%

Manda a vítima executar tarefas sem interesse	37,5%
Dá instruções confusas e imprecisas	35%
Manda cartas de advertência protocolada	30%
Enche de trabalho a vítima	27,5%

Essa é uma questão de múltipla escolha inspirada numa pergunta similar presente em outra pesquisa sobre o mesmo assunto disponível no site www.assediomoral.org.br. Todas as alternativas apresentadas constituem métodos de assédio moral e o objetivo era saber quais destes estão mais presentes na percepção dos entrevistados. Entre as mais votadas estão as alternativas “Força a vítima a pedir demissão” e “Impõe horários injustificados” com 77,5% e 72,5%, respectivamente. Hirigoyen (2010, p. 107) fala que os métodos de assédio moral foram pesquisados por autores de diversas culturas e que estes em geral são estereotipados. Das 19 alternativas apresentadas, 11 obtiveram índices superiores a 50% e nenhuma delas obteve índice inferior a 23%. O que demonstra que os trabalhadores estão cientes de que o assédio se manifesta de formas variadas.

No quesito 02, quando questionados sobre as possíveis conseqüências para o trabalhador assediado moralmente, as respostas foram as seguintes:

TABELA 4 – PERCEPÇÃO DAS CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL

a) Estresse	45%
b) Ansiedade	45%
c) Depressão	45%
d) Distúrbios Psicossomáticos	27,5%
e) Estresse Pós-traumático	15%
f) Suicídio	20%

Essa também é uma questão de múltipla escolha que busca averiguar se os respondentes sabem os danos aos quais a pessoa que sofre assédio moral está sujeita. A partir da percepção dos danos fica mais evidente o quão grave e perigoso é o assédio moral para a saúde do trabalhador. As assertivas A, B e C ficaram empatadas em 45% cada uma. A alternativa E obteve o menor percentual de indicação. De acordo com Hirigoyen (2010, p. 159) o estresse e a ansiedade estão entre as conseqüências decorrentes da curta exposição ao assédio moral. Enquanto que a Depressão, distúrbios psicossomáticos, estresse pós-traumático e suicídio estariam entre as possíveis conseqüências da exposição de longa duração. É interessante observar que embora se trate de uma questão de múltipla escolha nenhuma das alternativas obteve índice superior a 50%. Inere-se daí que faltam informações ao trabalhador sobre esse aspecto do problema.

No quesito 03 foi perguntado se o assédio moral parte apenas do superior para o subordinado:

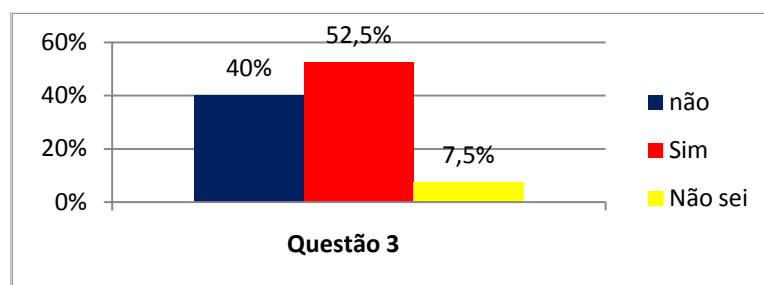


Gráfico 1 – Existe apenas assédio moral do superior para o subordinado

Os quesitos 3, 4 e 5 referem-se ao nível de hierarquia em que ocorre o assédio moral. Não apenas a Hirigoyen (2010) mas outros autores como Freitas, Heloani e Barreto (2008) afirmam que o assédio moral ocorre em todos os níveis da hierarquia. Além disso, uma pesquisa realizada na França e que contou com a participação de Hirigoyen apontou que o chamado assédio descendente (que parte do superior para o subordinado) é o que ocorre com maior frequência e o que traz maiores danos à saúde do assediado. De acordo com a pesquisadora, isso se deve à própria noção de subordinação que legitima uma relação de desigualdade entre as partes e pode potencializar na vítima um sentimento de isolamento e impotência diante da situação. De acordo com o gráfico 1, a maioria dos entrevistados, 52,5%, responderam que o assédio moral acontece apenas de maneira descendente.

A questão 04 indaga se seria possível o subordinado assediar o superior. Obteve-se os seguintes percentuais:

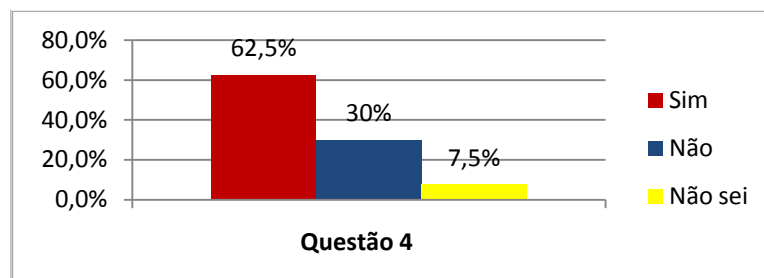


Gráfico 2 – Possibilidade do subordinado assediar o superior

O chamado assédio ascendente (que parte do subordinado para o superior) é o que acontece com menor frequência, segundo Hirigoyen (2010). Como se pode ver no gráfico acima, 62,5% dos respondentes responderam afirmativamente a essa pergunta. Considerando a resposta à pergunta anterior, infere-se que embora boa parte dos entrevistados acredite que o assédio é algo que parte do superior para o subordinado, eles acham possível que o contrário aconteça.

Na questão 05 foi perguntado se seria possível o assédio entre indivíduos pertencentes a uma mesma hierarquia:

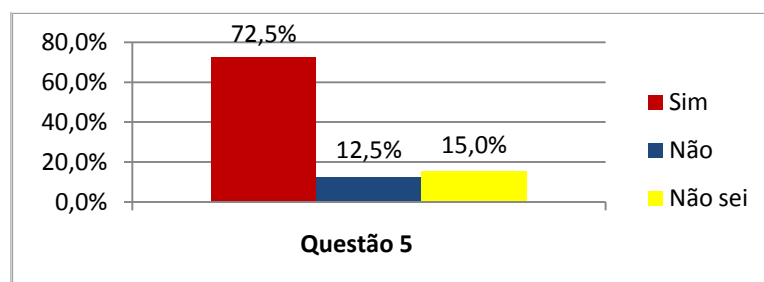


Gráfico 3 – Assédio moral entre indivíduos de mesma hierarquia

O assédio que acontece entre colegas de mesmo nível hierárquico é chamado de assédio horizontal. Dos funcionários entrevistados, 72,5% dizem ser possível que este aconteça.

Hirigoyen (2010) fala que disputas por obtenção de cargos e promoções favorecem o surgimento desse tipo de assédio.

Na questão 06 inquiriu-se se uma única ofensa seria suficiente para que fosse caracterizado o assédio moral. Os questionados responderam:

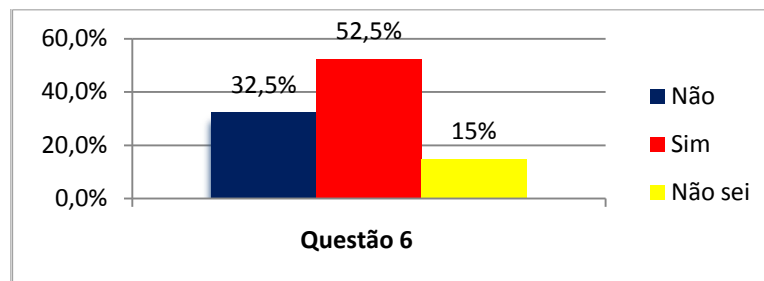


Gráfico 4 – Única ofensa como causa de assédio moral

Esse quesito trata das características do assédio moral pela via negativa. Hirigoyen e outros estudiosos do tema como Freitas, Heloani e Barreto (2008) falam que para ser considerado assédio moral, no que diz respeito à frequência das agressões, é necessário que estas sejam repetitivas. Ou seja, uma *única* ofensa verbal e proferida em público não é, sob a ótica científica, assédio moral. Trata-se de outra forma de sofrimento no trabalho já abordada neste estudo – a Agressão Pontual. No entanto, para 52,5% dos entrevistados uma única ofensa pode sim configurar-se assédio moral.

A questão 07, ainda tratando das agressões pontuais, insere um elemento novo ao indagar se caso houvesse reação da vítima o incidente seria considerado assédio moral:

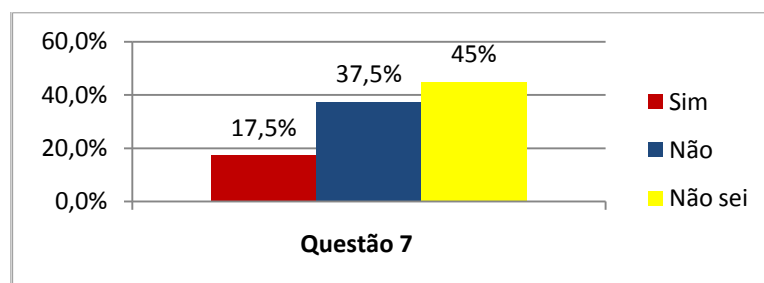


Gráfico 5 – Assédio moral quando a vítima reage

Esse foi o único quesito no qual o percentual de respostas “não sei” ultrapassou as demais alternativas – 45%. Já se sabe que as agressões pontuais não são consideradas assédio moral. Em relação à postura da vítima, sabe-se também que o assédio moral é um processo de subjugação, de domínio de um sobre o outro. O foco é desestabilizar a vítima emocionalmente. Daí, segundo Hirigoyen (2010), ser comum encontrar vítimas de assédio que se cobram, se questionam acerca de que atitudes estariam dando causa ao comportamento hostil do assediador em relação a ela. Há quem só perceba que estava envolto numa trama de assédio moral quando já se encontra afastado do ambiente de trabalho, tratando das conseqüências do assédio. Fazendo uma ponte entre a questão 06 e 07 infere-se que a maioria dos entrevistados encara agressões pontuais como assédio moral desde que a vítima não reaja.

A questão 08 procurou levantar se a intenção de ferir o outro é inerente ao assédio moral. Os entrevistados responderam:

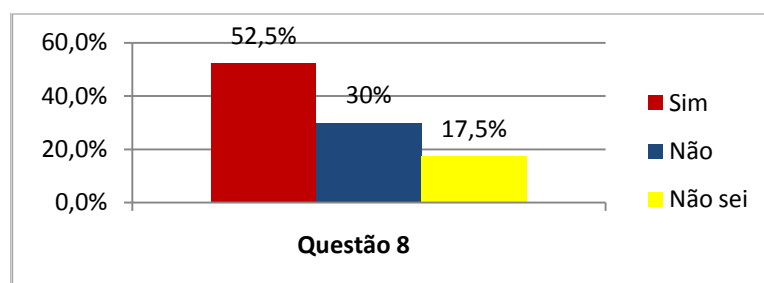


Gráfico 6 – Intencionalidade no assédio moral

Mais da metade dos entrevistados, de acordo com o gráfico 6, 52,5% - responderam afirmativamente a esse quesito. A percepção dos funcionários está em sintonia com Hirigoyen (2010) no que tange à intencionalidade do assédio. Aquele que assedia quer excluir, eliminar, suprimir a vítima do ambiente corporativo. E mesmo as críticas relacionadas à execução do trabalho objetivam ferir o outro.

A questão 09 procurou saber se o entrevistado considera assédio moral é como acidente de trabalho:

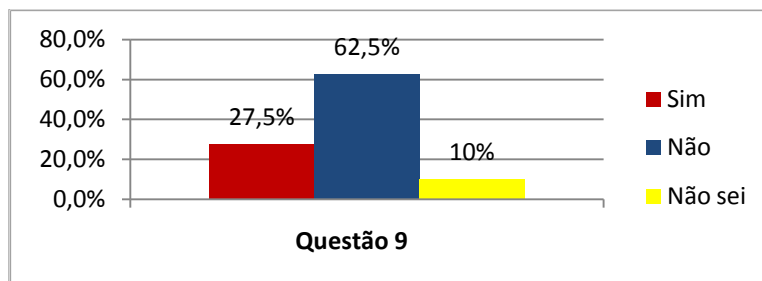


Gráfico 7 – Assédio moral como acidente de trabalho

Nesse quesito 62,5% dos entrevistados responderam que “não”. Um percentual acentuado que demonstra que o trabalhador está pouco informado sobre seus direitos. Os estudiosos Freitas, Heloani e Barreto (2008) chamam a atenção para o Regulamento da Previdência Social, em seu anexo II, Lei n. 8.231, de 24 de julho de 1991, artigo 19, que estabelece:

Acidente de trabalho é o que ocorre pelo exercício do trabalho a serviço da empresa (...), provocando lesão corporal ou perturbação funcional que cause a morte ou perturbação ou redução, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho.

O artigo 21 da mesma lei delibera:

Equiparam-se também ao acidente de trabalho, para efeitos desta Lei: (...) II – o acidente sofrido pelo segurado no local e no horário do trabalho, em conseqüência de a) ato de agressão, sabotagem ou terrorismo praticado por terceiro ou companheiro de trabalho; b) ofensa física intencional, inclusive de terceiro, por motivo de disputa relacionada ao trabalho (...)

Assim, há vinte anos o assédio moral é classificado como acidente de trabalho pelo órgão de previdência social pública do país.

A questão 10 investigou se os entrevistados enxergavam aspectos como repetição e intencionalidade como pressupostos do assédio moral:

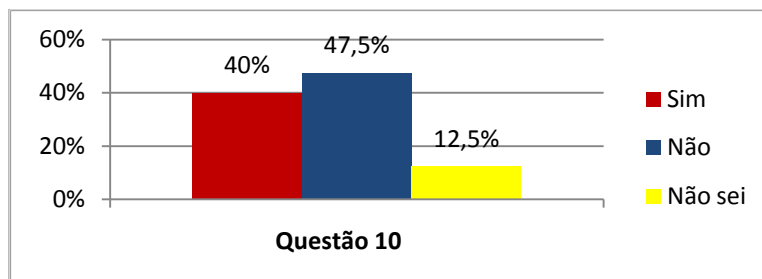


Gráfico 8 – Intencionalidade e repetição no assédio moral

Embora a diferença entre o “sim” e o “não” seja de apenas 7,5%, a maior parte dos entrevistados, de acordo com o gráfico 8, disseram não ser necessário que as agressões sejam repetitivas e intencionais para que se configure assédio moral. Observa-se que esse é mais um ponto divergente entre a percepção dos funcionários e as constatações de Hirigoyen (2010).

A questão 11 indaga se é necessário que haja o efetivo dano psíquico à vítima para que se considere assédio moral. O resultado foi:

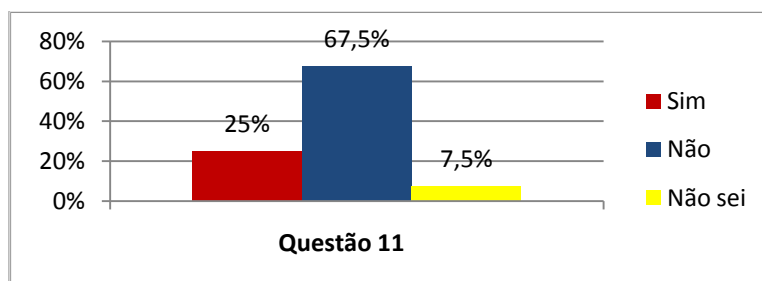


Gráfico 9 – Assédio moral e o efetivo dano psíquico

Pouco mais de 67% dos entrevistados responderam que não. Cabe nesse momento a citação de uma frase de Freitas, Heloani e Barreto (2008): “Todo dano psíquico é um dano moral. Mas nem todo dano moral é um dano psíquico”. Os autores falam que embora o assédio moral não se transforme em uma doença, ele origina graves doenças. As agressões têm caráter psicológico e o corpo manifesta os danos tanto física quanto psiquicamente. A comprovação do assédio moral passa pelas consequências maléficas que ele traz para a vítima.

A questão 12 perguntou se a ausência de uma lei impede a vítima de procurar a justiça. Obteve-se os percentuais ilustrados no gráfico abaixo:

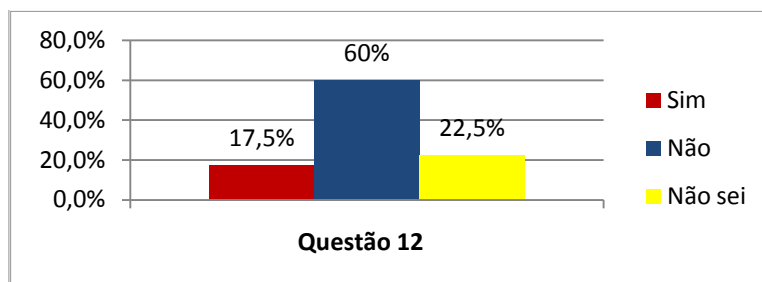


Gráfico 10 – Assédio moral e a lei

Dos entrevistados, 60% responderam que a ausência de uma lei específica não inviabiliza que a vítima procure reparo judicial. Em relação a legislação trabalhista o Brasil ainda não possui um lei que trate especificamente do assunto em âmbito federal. Mas, de acordo com Freitas, Heloani e Barreto (2008), já existem cidades como Iracemápolis (SP), Cascavel (PR), Porto Alegre (RS), Natal (RN), São Paulo (SP), dentre outras que possuem legislação contra o assédio moral da esfera municipal. Já na esfera federal, até o presente ano tramitam sete projetos de lei que dispõem sobre o assédio moral. Embora não tenham sido aprovados ainda esses projetos de lei ajudam a criar uma jurisprudência na qual o reclamante poderá se apoiar para recorrer à justiça.

O quesito 13 objetivava fazer um levantamento de quantos entrevistados acreditavam já ter vivido assédio moral ou outras formas de sofrimento psíquico no trabalho.

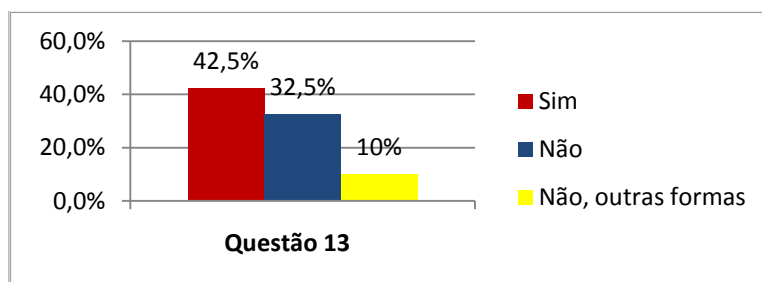


Gráfico 11 – Vivencia do assédio moral

Dos respondentes, 42,5% disseram que sim e 10% responderam já ter vivenciado outras formas de sofrimento no ambiente corporativo, como mostrado no gráfico 11. Vale lembrar que

esse assédio moral que as pessoas dizem ter sofrido é o assédio da forma como eles o percebem e não necessariamente o apontado no referencial teórico.

A questão 14 buscou verificar se os entrevistados percebiam o estímulo à competição como fator que favorece o aparecimento do assédio moral:

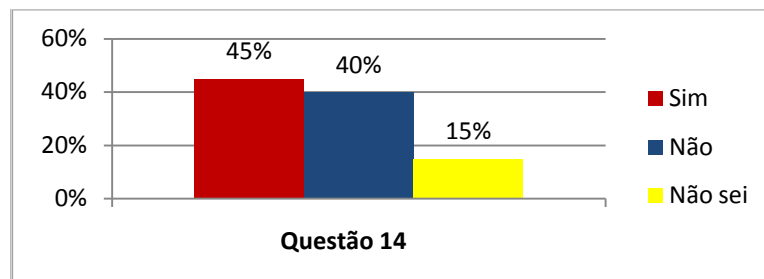


Gráfico 12– Estímulo a competição e assédio moral

Dos questionados, 45% responderam positivamente a essa assertiva. Eles acreditam que o ambiente competitivo favorece o surgimento do assédio moral. Freitas, Heloani e Barreto(2008) relatam o caso de um grande banco que expunha na intranet o desempenho de seu “pior gerente”. Esse ato isoladamente não se configura assédio moral. Entretanto, se a chefia e os pares mudam o comportamento em relação a esse gerente, Instaurando-se ao seu redor um clima de desconfiança e descrédito. Se o sentimento de vergonha e humilhação tomam conta desse funcionário e esse contexto hostil traz prejuízos à sua saúde, aí sim, pode-se falar em assédio moral.

Na questão 15 perguntou-se se o assédio moral é uma prática incentivada pelas organizações.

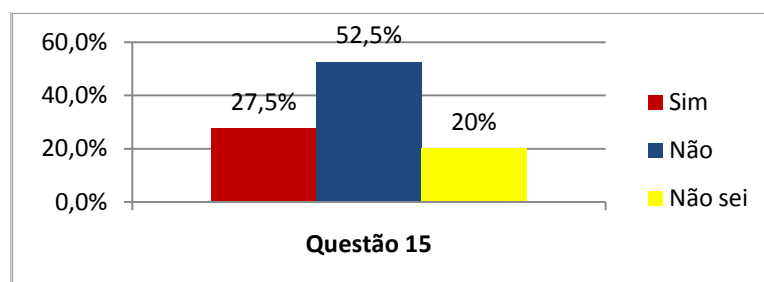


Gráfico 13 – Assédio moral enquanto método de incentivo organizacional

Dos respondentes, 52,5% disseram que sim. As empresas têm foco no resultado. A forma como se chega a esses resultados são investigadas sempre que trazem algum prejuízo financeiro ou de imagem à empresa. Hirigoyen (2010) fala que o assédio moral não traz benefícios para as organizações pelas implicações que têm e porque a ânsia de ferir o outro se sobrepõe aos interesses da empresa.

A questão 16 procurou saber a percepção dos entrevistados em relação a culpa exclusiva da empresa:

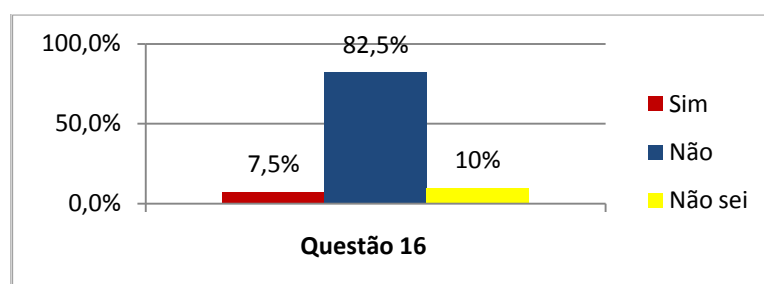


Gráfico 14 – culpa exclusiva da empresa

O que é interessante nessa questão quando comparada à questão anterior é que embora eles acreditem que o estímulo à competição favorece o surgimento do assédio eles não culpabilizam unicamente a empresa. Ou seja, estão conscientes de que há outros fatores e circunstancia que favorecem o assédio moral. Mais de 82% não atribuem a culpa exclusivamente à corporação.

Já a questão 17 investigou se a culpa era exclusivamente do agressor:

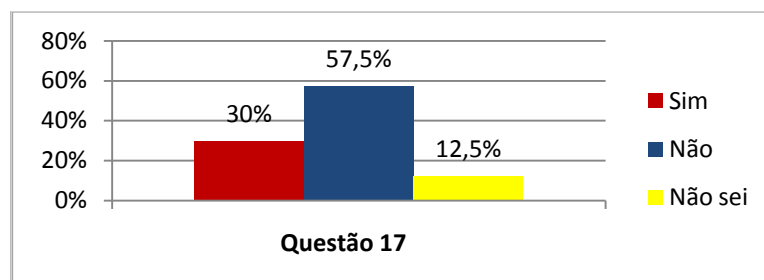


Gráfico 15 – Culpa exclusiva do agressor

Essa pergunta segue o padrão da anterior. Ambas sinalizam que para o entrevistado não há uma “exclusividade” da culpa. Dos entrevistados, 57,5% responderam negativamente à esse quesito. Mais adiante no gráfico 19 os entrevistados afirmam que “a vítima não tem culpa”. Desta forma, percebe-se que a culpa é dividida entre empresa, agressor e talvez outros fatores que não apareceram nesta pesquisa.

A questão 18 elenca três características do assédio moral – dolo, personalização e direção para perguntar se ainda assim a empresa tem responsabilidade.

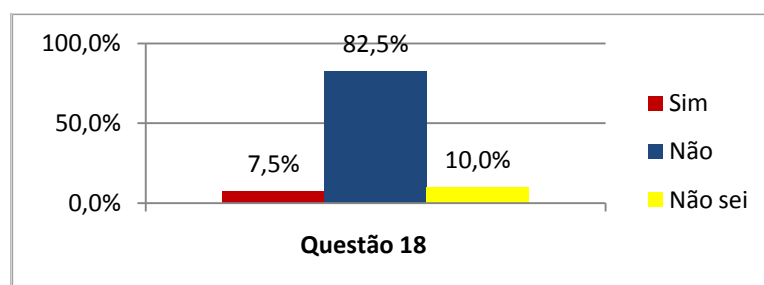


Gráfico 16 – Empresa isenta de responsabilidade

O assédio moral ocorre no ambiente de trabalho e durante a jornada. Qualquer coisa que aconteça com o trabalhador nesse período é de responsabilidade da empresa. Mais de 82% dos entrevistados estão cientes disso.

A questão 19 investiga a culpabilidade da vítima na percepção dos entrevistados:

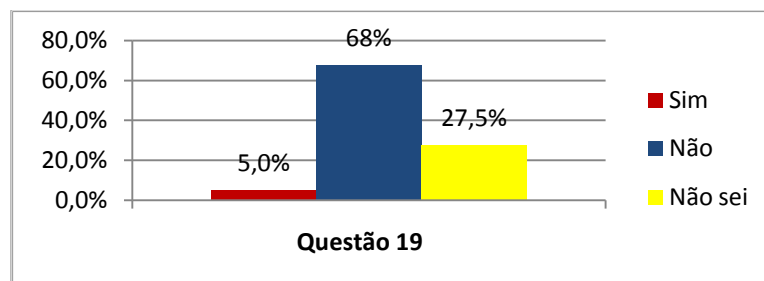


Gráfico 17 – Culpabilidade da vítima

Hirigoyen (2010) fala que o assédio tem um caráter pessoal no sentido da perseguição. Mesmo que o processo de assédio tenha sido desencadeado por uma rusga inicial entre as partes,

essa motivação não seria declarada e os ataques seguiriam velados. É como se, ainda que existisse um motivo para que o assediador não gostasse da vítima, esse se “perde” ao longo do processo. Ao ataques se tornam cada vez mais pessoais e injustificados. Dos respondentes, 68% responderam que a vítima não tem culpa.

O quesito 20 investigou se assédio moral e a gestão exercida por administradores que buscam impor-se pela força e pelo medo – gestão por injúria - são a mesma coisa:

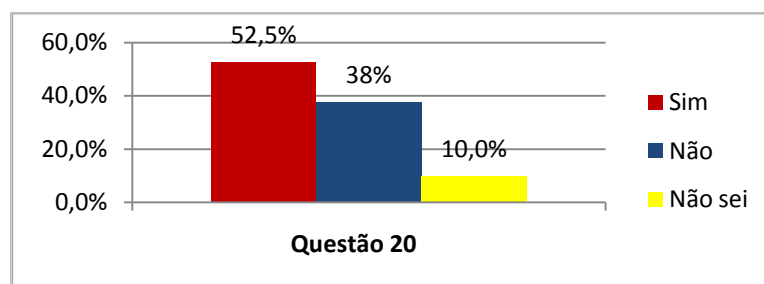


Gráfico 18 – Assédio moral e gestão por injúria

Esse quesito compara assédio moral com gestão por injúria e tem como objetivo verificar se os respondentes diferenciam um do outro. Como demonstrado acima, 68% deles consideram que ambos são a mesma coisa. O assédio moral e a gestão por injúria compartilham de métodos repugnantes de ataques. Contudo, como apontado por Hirigoyen (2010), o foco neste é no trabalho, no cumprimento das metas enquanto que naquele o foco é excluir o indivíduo do ambiente de trabalho, atacando-o psicologicamente. Na gestão por injúria comete-se abusos para extrair o máximo da mão-de-obra do trabalhador. No assédio moral as agressões têm como fito eliminar aquela mão-de-obra indesejada.

A questão 21 indaga se assedio moral e conflito no trabalho são a mesma coisa:

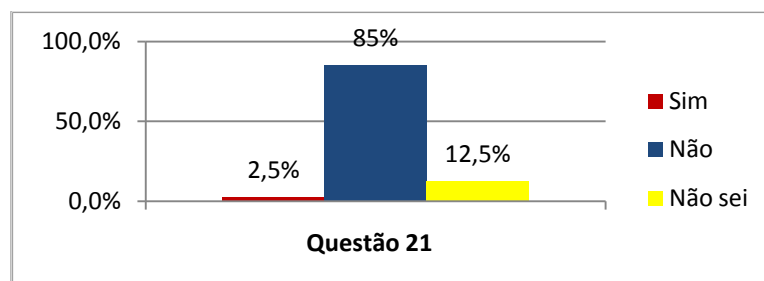


Gráfico 19 – Assédio moral e conflito no trabalho

Aqui os trabalhadores demonstraram que percebem de maneira diferente o assédio moral do conflito no trabalho. Nada menos que 85% disseram que conflito no trabalho e assédio moral são modalidades distintas de sofrimento no trabalho. Hirigoyen (2010) fala que Heins Leymann considera que o assédio moral resulta de um conflito mal resolvido. Já a autora fala que se ocorre o assédio moral significa que nenhum conflito pôde ser estabelecido. No conflito os envolvidos estão, de alguma maneira, a ar dos embates e das discordâncias em questão. Já no assédio moral o que existe é o não falado, o escondido, o velado.

O objetivo da questão 22 é verificar se os entrevistados diferenciam violência externa de assédio moral:

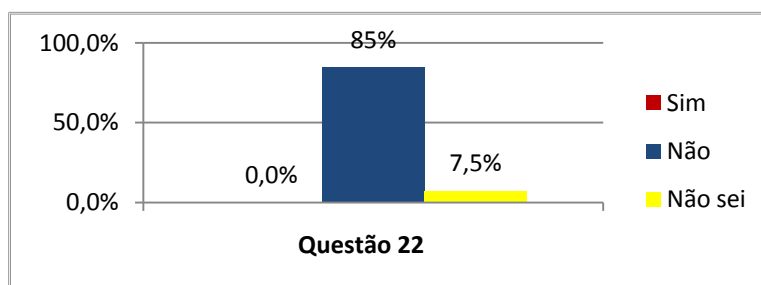


Gráfico 20 – Violência externa e assédio moral

Aqui os entrevistados também se mostraram bastantes convictos sobre a diferença entre assédio moral e violência externa praticada por clientes tendo 85% respondido que tratam-se de situações distintas. A peculiaridade nessa questão é que ninguém respondeu que sim. Vale ressaltar que o *dano* moral pode ser produto de uma única agressão sofrida. Já o *assédio* moral, é um processo desencadeado ao longo do tempo (HIRIGOYEN, 2010).

A questão 23 tem por finalidade verificar se os trabalhadores diferenciam assédio moral de más condições de trabalho:

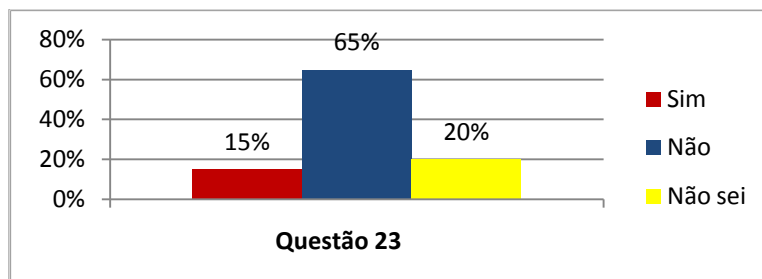


Gráfico 21 – Assédio moral e más condições de trabalho

Os respondentes também demonstraram saber diferenciar más condições de trabalho de assédio moral, 65% deles responderam que se trata de situações distintas. Hirigoyen (2010) fala que é dever dos fiscais do trabalho verificar as condições de trabalho oferecidas pelo empregador. No Brasil, o Ministério do Trabalho mantém uma lista com o nome dos empregadores que mantiveram seus empregados sob condições análogas a de escravo no site <http://portal.mte.gov.br>. Quem tem o nome incluído nesta lista está sujeito dentre outras coisas a sanções ao crédito em instituições financeiras ligadas ao governo bem como as linhas de crédito com recursos públicos.

O quesito 24 investigou se a fiscalização e organização do trabalho podem ser confundidas com assédio moral:

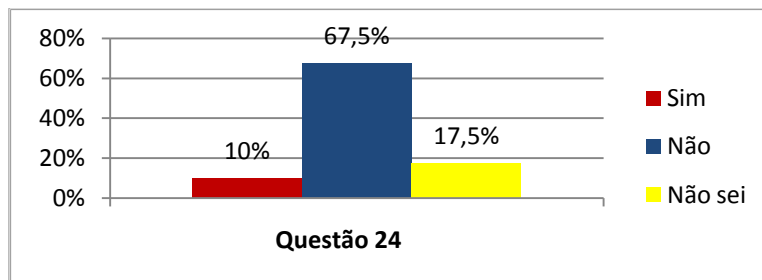


Gráfico 22 – Fiscalização e organização do trabalho e assédio moral

Os respondentes também demonstraram reconhecer a legitimidade do empregador em fazer fiscalizar o trabalho. Hirigoyen (2010) denominou essa fiscalização de imposições profissionais. A respeito desse assunto, Freitas, Heloani e Barreto(2008) consideram que o empregador tem o direito de estipular metas para o atingimento dos objetivos haja vista que a

sobrevivência da empresa e a conseqüente manutenção dos empregos e de toda uma cadeia produtiva alimentada por ela na sociedade capitalista dependem disso. O que é inadmissível é que gestores façam uso de métodos reprováveis que desestabilizam o bem estar físico e mental de seus funcionários.

Ainda tratando das imposições profissionais, a questão 25 investiga se o trabalhador percebe a fiscalização, avaliação e críticas ao seu trabalho como assédio moral.

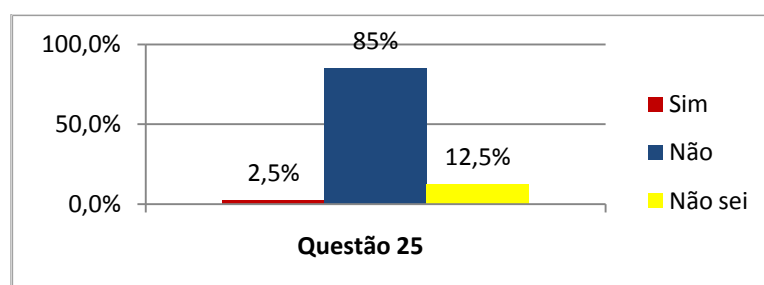


Gráfico 23 – Fiscalização profissional e assédio moral

Este quesito segue a lógica da questão anterior e percentual de respostas negativas a questão, 85%, refletem a maturidade dos respondentes. As imposições profissionais são legítimas na vigência do contrato de trabalho. Por outro lado, percebe-se um certo exagero por parte de quem respondeu que sim a essa possibilidade. Quanto aos indecisos supõe-se que eles têm dificuldade de perceber o limite entre exercer a função de “chefe” de forma rigorosa e assediar. Isso demonstra a dificuldade de se identificar e tratar do assédio moral.

A questão 26 indaga se, na percepção do respondente, o assediador vislumbra no assédio moral um meio para obter benefícios organizacionais.

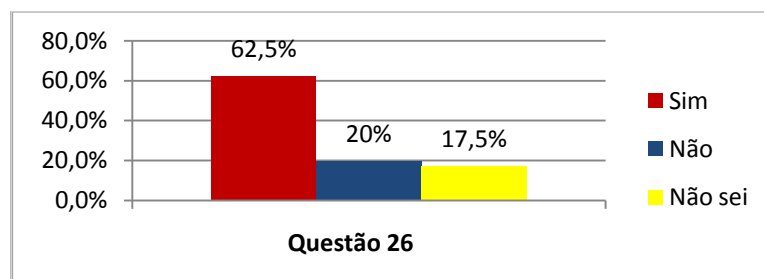


Gráfico 24 – Assédio moral e ganhos organizacionais

Tal questionamento tinha como objetivo averiguar se os respondentes acreditam que aspirações profissionais seriam suficientes para levar um indivíduo a praticar o assédio moral. Mais de 62% responderam que sim. Hirigoyen (2010) coloca que há todo um contexto que propicia o surgimento do problema. O desejo de ascender profissionalmente não é suficiente para amparar o desejo de destruir, humilhar, vilipendiar o outro. Como bem coloca a autora, como pano de fundo das ações malévolas há sempre sentimentos inconfessáveis.

Para melhor visualização, segue um resumo dos pontos convergentes e divergentes entre a percepção dos funcionários e os estudos sobre assédio moral:

Pontos Convergentes

- 1) Possibilidade do subordinado assediar o superior – 62,5% Sim
- 2) Assédio entre indivíduos de mesma hierarquia – 72,5% Sim
- 3) Intencionalidade no assédio – 52,5% Sim
- 4) Assédio moral e a lei – 60% Sim
- 5) Culpa exclusivamente da empresa – 82,5% Não
- 6) Culpa exclusivamente do agressor – 57,5% Não
- 7) Empresa isenta de responsabilidade – 82,5% Não
- 8) Culpa da vítima – 68% Não
- 9) Assédio moral é o mesmo que conflito no trabalho – 85% Não
- 10) Violência externa é o mesmo que assédio moral – 85% Não
- 11) Assédio moral é o mesmo que más condições no trabalho – 65% Não
- 12) Imposições profissionais é o mesmo que assédio moral – 85% Não

Pontos Divergentes

- 1) Assédio moral parte apenas do superior para o subordinado – 52,5% Sim
- 2) Única ofensa pode configurar-se assédio moral – 52,5% Sim
- 3) Assédio moral é acidente de trabalho – 62,5% Não
- 4) Assédio moral é intencional e repetitivo – 47,5% Não

- 5) Assédio moral necessita de efetivo dano psíquico à vítima – 67% Não
- 6) Assédio moral como método de incentivo organizacional – 52,5% Sim
- 7) Assédio moral é o mesmo que gestão por injúria – 68% Sim
- 8) Assédio moral traz ganhos organizacionais – 62,5% Sim

Através dessas questões buscou-se identificar a percepção dos entrevistados acerca dos elementos que caracterizam o assédio moral. Seus principais pressupostos, métodos de assédio, conseqüências para a saúde do trabalhador, legislação, responsabilidade dos intervenientes e levantamento de situações comumente confundidas com o assédio. A seguir, as considerações possíveis a partir desse estudo.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização deste trabalho teve como objetivo principal levantar a percepção dos funcionários acerca do assédio moral e a distinção deste em relação ao conflito no trabalho. Embora esse seja um tema recorrente nas discussões acadêmicas e já tenha sido até levado pelos sindicatos para a pauta das negociações coletivas, o presente estudo mostrou que ele ainda é confundido com outras formas de sofrimento no trabalho.

A importância da retomada do tema está diretamente relacionada às perdas decorrentes do problema. Para o funcionário as perdas consistem em prejuízos à saúde e na diminuição ou extinção de renda – seja por abandono do emprego ou por absenteísmo. Para a empresa existe a perda de produção pela ausência do funcionário que se afastou bem como uma possível falta de motivação entre aqueles que ficaram. E, finalmente, para a sociedade que acaba arcando com ônus dos auxílios previdenciários, das despesas médico hospitalares para tratar as vítimas, das aposentadorias precoces e, nos casos mais graves – suicídio da vítima – da pensão para os dependentes.

Os principais pontos da pesquisa versam sobre a definição, caracterização e conseqüências do assédio moral para a saúde do trabalhador, a influência que as mudanças econômicas exerceram sobre as organizações e o perfil do agressor. Outro fator relevante foi a discussão sobre o papel da família e da escola que não pode restringir-se a colocar conhecimento sem inculcar-lhes valores morais que os acompanharão por toda a vida onde quer que estejam. Enfim, discute-se sobre situações consideradas por muitos como assédio moral mas que não é. As elucidaciones advindas dessa discussão permitiram um melhor entendimento sobre a gravidade do problema no que diz respeito a perversidade de quem o pratica.

O objetivo principal desse estudo foi de analisar a compreensão dos funcionários acerca dos limites de situações entre assédio moral e outras formas de sofrimento psíquico no trabalho. Para tanto foram feitas perguntas envolvendo as temáticas já elencadas no parágrafo anterior. Constatou-se que os funcionários sabem que uma única ofensa não se configura como assédio moral, que a intenção de ferir o outro é uma constante nesse processo, e que as agressões precisam ser repetitivas. A pesquisa apontou também que os entrevistados não sabiam que é necessário que haja o efetivo dano psíquico para que se configure assédio moral.

Constatou-se também que os entrevistados não sabem diferenciar assédio moral da gestão por injúria. Provavelmente, a dificuldade consiste em distinguir o chefe déspota da figura do assediador. Nesse caso a principal diferença está no foco de cada um. Enquanto o chefe déspota age com vistas a otimizar o trabalho, a atingir os resultados – ainda que de maneira errônea e as custas do sofrimento dos seus subordinados - o indivíduo que assedia moralmente o faz por um prazer sádico, movido pelo desejo de destruir a vítima no ambiente de trabalho.

Com relação ao conflito no trabalho e assédio moral os funcionários demonstraram que sabem que são situações distintas. O conflito é o embate de idéias, de forças entre pelo menos duas pessoas e acontece de forma aberta, declarada. No assédio, ao contrário, o algoz é movido pelo desejo de subjugar a vítima. Ele escolhe as “presas” pela sua suposta vulnerabilidade. Não há interesse da parte do agressor em resolver o problema de comum acordo com a vítima. As relações não são simétricas. A desigualdade entre as partes é um dos traços perversos do imbróglio. Existe mais um elemento que distingue o conflito no trabalho do assédio moral. No conflito pode haver ganho organizacional se as partes aproveitarem o momento para rever posturas ultrapassadas e reorganizarem suas idéias, suas ações, renovando as energias criativas e aplicando-as no próprio trabalho. Já no assédio moral, não há ganho organizacional. O máximo que se consegue é a dominação de um sobre o outro.

Um ponto importante a ser considerado nesta pesquisa relaciona-se ao percentual de funcionários que declararam já terem sido vítima de assédio moral – 42,5%. Uma pesquisa qualitativa faz-se necessário para saber se realmente o “assédio moral” que eles declaram ter sofrido segue as características do assédio apontado no referencial teórico ou se desenrolou-se da forma como eles percebem a situação, contando, inclusive, com a participação do sindicato e médicos do trabalho.

Essa pesquisa limitou-se a investigar “o que” os funcionários de cinco agências de uma instituição financeira percebem como assédio moral. Os resultados obtidos apenas indicam o que ocorre no universo dessas agências e, possivelmente, da instituição financeira. A partir daí deve-se buscar respostas para novas indagações: Por que esses pontos discordantes entre a percepção dos trabalhadores e os estudiosos do assunto? E o movimento sindical, o que pensa a respeito? Seria proveitoso fazer uma campanha com vistas a mostrar ao trabalhador que, não obstante o assédio moral seja a forma mais grave de sofrimento psíquico no trabalho, existem outras formas.

Classificar corretamente os males que afligem o trabalhador é também uma forma de protegê-lo. Saber o que está acontecendo auxilia a encontrar a melhor solução.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BESSI, Vânia, GRISCI, Carmen. Modos de trabalhar e de ser na reestruturação bancária. Porto Alegre: 2004.

CARVALHO, Messias. Assédio Moral/Mobbing. Disponível em <
http://www.ctoc.pt/downloads/files/1155034857_40a49.pdf> Acesso em 03/07/2011.

FILHO, Antonio Martinigo. Dissertação de mestrado “Assédio moral e gestão de pessoas: uma análise do assédio moral no trabalho e o papel da área de gestão de pessoas”. Brasília – DF, 2007.

FLACH, Leonardo, GRISCI, Carmen, SILVA, Francielle, MANFREDINI, Vanessa. Sofrimento psíquico no trabalho contemporâneo: analisando uma revista de negócios. Porto Alegre – RS, 2009.

FREITAS, M. Ester. Assédio Moral e Assédio Sexual: faces do poder perverso nas organizações. RAE – Revista de Administração de Empresas, abril/junho 2001.

FREITAS, M. Ester, HELOANI, Roberto, BARRETO, Margarida. Assedio Moral no Trabalho. São Paulo – SP, 2008.

HIRIGOYEN, M. F. Mal-estar no Trabalho, redefinindo o Assédio Moral. 5ª Edição Rio de Janeiro: Editora Bertrand do Brasil, 2010.

NASCIMENTO, Sônia A.C. Mascaro. O assédio moral no ambiente de trabalho. São Paulo, 2010.

RIMOLI, Adriana, GUIMARÃES, Liliana. “Mobbing” (Assédio Psicológico) no trabalho: Uma síndrome psicossocial multidimensional. Brasília – DF, 2006.

<http://br.monografias.com/trabalhos/escola-sociedade-informacao-mundo-trabalho/escola-sociedade-informacao-mundo-trabalho.shtml> - Maria de Fatima Caridade da Silva; Sueli Montes; Ligia Leite – Artigo intitulado “**Escola, sociedade da informação e o novo mundo do trabalho**”. Acessado em 02/10/2011.

<http://www.artigonal.com/ciencia-artigos/a-escola-na-formacao-do-cidadao-481121.html> - Por: Sonia das Graças Oliveira Silva – Intitulado “**A Escola Na Formação Do Cidadão**”. Acessado em 02/10/2011.

<http://www.knoow.net/cienceconempr/gestao/culturaorganizacional.htm> - Por Paulo Nunes, acessado em 05/10/2011.

http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S1676-56482004000100011.pdf - Por Roberto Heloani, 2004, acessado em 06/10/2011.

APÊNDICE

QUESTIONÁRIO

Trabalho de conclusão em MBA – Gestão de Negócios Financeiros - pela Escola de Administração – UFRGS

Caro colega,

Este questionário que lhes envio fundamenta a conclusão do MBA – Gestão de Negócios Financeiros. Suas respostas me auxiliarão a levantar as “Percepções do Assédio Moral e a Relevância da Problemática para a Saúde no Contexto Bancário”.

Saliento que esta pesquisa tem cunho exclusivamente acadêmico e que a identidade das pessoas será preservada e as informações aqui prestadas não serão utilizadas para outro fim.

Caracterização do respondente

Sexo: () masculino () feminino

Faixa etária: () 18-25 () 26-35 () 36-45 () 46-55 () acima de 55

Escolaridade: () Ensino Médio () Graduação () Pós-graduação

Tempo de banco: () até 5 anos () de 6 a 10 anos () mais de 10 anos

Cargo atual: () gerencial () operacional básico () outros

1. Dentre as atitudes listadas abaixo assinale aquelas que em sua opinião constituem métodos de assédio de moral:
 - () Não cumprimenta mais e não fala mais com a vítima
 - () Atribui a vítima "erros imaginários"
 - () Bloqueia o andamento dos seus trabalhos
 - () Manda cartas de advertência protocolada
 - () Impõe horários injustificados
 - () Enche de trabalho
 - () Pede trabalhos urgentes sem nenhuma necessidade
 - () Dá instruções confusas e imprecisas
 - () Ignora sua presença na frente dos outros
 - () Fala mal da vítima em público

-)Manda a vítima executar tarefas sem interesse
-)Faz circular maldades e calúnias sobre a vítima
-)Transfere a vítima do setor para isolá-la
-)Não lhe dá qualquer ocupação; não lhe passa as tarefas
-)Retira seus instrumentos de trabalho: telefone, fax, computador, mesa...
-)Proíbe os colegas de falar/almoçar com a vítima
-)Agride a vítima somente quando está a sós com ela
-)Insinua e faz correr o boato de que a vítima está com problema mental ou familiar
-)Força a vítima a pedir demissão

2. Assinale abaixo as alternativas que em sua opinião apresentam possíveis conseqüências para o trabalhador assediado moralmente:
-) Estresse
 -) Ansiedade
 -) Depressão
 -) Distúrbios psicossomáticos
 -) Alcoolismo
 -) Estresse pós-traumático
 -) Suicídio

Responda as questões marcando um X naquela que representar a sua opinião.

3. Em termos de hierarquia, o assédio moral acontece apenas quando parte do superior para o subordinado?
- A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza
4. Você considera possível que o subordinado assedie o superior?
- A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza
5. E o assédio moral entre indivíduos do mesmo nível hierárquico, é possível?
- A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza
6. Uma única ofensa verbal e proferida em público pode se configurar como assédio moral?
- A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza

7. Se a vítima da agressão assume uma postura reativa, ou seja, reage à agressão, esse processo se configura como assédio moral?
 - A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza

8. A intenção de ferir o outro está sempre presente no assédio moral?
 - A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza

9. Em sua opinião assédio moral ser considerado um acidente de trabalho?
 - A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza

10. Para ser considerado assédio moral é preciso que as agressões sejam intencionais e repetitivas?
 - A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza

11. Para que seja considerado assédio moral é necessário que haja efetivo dano psíquico-emocional à vítima?
 - A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza

12. A inexistência, no Brasil, de uma lei que tipifique o assédio moral como crime inviabiliza que a vítima recorra à justiça?
 - A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza

13. Você acredita já ter vivenciado assédio moral no ambiente de trabalho?
 - A) Sim
 - B) Não
 - C) Não, mas já vivenciei outras formas de sofrimento no trabalho

14. Você acha que o estímulo a competitividade dentro da empresa favorece o surgimento do assédio moral?
 - A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza

15. Você acha que o assédio moral é uma prática incentivada pelas organizações?
- A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza
16. Você acha que a culpa é exclusivamente da empresa?
- A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza
17. Você acha que a culpa é exclusivamente do agressor?
- A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza
18. Considerando-se que o assédio moral é um ato doloso, pessoal e direcionado, isso exime a responsabilidade da empresa?
- A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza
19. Você acha que a vítima tem culpa?
- A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza
20. Para você assédio moral e a gestão exercida por administradores que tentam impor-se pela força, pelo grito, injuriando, difamando e desrespeitando os membros da equipe são a mesma coisa?
- A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza
21. Você considera que assédio moral e conflito no trabalho são sinônimos?
- A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ não tenho certeza
22. Você considera que quando um cliente externo agride um funcionário isso caracteriza-se como assédio moral?
- A) Sim
 - B) Não
 - C) Não sei/ na tenho certeza
23. Podemos dizer que trabalhadores que possuem empregos que oferecem condições precárias de trabalho estão sendo assediados moralmente?

- A) Sim
- B) Não
- C) Não sei/ não tenho certeza

24. Quando o empregador impõe normas relacionadas à organização do trabalho na empresa ele está assediando moralmente os trabalhadores?

- A) Sim
- B) Não
- C) Não sei/ não tenho certeza

25. Quando o empregador fiscaliza a execução do trabalho, avalia e critica seus funcionários ele está os assediando moralmente?

- A) Sim
- B) Não
- C) Não sei/ não tenho certeza

26. Você acha que o assediador através do ato praticado espera obter algum ganho organizacional?

- A) Sim
- B) Não
- C) Não sei/ não tenho certeza

