

Assédio moral no trabalho.

Daniela Carnio Costa Marasea (UNAERP) danicarnio@uol.com.br
Márcio Augusto Antonietto (UNAERP) mantoni@unaerp.br

Resumo

O objetivo deste trabalho é mostrar que as relações que são permeadas pelo assédio moral devem ser tratadas dentro de uma empresa com ética e não permissividade destes procedimentos, pois acarretam em perda de produtividade e queda na qualidade de vida no trabalho. Para isso, como metodologia foi utilizado a pesquisa qualitativa que se preocupa com o aprofundamento da compreensão de determinado grupo social. Como resultado desta pesquisa, verificou-se que o ambiente de trabalho da empresa estudada já esteve muito hostil, devido a um chefe coercitivo que gostava de mandar em seus empregados da pior maneira possível, utilizando-se do assédio moral para desmoralizar os empregados. Após a substituição do assediador por outro coordenador de área, verificou-se que os empregados conseguiram desempenhar os seus papéis com uma maior motivação e vontade de trabalhar, que antes não era vista no setor pesquisado. A empresa optou pela troca do coordenador antes que o departamento deixasse de existir, para verificar se os empregados que lá trabalham estavam dando conta do serviço ou se o serviço não era executado por culpa da antiga coordenação.

Palavras-chave: assédio moral, estresse, qualidade de vida.

1. Introdução

O assédio moral vem sendo debatido com frequência nos últimos anos. Apesar de existirem referências sobre o assunto, estas parecem não serem suficientes para a pesquisa e a exposição do referido tema. As mídias impressas, televisivas entre outras, tem se encarregado de chamar a atenção para esta situação que faz parte da atualidade e que se mostra danosa para a saúde dos trabalhadores.

Na época da gerência científica, o ser humano era visto como um “braço para o trabalho”, um centro de custos para a organização e, portanto deveria ser controlado, vigiado e cobrado para que cumprisse as metas planejadas pelos superiores. A relação entre chefia e subordinado era mais propícia para o abuso do poder, permitindo situações que hoje são caracterizados como assédio moral.

Gritar com um subordinado e ameaçá-lo de demissão (era considerada situação corriqueira) fazia parte do cotidiano nas empresas. Ou seja, assédio moral nada tem de modernismo, pois se criou em consequência das atividades laborativas com o início do trabalho (RESENDE, 2004)

Atualmente, observa-se uma mudança na visão do ser humano, de “braço para o trabalho” passou a ser visto como um diferencial competitivo.

O sistema de trabalho da atualidade, diante das mudanças ocorridas no próprio mercado, propicia a prática de atitudes hostis do empregador em relação ao trabalhador, que não raro é visto como um objeto descartável, uma vez que a tendência empresarial é buscar maior produtividade e maiores lucros.

A nova política econômica, produto dos novos paradigmas impostos por este sistema laboral, gerou uma espécie de competição desumana, a partir da qual o colega de trabalho passa a ser visto como um concorrente. Afinal, o medo do desemprego aflige a todos os trabalhadores, acentuando o individualismo.

O nível hierárquico do agressor (quanto maior, melhor) contribui para que o assédio, seja ele sexual ou moral, aconteça com mais facilidade, pois a vítima é amedrontada, é chantageada, fazendo com que ela se reduza a uma posição de impotência e se renda aos ataques perversos do agressor.

Hoje é sabido que o assédio ocorre não só entre chefes e subordinados, mas também entre colegas de trabalho, com vários objetivos, entre eles, o de forçar a demissão da vítima, o seu pedido de aposentadoria precoce, uma licença para tratamento de saúde, uma remoção ou transferência (BARROS, 2004).

Este artigo tem por objetivo específico expor o assunto “Assédio Moral nas Relações de Trabalho”, conceituando o tema de uma forma clara e direta, mostrando seus problemas e dificuldades, os sintomas, suas manifestações e também as questões legais. Como objetivo geral este visa analisar a percepção de trabalhadores sobre o assédio moral, buscando identificar se o ambiente de trabalho tem características e/ou aspectos que favoreçam o assédio moral.

Este trabalho torna-se relevante pelo fato que, um ambiente laboral onde não existem regras e normas internas claras, pode favorecer o assédio moral. Se tudo parece permitido ou proibido, as pessoas não têm clareza do que devem ou não fazer e, nesse cenário, o poder do superior hierárquico, não tendo limites, acaba por exercendo um poder diretivo sobre a pessoa do trabalhador e não sobre a força de trabalho dele, como é o esperado.

Na busca da compreensão, foram utilizados depoimentos de três funcionários de um mesmo setor da empresa. Para tanto, as respostas e depoimentos são discutidas tendo como base o referencial teórico proposto neste trabalho.

2. Assédio moral: conceitos e discussões nas organizações

Nesta parte do trabalho um breve histórico sobre o tema é feito.

2.1 - Assédio Moral, Histórico e Evolução

Assédio moral ou Violência moral no trabalho não é um fenômeno novo. Pode-se dizer que ele é tão antigo quanto o trabalho.

Os principais estudos de Taylor, engenheiro americano considerado o "pai da Organização Científica do Trabalho" datam das primeiras décadas deste século, inclusive o mais famoso: Princípios de Administração Científica, amplamente difundido é utilizado ainda hoje nas empresas e escolas de Administração empresarial. A partir de seus estudos e experiências, Taylor propõe algumas teorias sobre a racionalização do processo de trabalho, como relatado abaixo por Rago (1984, pág. 21).

Tão logo comecei a ter sucesso em obrigar os homens a trabalhar bem, eles jogaram a camada decisiva. Eu sabia o que estava por vir. Eu predissera aos proprietários da companhia o que aconteceria quando começássemos a vencer, e os adverti de que deveriam me apoiar. (...) Cada vez que eu reduzia o pagamento ou forçava um dos novos homens a quem eu havia ensinado o serviço a uma velocidade razoável, alguns desses mecânicos deliberadamente quebravam uma peça de sua máquina para mostrar à administração que um chefe louco estava obrigando os homens a sobrecarregar a máquina até quebrá-la. Quase todo dia imaginosos acidentes eram planejados e eles aconteciam com máquinas em diferentes panes da oficina, e eram, naturalmente, sempre atribuídos ao chefe louco que estava dirigindo os homens e as máquinas para além do limite adequado. (TAYLOR *apud* RAGO, 1984, p.18)

Para o autor, na época da gerência científica, o ser humano era visto como um “braço para o trabalho”, um centro de custos para a organização e, portanto deveria ser controlado, vigiado e cobrado para que cumprisse as metas planejadas pelos superiores. A relação entre chefia e subordinado era mais propícia para o abuso do poder, onde situações que hoje são

consideradas assédio moral como, por exemplo, gritar com um subordinado e ameaçá-lo de demissão (era considerada situação corriqueira) faziam parte do cotidiano nas empresas.

Ou seja, assédio moral nada tem de modernismo, pois se criou em conseqüências das atividades laborativas com o início do trabalho (RESENDE, 2004).

A primeira matéria na pesquisa brasileira sobre assédio moral saiu na Folha de São Paulo, no dia 25 de novembro de 2000, na coluna de Mônica Bérghamo. Desde então o tema tem tido presença constante nos jornais, revistas, rádio e televisão, em todo país. O assunto vem sendo discutido amplamente pela sociedade, em particular no movimento sindical e no âmbito do legislativo.

Em pesquisa ao site assediomoral.org, verifica-se que o assédio moral no trabalho é a exposição dos trabalhadores a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas. (site www.assediomoral.org, 2004)

Caracteriza-se pela degradação deliberada das condições de trabalho em que prevalecem atitudes e condutas negativas dos chefes em relação a seus subordinados, constituindo uma experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a organização. A vítima escolhida é isolada do grupo, sem explicações, passando a ser hostilizada, ridicularizada, inferiorizada, culpabilizada e desacreditada diante dos pares. (BARRETO, 2000).

Há ainda outras formas de assédio moral, cuja agressão, em geral, é dissimulada e não se permite o revide. Manifesta-se por suspiros seguidos, pelo erguer de ombros, olhares de desprezo, críticas indiretas, subentendidos malévolos, zombarias, murmúrios, rumores sobre a vítima, ironias, sarcasmo e outros toques desestabilizadores, geralmente em público. Usa-se, ainda, discriminação, calúnias, difamações, injúrias, mentiras, boatos sobre preferências, favores sexuais e outros.

Para Hirigoyen (1998, pag. 69 e 70), o assédio:

Nasce como algo inofensivo e propaga-se insidiosamente. Em um primeiro momento as pessoas envolvidas não querem mostrar-se ofendidas e levam na brincadeira desavenças e maus tratos. Em seguida esses ataques vão se multiplicando e a vítima é seguidamente acuada, posta em situação de inferioridade, submetida a manobras hostis e degradantes durante um período maior. Quando a vítima se mostra irritada com a situação e reage, a justificativa do perseguidor é aquela: Ah, “nada disso me espanta, essa pessoa é louca, é desequilibrada, é temperamental, é hipersensível, é agressiva, é desajustada”. E em seguida se justifica: Imagina, “eu estava só brincando!” Aliás, “eu nem estava falando de você!”

Com estas situações, o assediado passa a se sentir um inútil, ficando cada vez mais isolado do grupo de trabalho e sujeito a doenças físicas e psicológicas, como veremos a seguir.

2.2. - Estresse e saúde do trabalhador

Antigamente, o estresse era caracterizado como um problema genético, biológico, mas hoje esse estresse pode ser obtido através de repetidas agressões crônicas, sendo as pessoas com personalidades mais impulsivas, são mais sensíveis ao estresse, pois se irritam facilmente, provocando uma gravidade nos sintomas psicossomáticos, já descritos. O estresse existe não só para a vítima, como também para o agressor, entretanto a válvula de escape do agressor é responsabilizar a vítima pelo seu estado de estresse. Por não possuir sintomas crônicos, o agressor possibilita que seu sistema nervoso assimile tal situação com a devida capacidade de resposta; por outro lado, em função de agressões repetitivas, o organismo da

vítima não é capaz de assimilar tal situação, impossibilitando-a de reagir, pois ela não terá condições de raciocinar sobre o que está acontecendo.

Diante de uma situação estressante, o organismo reage pondo-se em estado de alerta, produzindo substâncias hormonais, causando depressão do sistema imunológico e modificação dos neurotransmissores cerebrais. De início, trata-se de um fenômeno de adaptação, que permite enfrentar a agressão, seja qual for sua origem. Quando o estresse é episódico e o indivíduo consegue administrá-lo, tudo volta à ordem. Se a situação se prolonga, ou repete-se com intervalos próximos, ultrapassa a capacidade de adaptação do sujeito e a ativação dos sistemas neuroendócrinos perdura. E a persistência de elevadas taxas de hormônios de adaptação acarreta distúrbios que podem vir a instalar-se de forma crônica. (Hirigoyen, 1998, p.172)

Considerando que o problema passa a ser crônico para a vítima, a possibilidade de recuperação é pequena, uma vez que está vivendo constantemente, mesmo não sendo mais assediada, o sentimento de auto-estima baixo, levando-a a possíveis fracassos inconscientes, pois qualquer situação semelhante à do assédio moral, porém não sistemático, possivelmente a fará entender que todo o processo de assédio está retornando, deixando-a insegura e induzindo-a ao sentimento de incapacidade. (assediomoral.com.br, 2005)

Além do estresse, outros tipos de problemas psicológicos podem afetar o indivíduo que sofre o assédio moral, como palpitações, sensações de opressão, de falta de ar, de fadiga, perturbações do sono, nervosismo, irritabilidade, dores de cabeça, perturbações digestivas, dores abdominais e manifestações psíquicas, como a ansiedade, que podem variar de pessoa para pessoa.

O que é espantoso, nesta fase, é que, quando vemos empregados perseguidos em seu próprio local de trabalho e propomos uma licença para tratamento, é raro que ela seja aceita: "Se eu parar, vai ser pior! Vão me fazer pagar caro por isso!" O medo faz com que aceitem tudo. (Hirigoyen, 1998, p.178)

Nota-se que quanto mais a vítima vive a situação do assédio moral, as doenças deixam de ser de caráter psicológico e passam a ser fisiológico, sendo necessário, não somente o afastamento do trabalho, pois deixar de conviver com a situação não extinguirá a doença fisiológica, como também, um tratamento médico, com utilização de medicamentos.

Para outros, ainda, a resposta é comportamental, de caráter, e resulta diretamente da provocação perversa. São tentativas inúteis de fazer-se ouvir uma crise de nervos em público, por exemplo, ou então uma passagem a um ato agressivo contra o agressor - que virão mais uma vez justificar a agressão: "Eu lhe avisei, ele (a) é completamente doente!" (Hirigoyen, 1998, p. 179)

O agressor por vezes se passa por vítima, quando na realidade a resposta comportamental da vítima faz com que o agressor "comprove" essa condição.

Esses comportamentos agressivos da vítima se explicam, pois com a ocorrência frequente de agressões sofridas, devido ao assédio moral praticado pelo agressor, o estado emocional, psíquico e agora fisiológico estão completamente agravados, fazendo com que a vítima se passe por louca, agressiva e muitas vezes perigosa.

Essa massa de violência que ataca a vítima por todos os lados faz com que ela mesma provoque uma violência contra si e, assim, é muito comum ouvirmos uma notícia de suicídio, como sendo a única solução para livrar-se do agressor. Contudo, essa situação causa prazer no agressor, pois sua tentativa de destruição, enfim, deu certo.

Considerando as agressões repetidas e o estado de estresse da vítima, verifica-se que ela passa por sintomas que vão se agravando à medida em que o assédio moral vai decorrendo, sendo esses sintomas de caráter comportamental, psicológico, psicossomático, fisiológico e até atentado contra a própria vida, através de tentativas, que em alguns casos obtêm êxito: o suicídio.

Entre as vítimas de assédio, algumas saem dessa situação com seqüelas psíquicas além de uma lembrança má que pode ser bem administrada - o que é verdadeiro

sobretudo quando aquela dominação foi extrafamiliar e de curta duração. Muitas passam por fenômenos desagradáveis de reminiscência da situação traumática, mas aceitam-nas. As tentativas de esquecimento levam, na maior parte das vezes, ao surgimento de distúrbios psíquicos ou somáticos retardados, como se o sofrimento permanecesse como um corpo estranho, ao mesmo tempo ativo e inacessível, no psiquismo. A violência vivida pode deixar traços benignos, compatíveis com o prosseguimento de uma vida social praticamente normal. As vítimas parecem psiquicamente ilesas, mas persistem sintomas menos específicos, que são como que uma tentativa de escamotear a agressão sofrida. Pode ser uma ansiedade generalizada, fadiga crônica, insônia, dores de cabeça, dores múltiplas ou distúrbios psicossomáticos (hipertensão arterial, eczema, úlcera gastroduodenal), mas, sobretudo condutas de dependência (bulimia, alcoolismo, toxicomania). Quando essas pessoas consultam seu clínico-geral, este lhes prescreve um medicamento sintomático ou um tranqüilizante. Nenhuma ligação é feita entre a violência que sofreram e os distúrbios que apresentam, pois as vítimas não gostam e falar disso. (Hirigoyen, 1998, p.182)

Pode-se afirmar que o assédio moral deixará algum tipo de seqüela, seja ela psicológica, psicossomática ou fisiológica, sendo o seu tratamento de baixa eficácia, uma vez que os médicos consultados podem tratar do sintoma e podem não verificar a causa dele. Cita-se como exemplo, uma vítima de assédio moral que vai ao médico queixando-se de dores na cabeça (sintoma psicossomático), o médico por sua vez pode tratar a dor, receitando-lhe por exemplo, um analgésico, entretanto o problema não se resume à dor atual, mas o que gerou essa dor, que neste caso é o assédio moral.

As agressões ou as humilhações permanecem inscritas na memória e são revividas por imagens, pensamentos, “emoções intensas e repetitivas, seja durante o dia, com impressões bruscas de eminência de uma situação idêntica, ou durante o sono, provocando insônias e pesadelos. As vítimas têm necessidade de falar dos acontecimentos traumatizantes, mas as evocações do passado levam, todas as vezes, a manifestações psicossomáticas equivalentes ao medo. Elas apresentam distúrbio de memória e de concentração. Por vezes perdem o apetite, ou têm, pelo contrário, condutas bulímicas, que aumentam seu consumo de álcool ou de fumo. (Hirigoyen, 1998, p.183)

O assédio moral é um fenômeno destrutivo, uma vez que este poder vai além da sua prática. Após sofrido o assédio os problemas continuam, pois eles não são resolvidos pelo simples fato de não existir mais a situação, considerando que este problema já faz parte do psíquico da pessoa, podendo ela estar onde estiver, que esse sintoma estará junto dela.

Esse fenômeno, além de produzir os sintomas já descritos, agrava situações ou vícios já presentes na vítima, passando a vítima de um consumidor "social" de bebidas alcóolicas, para um viciado em bebidas alcóolicas, ou seja, tornar-se um alcoólatra. Esse sintoma que não é característico da prática do assédio moral, mas sim uma consequência dele, faz com que a vítima esteja vulnerável a doenças relacionadas ao uso excessivo do álcool, estando a vítima, portanto, totalmente sensível à contração de doenças não catalogadas como sendo da prática do assédio moral.(assediomoral.com.br, 2005)

2.3. Aspectos Legais ou Jurídicos

O conceito jurídico de assédio moral é difícil de ser elaborado em face dos “difusos perfis do fenômeno”. E assim é que alguns doutrinadores enfatizam no conceito o dano psíquico acarretado à vítima em face da violência psicológica já descrita.

Outros destacam mais a situação vexatória e o dano à imagem que o assédio moral provoca. Saliente-se, entretanto, que há elementos em torno dos quais a doutrina e a jurisprudência estão em consonância como caracterizadores do assédio moral.

A doutrina distingue o dano psíquico do dano moral. O primeiro se expressa por meio de uma alteração psicopatológica comprovada e o segundo lesa os direitos da personalidade e gera consequências extrapatrimoniais independentemente de prova, pois se presume. Estes

últimos independem do dano psíquico. O conceito de assédio moral deverá ser definido pelo comportamento do assediador e não pelo resultado danoso.

A fixação de ambos (do dano moral e psicológico) resulta de arbitramento do juiz, após analisar a gravidade da falta; a intensidade e a repercussão da ofensa; a condição social da vítima; a sua personalidade e a do ofensor, bem como o comportamento desse último após o fato.

O conceito jurídico de assédio moral é difícil de ser elaborado em face dos “difusos perfis do fenômeno”. No Brasil existe um Projeto de Lei Federal e várias jurisprudências. LEI - ASSÉDIO MORAL; ASSEMBÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Projeto de Lei nº0422/2001 Aprovado em sessão extraordinária da Assembléia Legislativa do Estado de São Paulo, em 11 de setembro de 2002. Veda o assédio moral no âmbito da administração pública estadual direta, indireta e fundações públicas.

3. Metodologia

Para Pádua (2002), a pesquisa

é toda atividade voltada para a solução de problemas; como atividade de busca, indagação, investigação, inquirição da realidade. É a atividade que vai nos permitir, no âmbito da ciência, elaborar um conhecimento, um conjunto de conhecimentos, que nos auxilie na compreensão desta realidade e nos oriente em nossas ações (p. 31.)

Há problemas de investigação que exigem informações referentes a um grande número de sujeitos e que, conseqüentemente, não comportam outro recurso senão o da abordagem quantitativa. Em outros casos quando se quer apreender a dinâmica de um processo, a abordagem qualitativa é a indicada. (PÁDUA 2002)

Segundo Goldenberg (1999), a pesquisa qualitativa preocupa-se com o aprofundamento da compreensão de determinado grupo social, podendo ser uma organização, uma instituição, uma trajetória, um grupo em treinamento, dentre outras.

O trabalho foi realizado em um departamento de uma grande empresa onde três empregados que passaram por situações que se assemelham a de assédio moral responderam aos questionários, para efeito do estudo e considerando a questão ética da pesquisa, optou-se por não relacioná-los, que foram indagados sobre o que eles pensam e, no caso de ter sofrido o assédio moral, como agiram. Para a coleta de dados foi construído um roteiro diretivo, auto preenchível, composto por questões abertas verificadas abaixo no quadro 1, que ilustra as variáveis do estudo e os conteúdos:

VARIÁVEIS	CONTEÚDO
1 – Situação constrangedora exposta	Neste item verifica-se como o respondente foi tratado pelo agressor
2 – Há quanto tempo isto ocorre	Definição de prazo de ataque do assediador sobre a vítima
3 – Quem é o assediador	Definição de quem é o agressor
4 – Como o processo se iniciou	Como o assediador se insinua sobre a vítima, fazendo com que esta tenha problemas no ambiente de trabalho
5 – Há mais envolvidos (assediados)	Verificação das possíveis vítimas do assédio moral
6 – A agressão é pública ou não	Relatos se a agressão é manifestada diante de outras pessoas ou particular
7 – A agressão foi única ou continuada	Definição de prazo(s) e quantidade(s) de ataque(s) do assediador sobre a vítima
8 – Quais os sinais do assediador	Como o agressor se mostra e quais os comportamentos que ele tem
9 – Teve algum problema de saúde	Danos físicos, psicológicos ou ambos
10 – Houve mudanças	O agressor foi punido ou houve troca de função do mesmo

Quadro 1: variáveis do estudo

O roteiro foi entregue aos sujeitos, que responderam às questões individualmente em seus locais de trabalho.

De acordo com Yin (1981 *apud* GIL, 1999, p.73) “o estudo de caso é um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidência”.

O estudo de caso pode, pois, ser utilizado tanto em pesquisas exploratórias quanto descritivas e explicativas e não tem a pretensão de generalização e sim de expandir o conhecimento em determinada área. (Gil, 1999)

A análise dos questionários deu-se através da comparação das respostas com a literatura, utilizando-se de trechos respondidos pelos sujeitos, através da análise fenomenológica.

4. Análise dos dados

A análise destas variáveis foi realizada através da pesquisa qualitativa, usada quando se quer aprender a dinâmica de um processo. Após várias leituras das respostas emitidas pelos sujeitos foi possível compreender que estes foram expostos a várias situações de assédio moral.

Para ilustrar a percepção dos respondentes ou sujeitos de pesquisa algumas frases foram transcritas.

Em relação a ter sido exposto a alguma situação constrangedora, os respondentes alegaram que foram expostos a várias situações, o que configura o assédio moral. Segundo Resende (2004), o assédio moral ocorre como consequência das atividades laborais e se configura através da exposição do trabalhador a situações humilhantes por um período de tempo. O depoimento do respondente 1 ilustra esta situação:

- “Excesso de hierarquia, ofensas pessoais para forçar o pedido de dispensa por minha parte. Fazia-me participar de reuniões que não tratavam de nada sobre as minhas funções e nestas me indicava para alguma tarefa mais inútil possível”. (Respondente 1)

Quanto ao tempo de exposição a alguma situação constrangedora, os respondentes afirmam que durante um certo período em que a empresa estava passando por mudanças salariais, as agressões eram mais constantes, até a troca da coordenação, conforme o depoimento do respondente 2:

- “As coisas começaram a piorar depois que foi contratada uma auditoria externa, fazendo com que o coordenador da área começasse a ter atitudes cada vez piores, como se quisesse forçar a demissão de todos os funcionários do setor”. (Respondente 2)

Quando questionados a respeito de quem é o assediador, todos responderam da mesma forma, sempre dizendo que:

- “antigo coordenador parecia um carrasco, fazendo com que todos o temesse diante da sua onipotência”.

De acordo com Barreto (2000), o assédio moral se caracteriza pela degradação deliberada das condições de trabalho em que prevalecem atitudes e condutas negativas dos chefes em relação a seus subordinados. Quando questionados a respeito de como o processo se iniciou, os respondentes declararam que:

- “desde quando eu passei a discordar, de forma profissional das suas opiniões e não cumprir ordens ridículas, com abuso de autoridade”. (Respondente 1).
- “Como ele tinha um outro funcionário de maior confiança, ou que ele gostasse mais, ele vivia me infernizando, acho que desde que eu entrei na instituição,

fazendo com que eu ficasse nervoso e as vezes até respondesse para ele, nos mesmos tons em que ele se dirigia a mim. Quando ele percebeu que ia ser mandado embora e que o “queridinho” dele já não concordava com as suas idéias, começou a querer me agradar, dizendo que o que tinha passado era passado e que agora eu seria mais bem visto em relação aos meus serviços e atitudes”. (respondente 3).

A variável em relação aos outros funcionários que eram subordinados a este coordenador, se haveriam outros assediados ou o problema era só com você, o respondente 2 disse que:

- “Praticamente todos os empregados que eram subordinados a ele sofriam desta agressão”. (respondente 2)

Quando solicitada uma resposta para a variável que diz respeito ao local da agressão ou se ela era em público ou em um local reservado, os respondentes afirmaram que:

- “A maioria delas foi em público com alto tom de voz”. (Respondente 1).
- “Como ele tinha que se manter um chefe autoritário perante a todos do departamento, sempre que fazia a agressão era no ambiente de trabalho, com todos por perto, para que a vítima se sentisse sempre a pior coisa do mundo, como se nada do que ela fizesse prestasse ou se ele percebia que o que a vítima tinha feito poderia de alguma forma lhe prejudicar diante da diretoria, ele desprezava e dizia que o que tinha feito não servia para nada”. (Respondente 2)

O agressor também pode demonstrar a sua indiferença pelo assediado com alguns sinais. Estes se manifestam por suspiros seguidos, pelo erguer de ombros, olhares de desprezo, críticas indiretas, subentendidos malévolos, zombarias, murmúrios, rumores sobre a vítima, ironias, sarcasmo e outros toques desestabilizadores, geralmente em público. Solicitou-se aos respondentes que estes indicassem os sinais do assediador, fazendo com que eles respondessem da seguinte forma:

- “Tom alto de voz, humilhações pessoais, risadas irônicas, comparações infundadas”. (Respondente 1)
- “Brincadeiras sem graça, mas que todos devem rir, críticas indiretas, brincadeiras com os outros funcionários a meu respeito”. (Respondente 3)

Além do estresse, outros tipos de problemas psicológicos podem afetar o indivíduo que sofre o assédio moral, como palpitações, sensações de opressão, de falta de ar, de fadiga, perturbações do sono, nervosismo, irritabilidade, dores de cabeça, perturbações digestivas, dores abdominais e manifestações psíquicas, como a ansiedade, que podem variar de pessoa para pessoa.

Nota-se que quanto mais a vítima vive a situação do assédio moral, as doenças deixam de ser de caráter psicológico e passam a ser fisiológico, sendo necessário, não somente o afastamento do trabalho, pois deixar de conviver com a situação não extinguirá a doença fisiológica, como também, um tratamento médico, com utilização de medicamentos.

Quanto aos entrevistados, os problemas de saúde que foram detectados em decorrência do assédio moral foram os seguintes:

- “Estresse, dores de cabeça e mudança de comportamento”. (Respondente 2)
- “Melancolia, ansiedade, insônia, dores de cabeça e musculares, chegando ao ponto de ter que tomar analgésicos e anti-inflamatórios para conseguir dormir, aumento da quantidade de ingestão de bebidas alcoólicas e dificuldades de relacionamento fora do ambiente da empresa”. (Respondente 3)

Quando questionados se ainda existe este ambiente hostil no local de trabalho, os respondentes disseram que:

- “Após a mudança da coordenação, nunca mais tive problemas de saúde ou de comportamento”. (Respondente 1)
- “Quando o novo coordenador assumiu o departamento, este fez uma reunião com todos os funcionários e determinou que a partir daquele momento, não mais existiria esse tipo de problema, pois já havia sido informado sobre o tal”. (Respondente 3)

A questão principal que foi deixada por último, para que os respondentes ficassem mais à vontade para a resposta, foi se havia tido mudanças, conforme o novo coordenador havia informado aos funcionários do setor. Os mesmos disseram que:

- “Houve um aumento significativo da produtividade, sendo todas as atividades realizadas com prazer, diante das atitudes de motivação adotadas pela nova coordenação”. (Respondente 1).
- “Com a nova coordenação, os trabalhos foram divididos de forma que cada funcionário fizesse apenas o que era de sua especialidade, sendo que alguns se destacaram mais com esta coordenação do que com a outra que era totalmente centralizadora. Sendo esta mais liberal, o funcionário que se destacou sobre os serviços continuou na empresa, e os que antes eram valorizados pelo antigo chefe, que não desempenhavam os seus devidos papéis, foram demitidos e novos funcionários entraram nestas vagas, fazendo com que o departamento ficasse mais ágil e pronto para novos desafios”. (Respondente 3)

Como verificado nos depoimentos, o assédio moral é um comportamento relacionado a questão de desordem psico-afetiva ao uso indevido do poder que afetam os indivíduos que vivenciam uma baixa auto-estima e tem uma visão distorcida de sua auto imagem.

No agressor esses comportamentos ocorrem através da negação de suas dificuldades e incapacidades, e se manifestam na tentativa de diminuir o outro para garantir sua própria existência. Já nas vítimas os comportamentos se manifestam através das auto-desqualificações e das culpabilizações.

Sendo assim, é necessário que hajam ações preventivas contra o assédio moral, pois é difícil identificar quem são as pessoas que podem apresentar atitudes desumanas, já que seus comportamentos profissionais, em muitas situações, se confundem com as exigências do mundo moderno.

5 . Considerações finais

Através deste estudo sobre o assédio moral, verificou-se as formas de como ele é apresentado, seus malefícios e como pode ser modificado o ambiente de trabalho de uma empresa em decorrência do abuso de poder de um chefe autoritário.

Qualidade de vida no trabalho é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implementação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. O maior problema é quando esses padrões de qualidade de vida no trabalho não são respeitados, talvez por haver padrões mal treinados, desinformados e até desumanos, que acabam por acarretar uma série de problemas ao trabalhador.

Assédio moral no trabalho é a exposição dos trabalhadores(a) a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comuns em relações hierárquicas autoritárias e assimétricas, em que predominam condutas negativas, relações desumanas e aélicas de longa duração, de um ou mais chefes dirigidas a um ou mais subordinado(s), desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-o a desistir do emprego.

As conseqüências psicofisiológicas são: dores generalizadas, crises de choro, sentimento de inutilidade, insônia, distúrbios digestivos, idéia de suicídio, dentre outras. Mas também existem as conseqüências em termos de produtividade. As pessoas assediadas

apresentam geralmente uma queda brusca na produtividade e muitas vezes acabam sendo demitidas em consequência da queda da produtividade, são vítimas do assédio e não denunciam e pagam um preço alto por isto. As empresas devem desenvolver uma política preventiva e informativa sobre o assédio moral, pois são elas as grandes perdedoras em produtividade, clima interno ruim, dentre outros.

O que dificulta a luta contra o assédio moral no trabalho é a omissão das pessoas que por vários fatores não denunciam os assediadores e empresas, acarretando problemas maiores para a sociedade. No caso analisado, a empresa ao invés de deixar clara uma política contra o assédio moral, acabou demitindo o assediador de sua função sem nenhum reparo aos danos causados por ele aos assediados. De todo o exposto, conclui-se que na medida em que o taylorismo foi sendo disseminado na administração das empresas e aos chefes e supervisores foram sendo assegurados direitos e garantias e aos trabalhadores sobrou apenas o executar o que outro planejou, o clima de tirania nas relações laborais foi se disseminando, e com ele, o assédio moral.

As empresas devem elaborar maneiras de prevenção desse mal, como única forma decisiva de defesa, e a vítima deve reagir, valendo-se da proteção legal que lhe é garantida e buscar a efetiva reparação para a agressão sofrida.

Com assédio moral perde-se em qualidade de vida no trabalho. Tem-se como desafio para as empresas tornar as relações de trabalho livre do assédio moral e resgatar a ética, o respeito ao ser humano e as relações de parcerias com seus empregados como forma de fazer com que ambos se beneficiem na empresa, fazer ganhar a empresa e o empregado em uma relação de interesse comum é o grande desafio e a saída para as empresas que querem se destacar no mercado.

6. Referências bibliográficas

- BARROS, Alice Monteiro de Assédio Moral. Exposição feita na AMATRA VI (Recife) em 14 de maio de 2004.
- DARTIGUES, André. O que é a fenomenologia. 3.ed. São Paulo: Editora Moraes, 1992.
- GIL, Antonio Carlos Métodos e técnicas de pesquisa social. 5ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- GOLDENBERG, Mirian. A Arte de pesquisar: Como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. 3.ed. Rio de Janeiro: Record, 1999.
- HIRIGOYEN, Marie France, Assédio Moral: A violência perversa no cotidiano, São Paulo: Prentice Hall, 1998.
- PÁDUA, E.M.M. Metodologia da Pesquisa – abordagem teórico-prática, 8ed. Campinas – SP: Papyrus Editora, 2002.
- RAGO, Luzia M.; MOREIRA, Eduardo F. P. O que é Taylorismo São Paulo: Brasiliense, 1984

Sites visitados

- Assédio Moral: fique ligado, a próxima vítima pode ser você. Disponível em <<http://www.assediomoral.com.br/>> Acesso em 31/03/2005.
- Assédio Moral no Trabalho: Chega de Humilhação. Disponível em <<http://www.assediomoral.org/assedio.php>> Acesso em 08/11/2004.
- BARRETO, M. Uma jornada de Humilhações. Puc/SP. Pág.78. 2000. Revista Eletrônica de Administração. Disponível em < <http://read.adm.ufrgs.br> >. Acesso em 29/10/2004.
- RESENDE, Deise Neves Botelho, Assédio Moral trabalhista: o trabalho no banco dos réus? Disponível em <http://www.direitonet.com.br/doutrina/artigos/x/57/22/572/>. Acesso em 17/09/2004