

# ACOSO LABORAL Y INSTITUCIONAL

III CONGRESO IBEROAMERICANO SOBRE ACOSO  
LABORAL Y INSTITUCIONAL

IV SEMINÁRIO CATARINENSE DE PREVENÇÃO AO  
ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO







Organização

Suzana da Rosa Tolfo

# ACOSO LABORAL Y INSTITUCIONAL

III CONGRESO IBEROAMERICANO SOBRE ACOSO  
LABORAL Y INSTITUCIONAL

IV SEMINÁRIO CATARINENSE DE PREVENÇÃO AO  
ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

1ª Edição

São Paulo / SP  
2017

## Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C749a Congresso Iberoamericano sobre Acoso Laboral y Institucional (3. :  
2017 : São Paulo, SP).

Acoso laboral y institucional / Congresso Iberoamericano sobre  
Acoso Laboral y Institucional, Seminário Catarinense de Prevenção  
ao Assédio Moral no Trabalho ; organização Suzana da Rosa Tolfo.  
– 1. ed. – São Paulo, SP : [s. n.], 2017.

626 p : il. ; 23 cm.

Inclui bibliografia.

ISBN 978-85-923-9170-6

1. Assédio moral no trabalho - Congressos. 2.  
Responsabilidade (Direito). 3. Direitos humanos. I. Seminário  
Catarinense de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho. II. Tolfo,  
Suzana da Rosa. III. Título.

CDU 347.426.4:349.2

CDD 344.01133

### **Índice para catálogo sistemático:**

1. Assédio moral no trabalho : Congressos 347.426.4:349.2

(Bibliotecária responsável: Sabrina Leal Araujo – CRB 10/1507)

Organização  
Suzana da Rosa Tolfo

1ª Edição

São Paulo - SP  
2017

Mensagem da Coordenação

CARTA DE FLORIANÓPOLIS

III CONGRESSO IBEROAMERICANO SOBRE ACOSO LABORAL Y INSTITUCIONAL  
E DO IV SEMINÁRIO CATARINENSE DE PREVENÇÃO AO ASSÉDIO MORAL NO TRABA-  
LHO

Entre os dias 8 e 11 de outubro de 2015 foi realizado em Florianópolis, Santa Catarina, o III Congresso Iberoamericano sobre Acoso Laboral y Institucional, concomitante ao IV Seminário Catarinense de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho. Esse evento realizado pela primeira vez no Brasil, sucedeu os anteriores sediados na cidade do México, em 2011, e em Buenos Aires, em 2013.

O III Congresso teve o olhar voltado para o protagonismo dos múltiplos atores que compõem o campo do trabalho, do direito e da saúde dos trabalhadores no Brasil e na Iberoamérica. Nestes 3 dias a Universidade Federal de Santa Catarina recebeu trabalhadores, formais e informais, estudantes, sindicalistas e acadêmicos para debater o assédio moral no trabalho.

Cumpriu-se uma agenda abrangente e intensa, destinada a apresentar as variadas formas de manifestação do assédio moral no trabalho e debatê-las nos diferentes campos da ação. O Congresso teve 4 conferências, 8 minicursos, 17 mesas de debates, 8 sessões de relatos de experiência, 14 sessões de comunicações orais, 8 sessões de vivências e intervenções, 23 posters submetidos e 12 livros lançados. Participaram diretamente na exposição de trabalhos em torno de 120 pessoas, entre convidados e proponentes de atividades, de modo a representar o trabalho que vem sendo realizado em Santa Catarina, no Brasil e nos países iberoamericanos, na escuta, na produção teórica e nas ações de luta contra o assédio moral. Estiveram no Congresso brasileiros de vários estados do país, além de representantes de Argentina, Canadá, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Equador, Espanha, México, Venezuela e Uruguai. Também foi exposta, por meio de fotos e vídeos, um pouco da memória da luta de trabalhadoras e trabalhadores, bem como dos congressos iberoamericanos anteriores.

Foram trazidos estudos e pesquisas acadêmicos, mas, na mesma ordem de grandeza, incluiu-se as vivências do trabalhador assediado e as práticas desenvolvidas por organizações e por entidades de representação na luta contra a violência psicológica no trabalho. Também houve um rico debate acerca das legislações e da construção de políticas públicas em diferentes países. A partir das trocas de experiências estabeleceu-se contatos destinados a avançar na elaboração de redes e de propostas de políticas públicas que possam dar cobertura aos trabalhadores que sofrem com as mais diversas formas de humilhação, constrangimento e desqualificações. Buscou-se proporcionar aos participantes a abertura necessária para diferentes interlocuções, mesmo que contraditórias, no intuito de avançar nos questionamentos e promover avanços na prevenção do assédio moral e violências no trabalho. Conforme exposto inicialmente pela presidente do Congresso e reiterado na conferência de encerramento, há que se procurar a aproximação entre o discurso e as ações efetivas.

A agenda trouxe para o debate as ocorrências do Assédio Moral no trabalho e de

violações dos Direitos Humanos, as questões jurídicas e seus encaminhamentos, a relação com a cultura organizacional e a gestão, os aspectos relacionados a gênero e discriminações, a aproximação ora menos silenciosa com o suicídio, e que estão presentes em diferentes setores, seja em organizações públicas, privadas, do terceiro setor e/ou paraestatais. As consequências para a saúde da trabalhadora e do trabalhador mostraram resultados perversos dos comportamentos negativos no trabalho sobre o sujeito, com sua subjetividade capturada pela violência. Constatou-se que abordagens ao nível individual das práticas e das análises são excessivamente restritivas. Além dos aspectos interpessoais, foram reiterados e questionados os níveis grupais e organizacionais e especialmente as transformações em nível macro societário, por meio das precarizações, terceirizações, metas, produtividade, competitividade e individualismo, que fragilizam os sujeitos e os coletivos de trabalhadores e trabalhadoras.

Além desses temas contemplados no Congresso, o Comitê Científico recebeu e avaliou diversas outras proposições de trabalhos muito importantes sobre diferentes formas de violência, tais como bullying, trabalho infantil, escravo, precarizado, para citar alguns. Certamente que todos são temas fundamentais e que podem ser relacionados ao assédio, mas por questões do escopo do Congresso focou-se a discussão nas questões de violência e do assédio moral no trabalho. Conforme enfatizado nos debates, há que circunscrever ainda mais as definições sobre o assédio para que, ao delimitar, se possa avançar nas propostas legais e nas ações envolvidas para promover a saúde do trabalhador em sentido amplo. Acredita-se que os próximos congressos deverão ampliar as discussões em torno das diversas expressões de violência, que tem no assédio moral no trabalho uma das suas formas mais perversas de manifestação.

No contexto brasileiro, mas não somente, evidenciou-se nos debates a ausência de uma legislação federal e de mecanismos para regular os direitos do trabalhador no que se refere ao problema específico do assédio moral e à prevenção e intervenção quanto à saúde e segurança psicossocial nos ambientes de trabalho. Esta lacuna é uma falha no ordenamento legal e na adoção de normas que promovam a segurança e a saúde psicossocial no trabalho, como preconizado pela OIT.

Cabe comentar o contexto social e político durante o qual este Congresso foi preparado e se desenvolveu. O Brasil vive uma grave crise fiscal e, infelizmente, as áreas sociais foram fortemente atingidas. Os servidores públicos federais, incluindo os técnicos administrativos e docentes das universidades, protagonizaram nesse período uma greve com mais de quatro meses de duração. As universidades públicas federais, entre elas a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), local sede do Congresso, têm sofrido com a redução de recursos de custeio e investimento. Mesmo com esse contexto e fugindo à lógica mercantilista que envolve hoje a maior parte dos eventos, o Congresso foi inteiramente gratuito para os participantes e todo o subsídio veio de representações de trabalhadores, instituições e empresas do poder executivo federal, estadual e municipal, de vários organismos do poder judiciário e até mesmo de algumas representações patronais. Isto mostra que a temática do assédio moral no trabalho se tornou um problema que tem de ser enfrentado pela sociedade como um todo.

Os participantes do III Congresso Iberoamericano sobre Acoso Laboral y Institucional e do IV Seminário Catarinense de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho saíram conscientes que a superação efetiva do assédio moral no trabalho não se dará em uma

sociedade submetida à lógica do capital e em iniciativas isoladas. Destaca-se como um dos resultados mais efetivos deste Congresso a articulação de entidades ligadas a classe laboral em conjunto planejaram ações coordenadas.

O Congresso foi uma construção coletiva e sua realização não teria sido possível sem a ação de um conjunto de pessoas e entidades, que contribuíram com sua força de trabalho e recursos. Cumpre registrar e agradecer o empenho e a participação de todos.

Na conclusão das atividades, no dia 11 de outubro de 2015, foi retomado o lema do Congresso que reafirma o marco a partir do qual devem ser travadas as nossas lutas cotidianas destacando-se o assédio moral no trabalho, com o protagonismo das trabalhadoras e dos trabalhadores pela: “Dignidade, direitos humanos e solidariedade: rumo à transformação social”.

Florianópolis, 11 de outubro de 2015

Autores:

Suzana da Rosa Tolfo  
Renato Tocchetto de Olivera  
Luis Allan Kunzle  
Fernanda Zanin  
Cristina Prisco

COMPOSIÇÃO ORGANIZATIVA:

PRESIDENCIA:

III Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral y Institucional  
Margarida Barreto

IV Seminário sobre a Prevenção do Assédio Moral no Trabalho  
Acir Alfredo Hack

COMISSÃO ORGANIZADORA:

Suzana da Rosa Tolfo  
Renato Tocchetto de Olivera  
Luis Allan Kunzle  
Fernanda Zanin  
Cristina Prisco

COMITE DISCENTE:

Aline Jacinto - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
Arthur Ferreira Dutra - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
Bruno Chapadeiro, Doutorando - Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP)  
Caio César Costi Farias - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
Izabelle Rizental Garcia - Universidade Federal do Paraná (UFPR)  
Júlia Gonçalves - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
Katia Julia Roque Rodrigues - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
Lucas Schweitzer - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
Marcelle Fernandes - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

Marcos Henrique Antunes - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
Nayara Aparecida Silva da Costa - Universidade Federal do Paraná (UFPR)  
Patrícia Albanaes - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)  
Priscila Gasperin Pellegrini - Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

## AGRADECIMENTOS

Agradecemos ao Ministério Público do Trabalho em Santa Catarina da 12ª Região pelo financiamento desta publicação, pelo empenho sempre presente de garantir o cumprimento da lei e propugnar pela qualidade de vida da população trabalhadora, sem dúvida uma instituição que honra nossa sociedade com sua atuação sóbria e ética pautada na justiça e atuação produtiva. Este livro implica no objetivo de divulgar os modelos e práticas para fazer frente aos desafios das relações laborais de nosso país.

À Assessora de Comunicação do MPT 12 Maria de Fátima Reis por sua dedicação, incessante devoção de melhorar a qualidade de vidas das pessoas, preocupação com nossos trabalhadores e principalmente por sua solidariedade e força de caráter.

Ao Procurador do Trabalho Acir Alfredo Hack por financiar esta obra e por sua dedicação permanente e decidida na construção de um mundo do trabalho mais digno e justo.

Este livro foi publicado com recursos oriundos de acordos judiciais decorrentes da atuação do Ministério Público do Trabalho em Santa Catarina.

## SUMÁRIO

MINICURSOS.....	14
CONFERÊNCIAS.....	15
MESAS DE DEBATE.....	16
PÔSTERES.....	25
CONFERÊNCIAS - Trabalhos completos.....	28
TRABAJO COMO PRODUCTOR DE SUBJETIVIDAD.....	28
Conferência II: “Assédio Moral, Universidade e Gestão”.....	32
MESAS DE DEBATE - Trabalhos completos.....	37
“ACOSO LABORAL Y DERECHO”:-.....	37
ACOSO U LINCHAMIENTO LABORAL A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN <sup>1</sup> .....	37
GESTÃO E ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO.....	44
Assédio Moral e Saúde I.....	49
CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS NA INVESTIGAÇÃO EM SAÚDE DO TRABALHADOR.....	55
Proteção do trabalho e assédio moral na administração pública.....	59
RESPUESTA LEGAL A LA VIOLENCIA LABORAL EN AMÉRICA LATINA.....	65
Políticas Públicas e Assédio Moral no Trabalho Proposta ao Caso Brasileiro.....	70
REFLEXIONES SOBRE ACOSO MORAL Y DERECHOS HUMANOS. Referencias a la situación venezolana.....	75
ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO E CULTURA ORGANIZACIONAL EM UNIVERSIDADE PÚBLICA.....	84
ACOSO MORAL EN EL TRABAJO Y GÉNERO.....	93
¿Podría el mobbing entrelazarse con otras formas de acoso?.....	98
ATUAÇÃO SINDICAL EM SITUAÇÕES DE ASSÉDIO MORAL.....	101
ASSÉDIO MORAL COMO PARALISIA DAS FORMAS DE VIDA NO TRABALHO.....	105
As metas e o assédio moral organizacional: do sequestro da subjetividade ao resgate da cidadania.....	110
COMUNICAÇÃO ORAL DE TRABALHO - Trabalhos completos.....	128
2) Asedio laboral como violación de los derechos humanos al generar discriminación: caso México.....	131
3) Comisión Central de Prevención y Actuación ante el Acoso y la Discriminación: Una estrategia para la promoción y protección de ambientes saludables de estudio y trabajo.....	327
1) El acoso u hostigamiento laboral y/o sexual: tácticas y estrategias de luchas de poder asincrónicas que configuran unriesgo en el empleo.....	422
2) Intervenção: Denúncia de assédio moral por servidores públicos da saúde e a atuação do Nucamtdf em sua defesa.....	540
2) Relato de caso: Redes sociales para informar y dar apoyo: superando la dispersión de los afectados: acoso laboral en Chile.....	558
1) Relato pessoal: Assédio Moral no Judiciário.....	571
2) Relato de caso: Assédio Moral Praticado Contra Sindicalista Metalúrgico no Município de São José	

dos Campos/SP e a Intervenção da Inspeção do Trabalho no Caso .....	573
3) Relato de caso: A dimensão da atuação do Estado Brasileiro na ocorrência de assédio moral praticado no ambiente de trabalho.....	576
4) Intervenção: A Saúde Do Trabalhador E O Assedio Moral No Serviço Público Federal: A Experiência Do Sindisprev/RS.....	582
1) Relato pessoal: Um caso de assédio moral no Serviço Público .....	587
2) Relato pessoal: A Construção do Feminino nos Espaços de Poder e sua Relação com Assédio Moral.....	590
3) Intervenção: Combatendo o assédio moral no Judiciário Federal: Experiência do Sintrajufe/RS.....	591
1) Relato pessoal: Assédio moral no Judiciário: invisibilidade perversa.....	594
2) Relato de caso: Assédio moral comprovado e fraudado numa empresa pública. A crueldade, a cultura da impunidade e o menosprezo da inteligência.....	597
3) Intervenção: Relato de Experiência de Sindicato de Docentes universitários: da intervenção individual à coletiva .....	601
1) Relato individual: Perícia e assédio moral: o caso de um hospital público do interior paulista.....	604
2) Relato de experiência: Ações políticas, estratégias preventivas e de intervenção contra a violência laboral .....	607
1) Reflexões sobre a interface entre assédio moral no trabalho e aposentadoria.....	610
2) Caracterização dos pesquisadores nacionais dedicados ao estudo do assédio moral no trabalho com base na Plataforma Lattes.....	611
3) O assédio moral no trabalho na visão de acadêmicos do curso de direito.....	612
4) Enfermagem e assédio moral: uma revisão sistemática.....	612
5) Violência ocupacional entre trabalhadores de enfermagem: enfoque às suas consequências .....	615
6) Saúde do trabalhador e assédio moral: a experiência de intervenção do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador/Leste.....	616
7) Combate ao assedio moral no trabalho bancário.....	617
8) III Seminário sobre Assédio Moral no Trabalho realizado pelo NUCAMT-DS em Ribeirão Preto-SP “Implicações do assédio moral na saúde do trabalhador” .....	617
9) O papel dos gestores frente ao assédio moral nas organizações .....	618
10) Assédio moral e gestão: desafios.....	619
11) Acoso laboral-mobbing una amenaza para la competitividad. Teoría, identificación y análisis de caso.....	620
1) O psicodrama como instrumento de reconhecimento da prática de assédio moral no trabalho.....	621
2) Assédio moral na organização sob a visão da Psicodinâmica do Trabalho .....	622
3) Notificações de violências relacionadas ao trabalho no SINAN.....	623
4) Riscos psicossociais e assédio moral no trabalho de modelos .....	624
5) Assedio moral é crime... Denuncie.....	624
6) A escuta psicológica como auxílio às vítimas de assédio moral nas empresas.....	625
7) Proteção legal para as vítimas do assedio moral no trabalho .....	625
8) Reflexões acerca das consequências do assédio moral no trabalho.....	626
9) Consequências do assédio moral à saúde do trabalhador.....	627

## MINICURSOS

08/10/2015 - Quinta-feira

Minicurso (MC) 1 (Manhã e Tarde): “Assédio moral no trabalho, saúde mental e suicídio: uma análise psicossocial a partir do materialismo histórico dialético”.

- Nilson Berenchtein Netto (MG/BR).

MC 2 (Manhã e Tarde): “El Acoso Laboral Visto Desde la Teoria y la Vivencia Práctica en Diferentes Países de America Latina”.

- Lydia Guevara (Cuba); • Adriana Micalé (Argentina); • Cristian Gil Aponte (Colômbia); • Elías García Rosas (Mexico); • Angélica García Marbella (México); • Yareth Vargas Sandoval (Colômbia); • Carla Bracchi (BA/BR); • Júlio Cesar Fontana-Rosa (SP/BR); Sidmar Daveiro Oliveira (SP/BR).

MC 3 (Manhã e Tarde): “Ações e práticas no combate ao assédio laboral”.

- Doris Acevedo (Venezuela); • Arthur Lobato (MG/BR); • Ana Lucia de Mattos Flores (SP/BR); • Cristina Del Papa (MG/BR); • Roberto Heloani (SP/BR); • Margarida Barreto (SP/BR).

MC 4 (Manhã): “Assédio moral e riscos psicossociais”.

- José Carlos Zannelli (SC/BR).

MC 5 (Tarde): “Assédio moral no trabalho: Aspectos fundamentais de entendimento e enfrentamento”.

- Julia Gonçalves (SC/BR); • Katia Rodrigues (SC/BR); • Renato Tocchetto de Oliveira (SC/BR).

MC 6 (Manhã): “Assédio moral e ações em Universidades”.

- Suzana Tolfo (SC/BR); • Priscila Gasperin (SC/BR); • Patricia Albanaes (SC/BR); • Fernanda Zanin (PR/BR); • Luis Allan Kunzle (PR/BR).

MC 7 (Tarde): “Acoso Moral, conducta tóxica permitida más allá del escenario laboral”.

- Luis Alberto Ruiz Saavedra (Equador); • Sandra Correa León (Equador).

MC 8 (Manhã): “Práticas de gestão de pessoas preventivas ao assédio moral no trabalho”.

- Narbal Silva (SC/BR); • Joana Soares Cugnier (SC/BR).

## CONFERÊNCIAS

08/10/2015 - Quinta-feira: 19h30

Conferência de Abertura

Conferencista: Margarida Barreto (SP/BR)

Mediadora: Doris Acevedo (Venezuela)

09/10/2015 - Sexta-feira: 18h00

Conferência I: “Assédio Moral, Saúde e Prevenção”

Conferencistas: Esther Susana Cohen (Argentina)

José Roberto Heloani (SP/BR)

Coordenadora: Cristina Prisco (RS/BR)

10/10/2015 - Sábado: 18h00

Conferência II: “Assédio Moral, Universidade e Gestão”

Conferencistas: Florencia Peña (México)

José Henrique de Faria (PR/BR)

Coordenador: Luis Allan Kunzle (PR/BR)

11/10 /2015 - Domingo: 14h00

Conferência de Encerramento

Conferencistas: Suzana da Rosa Tolfo (SC/BR)

Luis Allan Kunzle (PR/BR)

Cristina Prisco (RS/BR)

Fernanda Zanin (PR/BR)

Renato Tocchetto de Oliveira (SC/BR)

## MESAS DE DEBATE

09/10/2015 - Sexta-feira: 8h30 às 10h00

MESA DE DEBATE (MD) 1: “Assédio Moral e Direito I”

- Sandra Isabel Correa Leon (Equador)
- Luisa Fernanda Gómez (Colômbia)
- Luis Salvador (PR/BR)

MD 2: “Assédio Moral e Gestão”

- Silvia Franco (Uruguai)
- Leandro Queiroz Soares (DF/BR)
- Luis Allan Künzle (PR/BR)

MD 3: “Assédio Moral e Saúde I”

- Eliane França Pereira (SC/BR)
- Paulo de Oliveira Perna (PR/SC)
- Yaneth Vargas Sandoval (Colômbia)
- Carla Bracchi (BA/BR)

09/10/2015 - Sexta-feira: 10h30 às 12h00

MD 4: “Estado, Poder e Assédio Moral: relações de trabalho na administração pública”

- João Luiz Arzeno (PR/BR)
- Lawrence Estivalet de Mello (RS/BR)

MD 5: “Assédio Moral e Red Iberoamericana”

- Lidia Guevara (Cuba)
- Elías García Rosas (México)
- Júlio Cesar Fontana-Rosa (SP/BR)

MD 6: “Assédio Moral e Políticas Públicas”

- Renato Tocchetto (SC/BR)
- Cleber de Paula (SC/BR)

MD 7: “Assédio Moral e Direitos Humanos”

- Doris Acevedo (Venezuela)
- Tadeu Veneri (PR/BR)
- José Roberto Heloani (SP/BR)

09/10/2015 - Sexta-feira: 13h30 às 15h00

MD 8: “Assédio Moral e Saúde II”

- Roberto Ruiz (SC/BR)
- Roberto Cruz (SC/BR)
- Bruno Martins Mano Teixeira (BR)

## MD 9: “Assédio Moral e Setor Privado”

- Alvaro Roberto Crespo Merlo (RS/BR)
- Cristina Prisco (RS/BR)
- José Henrique de Faria (PR/BR)

## MD 10: “Assédio Moral e Universidade”

- Florencia Peña Saint Martin (México)
- Suzana da Rosa Tolfo (SC/BR)
- Fernanda Zanin (PR/BR)

## MD 11: “Assédio Moral e Discriminação”

- Roberto Pompa (Argentina)
- Sophia Caroline (BR)
- Lidia Guevara (Cuba)

## MD12: “Assédio Moral e Gênero I”

- Leonor Maria Cantera Espinosa (Espanha)
- Nora Gray Gariazzo (Chile) Laura Morandi (Argentina)
- Laura Morandi (Argentina)

## MD 13: “Assédio Moral e Direito II”

- José Roberto Heloani (SP/BR)
- Luisa Fernanda Gómez (Colômbia)
- Acir Hack (SC/BR)

## MD 14: “Avanços da Saúde no Combate ao Assédio Moral”

- Doris Acevedo (Venezuela)
- Maria Esther Baibichi (SC/BR)

## MD 15: “Assédio Moral e seus Reflexos na Saúde”

- Regina Maciel (CE/BR)
- João Ferreira Batista (RJ/BR)
- Deborah Anna Duwe Pastor (SP/BR)
- Schirlei Azevedo (SC/BR)

## MD 16: “Assédio Moral e Encaminhamentos Jurídicos”

- Amarildo Carlos de Lima (SC/BR)
- Adriane Reis de Araujo (DF/BR)
- Acir Hack (SC/BR)

## MD 17: “Assédio Moral e Suicídio”

- Nilson Berenchein Netto (MG/BR)
- Selma Venco (SP/BR)
- Margarida Barreto (SP/BR)

SESSÕES DE RELATOS DE EXPERIÊNCIAS

10/10/2015 - Sábado: 13h30 às 15h00

Relatos de Experiências (RE) 1: “Ações em Sindicato I”

- Margarida Barreto (SP/BR)
- Dilton Mota Rufino (SC/BR)
- Alexandre Cavalcante Barretto Ferreira (SC/BR)

RE 2: “Ações em Sindicato II”

- Sidmar Daveiro Oliveira (SP/BR)
- Maria das Graças Gomes Albert (SC/BR)
- Cristina Del Papa (MG/BR)

RE 3: “Movimentos Sociais”

- Regina Maciel (CE/BR)
- Schirlei Azevedo (SC/BR)
- Luiz Pequeno (PR/BR)

RE 4: “Administração Pública I”

- Débora Calheiros (MS/BR)
- Oscar Gomes da Silva (RJ/BR)

RE 5: “Universidade Pública”

- Caso H (PR/BR)
- Caso T (AM/BR)

RE 6: “Intervenções”

- Marcos Rogério Soares Vieira (SP/BR)
- Jaudenir da Silva Costa (SP/BR)
- Arthur Lobato (MG/BR)
- 

RE 7: “Administração Pública II”

Ana Lúcia de Matos Flores (SP/BR)  
Maria de Lourdes Paz Felix  
Patricia Saenz  
Caso P

RE 8: “Instituições Financeiras”

COMUNICAÇÃO ORAL DE TRABALHO

10/10/2015 - Sábado: 15h30 às 17h

Sessão de Comunicação Oral de Trabalho 1 (COT): “Assédio moral e direito I”

1) Condições de Trabalho Contextualizadas em Casos de Assédio Moral no Trabalho:

acesso à justiça e considerações sobre a efetividade do marco regulatório.

- Julia Gitahy da Paixão (Canadá).

2) Asedio laboral como violación de los derechos humanos al generar discriminación: caso México.

- Felipe Miguel Carrasco Fernández (México).

Sessão de COT 2: “Assédio moral e contextos profissionais”

1) Violência do trabalho, violência no trabalho: o cotidiano de professores universitários

- Karine Vanessa Perez (RS/BR); • Álvaro Roberto Crespo Merlo (RS/BR).

2) O cotidiano dos trabalhadores da atenção básica: implicações para o assédio moral no trabalho.

- Samanta Rodrigues Michelin (SC/BR); • Rosane Gonçalves Nitschke (SC/BR); • Gisele Cristina M. Fernandes (SC/BR); • Laura Cristina da Silva Lisboa de Souza (SC/BR); • Eliane França Pereira (SC/BR).

Sessão de COT 3: “Assédio moral, cultura e fatores psicossociais I”

1) O assédio moral como fenômeno psicossocial negativo e as dimensões do poder e da cultura organizacional.

- José Carlos Zanelli (RS/BR).

2) Assédio moral: uma forma de abuso do poder

- Fabiane Ramos Rosa (SP/BR); • Salvador Antonio Mireles Sandoval (SP/BR).

3) Uma cultura de assédio moral ou um assédio moral cultural?

- Thiago Soares Nunes (SC/BR); • Suzana da Rosa Tolfo (SC/BR); • Leonor María Cantera Espinosa (Espanha).

Sessão de COT 4: “Assédio moral em contexto universitário”

1) Mobbing e indignación en contextos universitarios.

- Florencia Peña Saint Martin (México).

2) Trabalho docente, modo degradado de funcionamento institucional e assédio moral.

- Roberto Moraes Cruz (SC/BR); • Izabel Carolina Martins Campos (SC/BR).

3) Transiciones en el abordaje del acoso laboral en el ámbito universitario uruguayo.

- Teresa Dornell (Uruguai).

Sessão de COT 5: “Assédio moral em diferentes contextos I”

1) O psicólogo em sindicatos: discussão e proposta de abordagem acerca do assédio moral.

- Giovanna Cercasin e Nogueira (PR/BR); • Inaiara de Lima Ferreira (PR/BR); • Mateus Landoski Lewin (PR/BR).

2) Assédio Moral nas relações de trabalho do ambiente prisional: estudo com psicólogos do sistema penal do Paraná.

- Regina Márcia Brolesi De Souza (PR/BR).

3) Assédio moral no trabalho e apoio familiar: um estudo de caso.

- Priscila Gasperin Pellegrini (SC/BR).

Sessão de COT 6: “Assédio moral, gênero e sexualidade”

1) Violência laboral homofóbica.

- Victor Loreto (Venezuela); • Doris Acevedo (Venezuela).

2) Assédio moral às empregadas gestantes: o impactante caso do “programa gestacional”.

- Clênio Denardini Pereira (SC/BR).

Sessão de COT 7: “Estratégias de enfrentamento do assédio moral”

1) Estratégias de enfrentamento referentes às vivências de assédio moral no trabalho.

- Katia Julia Roque Rodrigues (SC/BR); • Patrícia Albanaes (SC/BR); • Priscila Gasperin Pellegrini (SC/BR); • Suzana da Rosa Tolfo (SC/BR).

2) Estratégias de enfrentamento positivas ao assédio moral no trabalho -um estudo de caso.

- Cristiane Budde (SC/BR); • Narbal Silva (SC/BR).

3) Assédio moral no trabalho: retrato das publicações brasileiras.

- Júlia Gonçalves (SC/BR); • Lucas Schweitzer (SC/BR); • Suzana da Rosa Tolfo (SC/BR).

11/10/2015 – Domingo: 8h30 - 10h00

Sessão de COT 8: “Assédio moral e direito II”

1) Direito do trabalho e a saúde mental do trabalhador: considerações sobre a síndrome de burnout.

- Jeano Saraiva Corrêa (RS/BR).

2) Assédio moral e improbidade administrativa.

- Débora Rosemary Malacario (SP/BR).

Sessão de COT 9: “Assédio moral e prevenção”

1) Intersectorialidad en la prevención de la violencia laboral.

- Doris Acevedo (Venezuela); • Meri González (Venezuela); • Rosa Pérez (Venezuela).

2) Comité de convivencia laboral: una realidad en la prevención del acoso laboral.

- Elianne Forero Pérez (Colômbia).

3) Comisión Central de Prevención y Actuación ante el Acoso y la Discriminación: Una estrategia para la promoción y protección de ambientes saludables de estudio y

trabajo.

- Romina Mauros (Uruguai); • Saphir Stempelet (Uruguai); • Elisa Canepa (Uruguai).

Sessão de COT 10: “Antecedentes e consequentes do assédio moral”

1) As consequências do assédio moral na vida do trabalhador.

- Lorena Dos Santos Souza (PA/BR); • Aurilene Ferreira da Silva (PA/BR); • Edileuza Costa da Cruz (PA/BR).

2) Consequências físicas, sociais, psicológicas e profissionais do assédio moral no trabalho.

- Cinara Invitti Lemos (SC/BR); • Suzana da Rosa Tolfo (SC/BR).

3) El acoso laboral como factor desencadenante de enfermedades mentales en Colombia

- Yaneth Vargas Sandoval (Colômbia).

Sessão de COT 11: “Assédio moral, cultura e fatores psicossociais II”

1) Assédio moral como fator de risco psicossocial do trabalho.

- Izabel Carolina Martins Campos (SC/BR); • Roberto Moraes Cruz (SC/BR); • Lucileny Cavalcanti Jeremias (SC/BR).

2) Acoso laboral hacia la mujer en Cuba: su relación con la discriminación por identidad de género y orientación sexual.

- Liset Mailen Milán (Cuba).

3) Comportamentos psicopatas de gestores e assédio moral em jovens trabalhadores: uma circunstância negligenciada.

- Narbal Silva (SC/BR); • Suzana da Rosa Tolfo (SC/BR); • Cristiane Budde (SC/BR).

Sessão de COT 12: “Assédio moral em diferentes contextos II”

1) Exposição a atos negativos no trabalho, potenciais de assédio moral e exposição ao fenômeno, sua duração e características em profissionais no extremo norte do país.

- Idonézia Collodel Benetti (SC/BR); • Jaqueline Silva da Rosa (RR/BR); • Fernanda Ax Wilhelm (RR/BR); • Ana Paula da Rosa Deon (RR/BR); • Marcus Vinicius Duarte (RR/BR).

2) Assédio moral no trabalho: um estudo de caso no setor bancário em Campina Grande - PB.

- Angélica Oliveira Velozo (PB/BR); • Sheyla Suzanday Barreto Siebra (PB/BR).

3) El trabajo infantil como modalidad del acoso laboral en tiendas de auto servicio.

- Angélica García Marbella (México); • Elías García Rosas (México).

Sessão de COT 13: “Assédio moral, gênero e sexualidade II”

1) El acoso u hostigamiento laboral y/o sexual: tácticas y estrategias de luchas de poder asincrónicas que configuran unriesgo en el empleo.

- Xinia Peres Quesada (Costa Rica).

2) Hostigamiento y acoso sexual en ámbitos de educación superior y de posgrado.

- Angélica Evangelista García (México); • Rolando Tinoco Ojanguren (México).

3) A compreensão dos trabalhadores sobre o assédio moral no trabalho por meio de um termo/palavra.

- Thiago Soares Nunes (SC/BR); • Suzana da Rosa Tolfo (SC/BR); • Leonor María Cantera Espinosa (Espanha).

Sessão de COT 14: “Análises de atendimentos, denúncias e produção científica”

1) Análise do atendimento dos casos suspeitos de assédio moral no Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Santo Amaro da Prefeitura do município de São Paulo - Brasil.

- Anna Valéria A C Pradal (SP/BR); • Noêmia Fumie Yamada (SP/BR); • Sonia M M T Ishihara (SP/BR).

2) Aprendizados positivos por meio do enfrentamento ao assédio moral no trabalho: mito ou realidade?

- Narbal Silva (SC/BR); • Cristiane Budde (SC/BR).

#### VIVÊNCIAS E INTERVENÇÕES

11/10/2015 - Domingo: 10h30 às 12h

Vivências e Intervenções (VI) 1:

1) Relato pessoal: Anos roubados: relato de uma experiência de assédio moral.

- Caso G

2) Relato de caso: Diagnóstico del mobbing en una empresa del Estado de Aguascalientes, México.

- Laura Elizabeth Cervantes Benavides (México); • Alma Sosa Blancas (México); • Ana María Valero Quezada (México).

3) Intervenção: El equipo multidisciplinario de abordaje, prevención y contención de la violencia laboral de la asociación trabajadores del estado.

- Eliana Bagnera (Argentina); • Magalí Cisneros (Argentina); • Silvia Bergaglio (Argentina); • Ezequiel Vera (Argentina); • Marcelo Yahari (Argentina).

VI 2:

1) Relato de caso: Relato de experiência individual.

- Luciana Velozo Barucchi.

2) Intervenção: Denúncia de assédio moral por servidores públicos da saúde e a atuação do Nucamt-DF em sua defesa.

- Sidmar Daveiro Oliveira (SP/BR); • Evaldo Barbosa do Nascimento (SP/BR).

VI 3:

1) Relato pessoal: Lucha, resistencia, vulnerabilidad y pauperización.

- Caso L.

1) Relato de caso: O Assédio no ambiente de trabalho, o adoecimento e as possibilidades através da Reabilitação Profissional.

- Juliana de Oliveira Colombo Costa (RS/BR).

2) Intervenção: Comité de equidad y no discriminación en un centro público de investigación: recapitulación de experiencias.

- Angélica Evangelista García (Argentina); • María Magdalena Jiménez Ramírez (Argentina).

VI 4:

1) Relato pessoal: Relato de una experiencia de mobbing ascendente en el corporativo de viajes de una empresa maquiladora en Ciudad Juárez, Chile.

- Caso D; • Co-autora do Caso D.

2) Relato de caso: Redes sociales para informar y dar apoyo: superando la dispersión de los afectados: acoso laboral en Chile.

- Maria Cristina Dias González (Chile).

3) Intervenção: Readaptação profissional X assédio moral

- Cláudia Cristina Góis (SP/BR).

VI 5:

1) Relato pessoal: Assédio Moral no Judiciário.

- Caso J.

2) Relato de caso: Assédio moral praticado contra sindicalista metalúrgico no município de São José Dos Campos/SP e a intervenção da inspeção do trabalho no caso.

- Antônio Carlos Rodrigues Pimentel (SP/BR).

3) Relato de caso: A dimensão da atuação do Estado Brasileiro na ocorrência de assédio moral praticado no ambiente de trabalho.

- Antônio Carlos Rodrigues Pimentel (SP/BR).

4) Intervenção: A saúde do trabalhador e o assédio moral no serviço público federal: a experiência do Sindisprev/RS.

- Fabiane Konowaluk Santos Machado (RS/BR); • Aline Aiko Yoshida Galvão (RS/BR); • Carmen Beatriz Fosch (RS/BR).

VI 6:

1) Relato pessoal: Um caso de assédio moral no Serviço Público.

- Caso C.

2) Relato pessoal: A Construção do Feminino nos Espaços de Poder e sua Relação com Assédio Moral.

- Caso F.

3) Intervenção: Combatendo o assédio moral no Judiciário Federal: Experiência do Sintrajufe/RS.

- Fernando Ribas Feijó (RS/BR); • Gabriel Weber (RS/BR); • Larissa Goñi Murussi (RS/BR); • Fernanda Oliveira Pontes (RS/BR); • Eduardo Buriol (RS/BR); • Fágner Azere-do (RS/BR); • Nathalie Chuy (RS/BR).

VI 7:

1) Relato pessoal: Assédio moral no Judiciário: invisibilidade perversa

- Caso Z.

2) Relato de caso: Assédio moral comprovado e fraudado numa empresa pública. A crueldade, a cultura da impunidade e o menosprezo da inteligência

- Caso N

3) Intervenção: Relato de Experiência de Sindicato de Docentes universitários: da intervenção individual à coletiva.

- Izabelle Rizental Garcia (PR/BR); • Nayara Costa Silva (PR/BR).

VI 8:

1) Relato individual: Perícia e assédio moral: o caso de um hospital público do interior paulista

- Bruno Chapadeiro (brunochapadeiro@yahoo.com.br, Faculdade de Educação, UNICAMP).

2) Relato de experiência: Ações políticas, estratégias preventivas e de intervenção contra a violência laboral

- Ana Lúcia de Mattos Flores (mattosflores2013@gmail.com); • Maria Inez Pagnosi Pacheco (assessoria@sintrapp.com.br); • Tânia Cristina Brandão (imprensa@sintrapp.com.br)

## PÔSTERES

09/10/2015 - Sexta-feira: 17h às 18h30

Sessão de exposição de pôsteres (EP) 1:

- 1) Reflexões sobre a interface entre assédio moral no trabalho e aposentadoria.
  - Marcos Henrique Antunes (SC/BR); • Carmen Leontina Ojeda Ocampo Moré (SC/BR).
- 2) Caracterização dos pesquisadores nacionais dedicados ao estudo do assédio moral no trabalho com base na Plataforma Lattes.
  - Júlia Gonçalves (SC/BR); • Lucas Schweitzer (SC/BR); • Suzana da Rosa Tolfo (SC/BR).
- 3) O assédio moral no trabalho na visão de acadêmicos do curso de direito.
  - Raquel Romano (SC/BR); • Michele Gaboardi Lucas (SC/BR).
- 4) Enfermagem e assédio moral: uma revisão sistemática.
  - Daniela Daniel Laureano (SC/BR); • Eliane França Pereira (SC/BR); • Samanta Rodrigues Michelin (SC/BR); • Rosane Gonçalves Nitschke (SC/BR).
- 5) Violência ocupacional entre trabalhadores de enfermagem: enfoque às suas consequências.
  - Maiara Bordignon (SP/BR); • Maria Inês Monteiro (SP/BR).
- 6) Saúde do trabalhador e assédio moral: a experiência de intervenção do centro de referência em saúde do trabalhador/Leste.
  - Vinicius Figueira Boim (SP/BR); • Vanessa Aparecida da Silva Souza (SP/BR); • José Rossi (SP/BR); • Genova Osanna Codjaian Bittencourt (SP/BR).
- 7) Combate ao assédio moral no trabalho bancário.
  - Mauri Antônio da Silva (SC/BR); • Egilce Oliveira (SC/BR); • Thais Helena Lippel (SC/BR).
- 8) III Seminário sobre Assédio Moral no Trabalho realizado pelo NUCAMT-DS em Ribeirão Preto-SP "Implicações do assédio moral na saúde do trabalhador".
  - Sidmar Daveiro de Oliveira (SP/BR); • Evaldo Barbosa do Nascimento (SP/BR).
- 9) O papel dos gestores frente ao assédio moral nas organizações.
  - Ana Paula Lima Volz (RS/BR); • Bárbara Medeiros (RS/BR); • Leila Mara Piasentin Claro (RS/BR); • Sabrina Almeida Rossato (RS/BR); • Júlia Gonçalves (SC/BR)
- 10) Assédio moral e gestão: desafios.
  - Jocelma Alves Moreira (DF/BR); • Vicente de Paula Faleiros (DF/BR)
- 11) Acoso laboral-mobbing una amenaza para la competitividad. Teoría, identificación y análisis de caso.

- Ana Maria Valero Quezada (México); • Roberto Estrada Olguín (México).

10/10/2015 - Sábado: 17h às 18h30

EP 2:

- 1) O psicodrama como instrumento de reconhecimento da prática de assédio moral no trabalho.
  - Cláudia Rosana Firmino Macêdo Moura (AP/BR).
- 2) Assédio moral na organização sob a visão da psicodinâmica do trabalho.
  - Leila Mara Piasentin Claro (RS/BR); • Júlia Gonçalves (SC/BR).
- 3) Notificações de violências relacionadas ao trabalho no SINAN.
  - Mareli Pfüzenreuter (SC/BR); • Jaqueline Silva (SC/BR); • Marília Silva (SC/BR).
- 4) Riscos psicossociais e assédio moral no trabalho de modelos.
  - Arthur Dutra (SC/BR); • Marcelle Fernandes (SC/BR); • Suzana da Rosa Tolfo (SC/BR).
- 5) Assédio moral é crime... Denuncie.
  - Ana Lúcia de Mattos Flores (SP/BR); • Maria Inez Pagnosi Pacheco (SP/BR); • Tânia Cristina Brandão (SP/BR).
- 6) A escuta psicológica como auxílio às vítimas de assédio moral nas empresas.
  - Adaiane Amélia Baccin (RS/BR); • Inaiara Kersting (RS/BR); • Sabrina de Almeida Rossato (RS/BR); • Paulo Antonio Barros Oliveira (RS/BR).
- 7) Proteção legal para as vítimas do assédio moral no trabalho.
  - Mauri Antônio da Silva (SC/BR); • Mauri Antônio da Silva (SC/BR); • Egilce Oliveira (SC/BR); • Schirlei Azevedo (SC/BR).
- 8) Reflexões acerca das consequências do assédio moral no trabalho.
  - Júlia Gonçalves (SC/BR); • Lucas Schweitzer (SC/BR); • Suzana da Rosa Tolfo (SC/BR).
- 9) Consequências do assédio moral à saúde do trabalhador.
  - Katia Julia Roque Rodrigues (SC/BR); • Patrícia Albanaes (SC/BR); • Priscila Gasperin Pellegrini (SC/BR); • Suzana da Rosa Tolfo (SC/BR).

## APRESENTAÇÃO DE LIVROS

09/10/2015 - Sexta-feira: 17h às 18h30

Sessão de apresentação de livros (AL) 1:

- 1) Violencia y competitividad en las organizaciones modernas.
  - Roberto Estrada Olgun (México); Ana María Valero Quezada (México); Laura Eli-

zabeth Cervantes Benavides (México).

- 2) Hostigamiento Laboral: Mobbing.
  - Xinia Pérez Quesada (Costa Rica).
- 3) Develar el mobbing. Asegurar la dignidad en las organizaciones I y II.
  - Marcelo Caputo (Argentina).
- 4) Riscos Psicossociais e Saúde Mental do Trabalhador.
  - Luciana Veloso Baruki (SP/BR).
- 5) Violencia laboral. Mobbing: victimas victimizadas.
  - Liliana Bucci (Argentina).
- 6) Estado, Poder e Assédio Moral: relações de trabalho na administração pública.
  - Lawrence Estivalet de Mello (PR/BR).

10/10/2015 - Sábado: 17h às 18h30

AL 2:

- 1) Las relaciones laborales informales: Cotidianidad Organizacional.
  - Xinia Pérez Quesada (Costa Rica).
- 2) El hostigamiento en el contexto universitario. Diferentes voces sobre un mismo problema: Definiciones y Experiencias.
  - Teresa Dornell (Uruguai).
- 3) Trabalho e gestão através do cinema.
  - Bruno Chapadeiro (SP/BR).
- 4) Interações socioprofissionais e assédio moral no Trabalho: “ou você interage do jeito deles ou vai ser humilhado até não aguentar mais”.
  - Leandro Queiroz Soares (DF/BR)
- 5) Assédio moral em Organizações Públicas e a (re)ação dos Sindicatos.
  - Suzana da Rosa Tolfo (SC/BR).

## CONFERÊNCIAS – Trabalhos completos

08/10/2015 - Quinta-feira: 19h30

Conferência de Abertura

Conferencista: Margarida Barreto (SP/BR)

Mediadora: Doris Acevedo (Venezuela)

09/10/2015 - Sexta-feira: 18h00

Conferência I: “Assédio moral, saúde e prevenção”

Conferencistas: Esther Susana Cohen (Argentina)

José Roberto Heloani (SP/BR)

### TRABAJO COMO PRODUCTOR DE SUBJETIVIDAD

Lic. Ester Cohen

“Con los tiempos que corren, desplazar el punto de vista teórico, es una elección ética, que abre un nuevo espacio teórico”  
(Toni Negri. Fin del invierno)

Cuando se tiene la real intención de transmitir una idea, sin eufemismos, es necesario explicitar el punto de vista desde el cual se formula.

Esta perspectiva, muchas veces, no es conocida por el hablante, dado que el discurso hegemónico actual nos marca con su noción de eternidad de los conceptos y de linealidad objetiva de los procesos históricos.

Aclaro: para pensar el concepto de trabajo en la actualidad partiré de una determinada óptica, o concepción de mundo. La misma se enfrenta con la visión contemporánea (discurso capitalista y/o moderno) que nos dice: los conceptos tal como hoy los conocemos, siempre significaron lo mismo, y además, la historia progresa en un proceso civilizatorio ajeno a cualquier acción humana, que tiene sus propias leyes, y que algunos pueden interpretar, serán los líderes o vanguardia que guía la acción de los demás.

Este texto partirá de premisas diferentes y de esta manera sostendrá que el trabajo es productor de subjetividad dado que: a) se supone que la subjetividad es un producto histórico, a construir, que no es una identidad anterior al nacimiento, b) se supone que la historia es una creación humana y que depende de acciones humanas, que pertenecen al reino de la cultura y no a algún más allá trascendente, c) se supone al sujeto como un ser potente, creador, y que justamente su potencia reside en su capacidad de crear mundo a través del trabajo y d) y por esto, se distingue trabajo de empleo asalariado, en el modo de producción capitalista.

Hay una determinada lógica de funcionamiento del modo de producción capitalista que divide a los seres humanos entre propietarios de los medios de producción y proletarios, es decir, seres humanos asalariados, para los cuales lo único que les es propio es su prole y su fuerza de trabajo o tiempo de vida.

De éstos últimos se trata cuando se analiza la cuestión del acoso moral en el trabajo, dado que se puede, según la lógica del sistema, acosar al más débil, aquél que ha perdido por efecto del discurso dominante, la idea de su potencia como sujeto, de su lugar en el proceso productivo, y por tanto, se posiciona en un lugar de debilidad.

Este trabajo pondrá el acento en la manera de funcionamiento del sistema, a efectos de fundamentar la noción de acoso laboral, y no se ocupará de casos puntuales, pero antes de continuar es necesario subrayar la idea de que acoso laboral de ningún modo es acoso sexual. El acoso laboral, se ubica en la lógica de funcionamiento de este modo de producción capitalista.

El sujeto pensado como potencia responde a la tesis ontológica inmanentista, que sostiene una concepción de mundo basada en la idea de interrelación de elementos constituyentes, a partir de una situación azarosa.

Inmanente significa: en su propio modo, en su propia manera, lo que determina un cierto estilo, que determina a un sujeto como ese sujeto, según su modo de expresión, y no según su identidad potencial que se actualizará - Aristóteles-.

Un sujeto es entonces, lo que puede según su modo, se determina según lo que puede, y lo que puede depende de circunstancias socio-históricas.

Este individuo corporal se define por el esfuerzo de conservación en su estado (afirmar su condición de ser vivo) por esto el sujeto se define como potencia de actuar y como singularidad con potencia de existir y por tanto de actuar. -Spinoza-

Pero esta potencia no existe aislada, dado que justamente se potencia con el otro, o sea, el sujeto se determina como político, sin necesidad de recurrir a la idea de contrato social, porque su potencia de actuar se da de hecho como relaciones en el seno de una comunidad.

La noción de construcción de lo común, es la forma en que los sujetos comprenden el sistema de relaciones necesarias a efectos de la supervivencia de la sociedad. Así, la teoría de la individualidad recibe una nueva determinación desde una teoría de las relaciones necesarias entre los sujetos singulares (valga la redundancia entre sujeto y singular)

Un sujeto no es la realización particular de una naturaleza histórica universal, sino una singularidad individual en acto, es decir, fuerza siempre en acción.

Del mismo modo, la clase obrera no está en el mundo para realizar ideales, sino que se constituye como una manera de ser en el modo de producción capitalista que supone que haya un sujeto que debe vender su fuerza de trabajo.

En ese sentido, el sujeto definido como potencia de actuar, se determina como sujeto trabajador, pero este modo, a su vez se determina en condiciones socio-históricas.

El sujeto trabajador, responde a la necesidad de fortalecer lo que los hombres tienen en común, pues en eso reside el aumento de la vida. Asociar potencias y unir derechos es aumentar la fuerza de las potencias individuales y asegurar para todas ellas la efectiva conservación de y en el ser.

El trabajo cobra el sentido de afirmación de la potencia, trabajar se define como creación de vida, o sea, supervivencia de lo común, es decir, lo comunitario.

La acción colectiva se organiza como res pública, por medio de la potencia creadora del trabajo (diferente de empleo asalariado).

En ese mismo sentido, Lukacs en *Ontología del ser social*: el trabajo, dice que si se desea exponer ontológicamente las categorías específicas del ser social, se debe comenzar por el análisis del trabajo.

Al estudiar la sociedad aparece la indisoluble articulación entre sus categorías decisivas: trabajo, lenguaje, cooperación, y división del trabajo.

Por eso dice Marx en El Capital que el trabajo es creador de valores de uso, como trabajo útil, el trabajo es por tanto, condición de la vida humana y se lo considera modelo del ser social, por ello, el modo de vida de una sociedad se determina por su modo de producción, que establece, a su vez, relaciones de producción.

Lukacs define a la conciencia de clase como el saber del lugar que un sujeto ocupa en el proceso productivo. De esta forma se distingue el concepto de clase social, determinada por el nivel socio-económico (concepto de la sociología clásica y de la estadística), del concepto de clase determinado por la conciencia de clase, que sabe sus intereses de clase, dado que esta última es una construcción social, que no depende del nivel económico sino de la lucha política.

Para decirlo más sencillo, no por ser hijo de obreros se pertenece a la clase obrera, sino que la clase obrera se determina en las luchas obreras, cuando se tiene como objetivo intereses de clase, es decir, propios y determinantes, no ajenos y convenientes a otros actores sociales, siempre en el marco del modo de producción capitalista.

Más explícito: sin capitalismo no estaríamos hablando de obreros fabriles, como trabajadores asalariados de la época industrial, ni los distinguiríamos del campesinado, ni hoy pensaríamos en trabajadores desocupados y tampoco estaríamos analizando la cuestión del acoso laboral.

A través del trabajo se realiza una posición teleológica, modelo de toda praxis social. Sólo en el trabajo, en la posición del fin y sus medios, el sujeto va más allá de la mera adaptación al ambiente. Por eso el trabajo puede ser definido como: LA REPRODUCCIÓN SOCIAL DE LA VIDA.

De allí que hoy es urgente analizar las teorías del dominio que se corresponden puntualmente con las figuras disciplinarias de la organización del trabajo y las formas coercitivas que la división social del trabajo, que sirven para expropiar cerebros y cuerpos de los trabajadores en razón del despotismo que estas formas implican.

Y por otra parte, las subjetividades producidas en los procesos de autovaloración del trabajo vivo, son agentes que pueden crear una sociedad alternativa.

Si se entiende por trabajo una práctica creadora de valor, entonces, el trabajo funciona como una analítica social que interpreta la producción de valor a través de todo el espectro social, en términos económicos y culturales por igual. Según la ley del valor, que Marx analizó; la cantidad de valor expresa la relación existente ente un bien y la proporción de tiempo de trabajo socialmente necesario para su producción. La ley del valor revela la lógica que subyace a las operaciones que se llevan a cabo en el sistema capitalista.

Pero Marx va más allá y explicita el valor del trabajo no sólo como figura del equilibrio, sino como figura antagonista, o sea, como el sujeto de una ruptura dinámica del sistema. De esta forma, el trabajo necesario es determinado históricamente por las luchas de la clase obrera contra el trabajo asalariado, encaminadas a transformar ese mismo modo de trabajo.

La relación entre trabajo y valor no es unidireccional, esta relación (en consonancia con las premisas de las que parte este texto) es histórica, y su determinación viene de la potencia del sujeto creador de valor, el sujeto trabajador, entendido como sujeto que posee un saber.

Lo cual implica: como productora de relaciones sociales (el capital es una relación

no una cosa) y por lo tanto como productora de subjetividad.

El fenómeno general de la transformación del trabajo en los últimos años, es el paso a lo que Toni Negri denomina sociedad-fábrica. Dado que los procesos de trabajo se han trasladado fuera de los muros de la fábrica (incluyendo a los trabajadores desocupados) para irrumpir en toda la sociedad.

En este sentido, Negri (con Foucault) puede pensar el concepto de obrero social y de biopoder.

En la actualidad, toda la sociedad está impregnada del régimen de fábrica, es decir, de las normas de las relaciones de producción específicamente capitalistas.

La generalización del régimen de fábrica se ha visto acompañada por un cambio en la naturaleza y cualidad de los procesos de trabajo. El mismo tiende a hacerse inmaterial: trabajo intelectual, afectivo, técnico-científico, de servicios. Estas nuevas formas de trabajo son inmediatamente sociales, en la medida en que determinan directamente las redes de cooperación productiva que crean y recrean la sociedad.

Esto no significa que no hay más trabajo fabril, sino que por el contrario, el régimen capitalista abarca no sólo las 8 horas de trabajo asalariado, sino que toda la sociedad es alcanzada por el modo de producción capitalista.

Y desde esta conceptualización es que se pueden hacer inteligibles problemáticas del acoso laboral y sus consecuencias físicas y psicológicas.

Todos los habitantes de este planeta somos por igual obreros sociales, esto significa: expuestos al sistema capitalista, lo que Marx denominó subsunción real al capital, pero por el mismo motivo somos sujetos que producimos valor, allí radica el potencial poder creador de alternativa al sistema actual.

Como sujetos trabajadores, somos actores sociales que creamos valor. Que la clase obrera ha perdido su posición central en la sociedad, vuelve a proponer la centralidad del concepto de trabajo. Aunque resulte contradictorio, en realidad es la paradoja a la que nos enfrenta nuestro momento histórico: somos seres potentes, entonces, qué hacer en esta situación de impotencia?

La constatación de este hecho encamina a una nueva tarea: la construcción de nuevas formas de producción.

El sujeto es al mismo tiempo producto y productivo:

Constituido en y constitutivo de las vastas redes del trabajo social, la subjetividad se define simultáneamente por su productividad y su productibilidad, por sus capacidades de producir y ser producida.

Siendo que la vida misma forma parte ahora del campo del poder (biopoder), entonces no podemos definir el trabajo solamente como empleo, por ello, con la noción de sujeto trabajador como obrero social, se hace más comprensible la cuestión del modo actual de organización del trabajo y su relación con el problema del acoso laboral

Se trata de atravesar las categorías económicas y sociológicas, para permitir poner el centro de la indagación en la subjetividad obrera y de los procesos de acoso laboral entendidos desde la lógica del sistema capitalista.

El dato central, como quedó explicitado más arriba, es que el trabajo se identifica completamente con la subjetividad y las condiciones sociales de la cooperación productiva.

Destaco nuevamente, que la característica más importante de la modificación de la organización del trabajo consiste en el reenvío a la subjetividad del trabajador. El

trabajo se adentra en aquello que hay de más individual y más específico de cada sujeto: su vida entera. Entonces es allí dónde se ubica la cuestión del acoso laboral, implica toda la subjetividad de un sujeto.

La cuestión central gira en torno al problema del sentido del trabajo, con problemas nuevos: porqué y cómo trabajar? Y fundamentalmente: cómo y porqué vivir?

Y si el trabajo se ha hecho subjetivo, y produce subjetividad, se hace necesario revisar los conceptos de explotación y alienación.

Cuando toda la vida misma queda expuesta al capital, se trata de la supervivencia de la humanidad.

## Referências Bibliográficas

Lukacs G., Ontología del ser social: el trabajo.. Ed. Herramienta, Bs.As., 2004

Chauí M., Política en Spinoza, Ed. Gorla. Bs. As. 2004

Negri A., Guías. Paidós. Bs. As., 2004

Negri A., El trabajo de Dionisos, Akal, Madrid, 2003

Negri A., Fin del invierno., La isla de la luna, Bs. As., 2004

10/10/2015 - Sábado: 18h00

## CONFERÊNCIA II: “ASSÉDIO MORAL, UNIVERSIDADE E GESTÃO”

Conferencistas: Florencia Peña (México)

José Henrique de Faria (PR/BR)

José Henrique de Faria

Entendendo assédio moral como uma forma de violência perpetrada por uma ou mais pessoas, caracterizada pela exposição prolongada e repetitiva de outras pessoas a situações humilhantes e vexatórias, evidencia-se que tal prática manifesta-se de diferentes formas ao longo da história da humanidade. A prática do assédio moral pode ser encontrada amiúde em antigos relatos não científicos, como, por exemplo, os registrados no chamado Antigo Testamento ou na Torá, até em estudos sobre a arqueologia do poder (como o de Foucault), ou os que se dedicam à investigação da classe trabalhadora (como os de Engels e Hobsbawm). O assédio moral não tem origem no modo capitalista de produção, contudo é nele que esta prática encontra o terreno fértil para se desenvolver, especialmente nas relações de trabalho. Assim, se a história do conceito de assédio moral é recente, como o proposto por Marie-France Hirigoyen, no livro “Le Harcèlement Moral: la violence perverse au quotidien”, publicado pela Éditions La Découverte & Syros, em 1998, as práticas de violência no dia-a-dia do trabalho têm origem com o próprio trabalho.

Além das ações explícitas e diretas que resultam em ofensas, humilhação e ridicularização, o assédio moral investe no processo sutil, indireto e subjetivo, culpabilizando, amedrontando, desestabilizando emocional e fisicamente (Somatização). As consequências conhecidas formam uma enorme lista.

A prática do assédio moral não se restringe, igualmente, a organizações privadas. Ao contrário, vários são os casos relatados no âmbito das organizações públicas. Portanto, é necessário localizar esta prática no interior do Estado Capitalista Contemporâneo não como um fenômeno que ocorre nas agências públicas (que seria o lugar do Estado) e nos empreendimentos privados (que seria o lugar da sociedade civil). O Estado é a forma organizada da sociedade, com suas instâncias públicas e privadas. Retomando o que já considerei em outro texto, *a sociedade se organiza na forma de Estado tão logo supera a fase do estado da natureza ou a fase da horda primitiva. Mais precisamente, é a primeira forma organizada da sociedade civil, de tal maneira que a sociedade institui o Estado tendo por base as relações materiais de produção. Neste sentido, ambos, Estado e Sociedade Civil, constituem uma única materialidade e não instâncias separadas. A sociedade civil se organiza na forma de Estado, historicamente e até a contemporaneidade, com seus "poderes", suas agências, seus aparelhos e com suas formas de gestão ou de governo. O Estado é a forma como a sociedade civil se organiza objetivamente a partir das lutas sociais travadas no interior do modo de produção dominante, definindo relações de hegemonia e contra-hegemonia, de poder e contrapoder ou de processos de trabalho associado ou pleno.*

*Quando o Estado é mencionado como organizador do processo de trabalho, não significa que existe uma primazia do econômico na determinação de sua função. O Estado exerce sua função global de coesão por meio, igualmente, de seus sistemas jurídico (regras que organizam e disciplinam as relações de trabalho e de produção), político (promulgação, garantia e manutenção da ordem) e ideológico (no ensino, nas propagandas institucionalizadas, etc.). As funções particulares mencionadas correspondem sempre a interesses políticos das classes dominantes. O Estado comporta, em sua função global de coesão, vários aparelhos que concentram, no nível de suas ações substantivas, as tarefas particulares de interpretação e realização dos interesses da classe dominante. Estes aparelhos, que em conjunto formam a ossatura do Estado, aparecem como forma de concentração das ações de interpretação de interesses nos vários níveis em que estes são efetivados. Significa dizer que não há apenas um aparelho de Estado, mas vários. De fato, existe correspondência entre níveis estruturais (econômico, jurídico-político e ideológico) e aparelhos de Estado, de forma que podem ser identificados aparelhos econômicos, jurídicos, políticos, repressivos e ideológicos, divisão esta que decorre da função global de coesão do Estado.*

Portanto, quando se estudam questões que decorrem de práticas sociais nos processos e relações de trabalho, não há como fazer "vistas grossas" à questão do Estado. Negar o lugar do Estado nos processos de trabalho e seus desdobramentos constitui a afirmação da superficialidade da coisa, de sua aparência fenomênica: este é o problema de se tratar a prática do assédio moral como coisa-em-si-mesma. A prática do assédio precisa ser considerada na totalidade do fenômeno em que se desenvolve e não em sua pseudoconcreticidade. É preciso negar a prática do assédio como coisa-em-si para poder ultrapassá-la, porque negar a coisa-em-si é ultrapassar o conhecimento sensível, imediato, da coisa. A negação da coisa-em-si é uma atividade do pensamento crítico, pois a coisa em si não possui, ela mesma, aparência e essência: a coisa é uma realidade a ser apreendida em sua totalidade e embora se mostre, de início, como aparência, ela já contém nela mesma sua essência, sem o que não seria Coisa (objeto). A concepção de que a coisa possui uma aparência e uma essência é uma forma mecânica de apropriação, como se a coisa fosse, ela mesma, duas coisas: a que aparece e a que esconde. A coisa é uma totalidade que pode ser apreendida em sua pseudoconcreticidade ou em sua concreticidade. A forma de se apropriar da coisa não é a coisa.

Os estudos sobre o assédio moral constituem uma prova incontestável sobre como pesquisas socialmente referenciadas podem servir de base para ultrapassar esta aparência fenomênica e, inclusive, resultar em ações políticas consequentes, seja do ponto de vista da gestão do processo de trabalho pelas organizações, seja do ponto de vista da estrutura jurídica e dos processos julgados nestas instâncias. Também é necessário chamar a atenção sobre o problema de reduzir o conhecimento sobre o assédio e suas práticas colocando este tema como circunscrito a si-mesmo.

De acordo com as teorias existentes, pode-se, esquematicamente, considerar o assédio moral a partir de cinco categorias: origem; expressão (conceito); objetivo; formas; consequências.

A própria teoria sugere que o assédio moral insere-se em uma relação de poder em sua forma exacerbada, exigindo-se que este conceito seja tensionado. O nascimento do conceito no final da década de 1990 colocou luz sobre esta forma específica de violência no trabalho, desenvolvendo uma extensa área de estudos em todo o mundo com repercussões nas organizações públicas e privadas, nos sindicatos, nos movimentos sociais e nos processos judiciais, portanto, no interior do Estado Capitalista Contemporâneo. A teoria do assédio moral, de fato, possibilitou a criação de procedimentos sistematizados para sua identificação, o desenvolvimento de programas de combate à sua prática nas organizações e de procedimentos e jurisprudência na esfera jurídica e política. Ao mesmo tempo, estes estudos estabeleceram limites teóricos e metodológicos que precisam ser superados, porque o movimento do real exige o movimento do conceito. Não se trata de abandonar a teoria existente ou de considerá-la superada, mas de questionar seus limites fenomênicos.

Considere-se, aqui, apenas a título de ilustração, uma situação bem conhecida. Os docentes de programas de pós-graduação são submetidos a um processo de avaliação pela CAPES segundo métricas de pouco ou nenhum impacto ou repercussão social. O número de pontos a serem alcançados depende da classificação do programa de pós-graduação e de seus objetivos no processo avaliativo. No entanto, as dificuldades para pontuar também decorrem de medidas subordinadas aos regramentos da avaliação e acabam resvalando para práticas pouco ortodoxas de pontuação por parte de alguns docentes e em dificuldades crescentes para outros. As coordenações exercem um controle sistemático sobre a produção dos docentes, atuando como verdadeiros operadores da regra. Docentes que não atingem a pontuação exigida são considerados improdutivos pelos pares, sofrem constrangimento e muitas vezes são descredenciados do programa, sentindo-se inferiorizados e humilhados antes seus alunos e pares. Diversos estudos têm mostrado as consequências das exigências da avaliação sobre a saúde física e mental dos docentes. Poder-se-ia nominar este fenômeno de Síndrome Sucupira. Caso se considere o conceito de assédio moral, esquematicamente exposto acima, tem-se um caso claro de exposição prolongada e repetitiva, com objetivo de ridicularizar, inferiorizar, punir, culpabilizar, que atenta contra a dignidade e que coloca em risco a saúde física e emocional dos docentes. Em síntese, uma prática de assédio moral segundo o conceito de referência. Contudo, não se trata de uma relação interpessoal (chefe-subordinado), mas institucional. Ou seja, configura-se como um programa de gestão tal como outros que avaliam desempenho, comprometimento, carreira, etc. Trata-se de uma relação de trabalho que não se restringe a uma instituição universitária, mas regulada na esfera legislativa.

Inobstante todo avanço da teoria do assédio moral e das consequências para seu en-

frentamento, portanto, parece oportuno aos estudiosos avançar neste tema e romper algumas de suas limitações conceituais que condicionam a abordagem do problema circunscrevendo-o à revelia das relações concretas. A título de sugestão, convém apontar, aqui, algumas questões relevantes;

Considerar a prática do assédio moral no interior do Estado Capitalista Contemporâneo e ao seu abrigo, investigando sua complexidade e suas contradições, bem como as relações de poder que aí se desenvolvem;

Abordar o problema do assédio moral segundo uma perspectiva interdisciplinar (não, multidisciplinar), superando a visão disciplinar de origem;

Considerar que a violência que se materializa nas relações de trabalho nas organizações possui uma dimensão que não se restringe à organização e as relações estudadas. É necessário considerar o campo da violência social em que se processam as práticas identificadas nos casos estudados;

Superar a limitação das relações que se conservam no plano interpessoal, introduzindo, no campo, as dimensões organizacionais (estrutura e gestão) e coletivas (grupos sociais). Em outros termos, superar a fulanização das práticas e a desresponsabilização das organizações, de seus gestores e de seus programas de gestão e avaliação;

Objetivar a categoria trabalho, atualmente abstrata e mesmo metafísica em alguns estudos, dando-lhe materialidade (limite, contexto, história, tipo e forma de relação de trabalho, etc.). A categoria trabalho tem sido apresentada de forma indeterminada, ou seja, o trabalho é genericamente conceituado a partir de estudos de caso singulares. A simplificação do conceito de trabalho implica na simplificação das análises das condições e do processo de trabalho e das formas de ocorrência do assédio moral;

Considerar as condições de trabalho como forma de assédio em qualquer circunstância e não apenas como uma degradação proposital (evitando a subjetividade dos argumentos de propósito e de intencionalidade);

Incluir as exigências profissionais como forma de assédio sempre que as mesmas sejam repetitivas (por exemplo, cumprimento de metas e de resultados além das condições adequadas à saúde física e emocional);

Superar a falácia de que a formação de bons gestores, com ênfase em “relações humanas” e “comportamento organizacional” é uma possibilidade de solução ou de arrefecimento da prática de assédio moral, criando um ambiente mais solidário e colaborativo. A lógica do controle sobre o processo de trabalho pelas organizações públicas e privadas não segue esta ilusão fraterna de que bons gestores se constituem na garantia de superação de um problema que se encontra na estrutura do processo e não em sua forma;

Incluir, nas análises sobre assédio moral, o controle e o sequestro da subjetividade e as práticas de monopólio da sedução pelas organizações, conquanto as mesmas subtraem dos trabalhadores a condição de formação de uma consciência crítica, induzem à crença na existência de uma “grande família” (que veste a camisa, que se dedica, que possui o DNA da organização) em torno de uma missão maravilhosa e inquestionável.

Estes nove pontos devem se constituir em um avanço teórico com consequências práticas, porquanto o não enfrentamento destas questões cria condições de alastramento do assédio ao abrigo das dissimulações práticas e discursivas. A ausência, nos estudos e pesquisas, de uma análise dialética entre (i) a gestão das organizações (mesmo nos casos de gestão representativa ou compartilhada), seus processos de trabalho e seus programas (políticas de gestão de pessoas) e (ii) os mecanismos de resistência (mesmo

os mais tênues e frágeis) por parte dos trabalhadores, pode favorecer o esvaziamento coletivo das ações políticas e jurídicas. É fundamental tensionar as contradições para poder revelar tanto sua forma como seu conteúdo.

## MESAS DE DEBATE – Trabalhos completos

09/10/2015 – Sexta-feira: 8h30 às 10h00

MESA DE DEBATE (MD) 1: “Assédio Moral e Direito I”

- Sandra Isabel Correa Leon (Ecuador)
- Luisa Fernanda Gómez (Colômbia)
- Luis Salvador (PR/BR)

“ACOSO LABORAL Y DERECHO”.-

### ACOSO U LINCHAMIENTO LABORAL A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN<sup>1</sup>

Sandra Isabel Correa León  
sandracorrealeon@gmail.com  
Catedrática Violencia Moral, DDHH, Constitucionalismo

#### INTRODUCCIÓN

*“Modos de pensar crean maneras de vivir.*

*Maneras de vivir inspiran modos de pensar.” Nietzsche*

Para efecto de este contexto, comprenderemos que moral es el conjunto de reglas que rigen la conducta de los moradores de una morada. Hay cuantas moradas, como culturas, etnias y modus vivendi en el Planeta Tierra. En este sentido, imponer una moral a otra, es una aberración.

El peligro más grande para el orden social es la conciencia que encamine al individuo a conmovir su sistema de valores y entonces su comportamiento, en detrimento de valores y comportamientos precedentemente implantados por el condicionamiento social.

El comportamiento actitudinal que mantenemos los seres humanos entre nosotros y con las demás formas de vida, facilita o no la posibilidad de comunicarnos, socializarnos, crecer y evolucionar como especie y ser social individual y colectivo.

La normalización que el modo de organización social patriarcal, léase neoliberal, hace de la conducta y actitud disociadora, desinformadora, in comunicadora, maltratadora, violenta, herramientas de ascenso laboral, económico, político, mediante el mimamiento y degeneración de toda posibilidad de cohesionarnos los individuos, como sujetos interdependientes, guardianes unos de otros, fenómeno ocurrido -de modo transversal- en los escenarios de la vida privada, pública, laboral, escolar, etc.

¿Qué entendemos por acoso moral?

El Acoso moral tiene el objetivo de destruir la estabilidad psicológica de un ser humano, a través del descrédito y la rumorología. Se practica acosando grupalmente de

<sup>1</sup> Mesa de Debate I. Rol-Invitada-Ecuador

tal manera que la víctima “estigmatizada” no pueda defenderse, que no pueda hablar o que su palabra ya no tenga ningún valor. La indefensión de la víctima proviene de la pasividad de los testigos de la violencia, que permiten la destrucción de otro ser humano de manera indignamente cobarde<sup>2</sup>.

¿Qué entendemos por acoso mediático?

El acoso mediático es un término que se hace servir para identificar situaciones en que una persona o un grupo de personas -\*entendiéndose por grupo el conjunto de más de una persona natural, jurídica, o colectivo en general<sup>3\*</sup> - ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica, aplicada de forma sistemática durante un tiempo sobre otra persona \*natural, jurídica, gobierno, proyecto, producto, empresa<sup>4\*</sup> tendiente a provocar el desprestigio de la misma, utilizando para ello cualquier medio de comunicación de masas<sup>5</sup>.

Son estrategias empleadas para desacreditar a una persona, organización o producto a través de la maledicencia y del RUMOR. Es un concepto que se identifica con el Acoso Moral en el trabajo porque los efectos son los mismos, desacreditan, a través de la injuria y la calumnia<sup>6</sup>.

El detonador<sup>7</sup> del *linchamiento mediático* se encontrará conformado por el instigador/a del acoso mediático, más los/as acosadores/as directos (atacan), cuya conducta es muy violenta *verbalmente (adjetivan, insultan, ridiculizan, se burlan, son hipercríticos, hipervigilantes)*; muy violenta en su comportamiento (marginan, ningunean, desprecian, cuya sumatoria, ante la presencia de los/as testigos mudos o silenciosos, que ven lo que ocurre y no hacen nada, conforman la trilogía que precipita la destrucción de la víctima directa, en medio de un entorno social que - perversamente manipulado con insidias y compulsión moral- permite, normaliza, consiente, apoya y legitima la conducta del acoso mediático y del linchamiento mediático.

¿Qué entendemos por linchamiento mediático?

Llámesse linchamiento mediático la conducta orientada a la difusión de información no verificada, no contrastada, no contextualizada e imprecisa que, de manera directa o a través de terceros, sea producida de forma concertada y pública, divulgada reiterativamente a través de uno o más medios de comunicación con el propósito de desprestigiar a una persona natural o jurídica o reducir su credibilidad pública (Ecuador. Art. 26 Ley Orgánica de Comunicación, junio 2013).

El efecto ulterior del daño social ocasionado por el linchamiento mediático es medible<sup>8</sup> en la afectación a la salud pública de la ciudadanía receptora y de las víctimas

<sup>2</sup> Parés Sóliva, Marina, 2005, perito jurídico social, especialista española.

<sup>3</sup> \*Correa León, Sandra, 2006. lo no primigenio

<sup>4</sup> \*Correa León, Sandra, 2006. lo no primigenio

<sup>5</sup> Parés Sóliva, Marina, 2005, definición primigenia.

<sup>6</sup> Marina Parés Soliva, 2005,

<sup>7</sup> Marina Parés Soliva, “Gang de acoso”.

<sup>8</sup> Hostigamiento Psicológico Laboral e Institucional en Iberoamérica. Estado del Arte y Experiencias de Intervención. Eduardo Bustos Villar, Marcelo Caputo, Elizabeth Aranda Coria, Mariel Giménez

(Compiladores)

secundarias de esta forma de des-información sistemáticamente repetida, con: a) el objetivo de destruir a la víctima directa. b) el método del rumor echado a rodar con mala intención. c) la estrategia de un grupo atacante (asimetría en la defensa). d) la consecuencia, indefensión de la víctima directa, e implantación de un estigma.

La intencionalidad de castigo público y daño a la integridad de la víctima directa, por parte del instigador/a, es por no haberse sometido a sus designios, para lo que se hace ayudar de acosadores/as directos (atacan) y aliados/as tácitos (riegan el rumor con malicia), bloqueando a quienes, compulsados moralmente, como testigos mudos o silenciosos, presencian la acción de los encargados de colocar a la víctima directa en su lugar. La existencia de un grupo atacante es planificada y/o concertada por el instigador/a<sup>9</sup>.

Efectos posteriores del acoso mediático y del linchamiento mediático, sin ulterior responsabilidad penal, aún, son:

Nadie recuerda cómo era -anteriormente- la víctima directa.

Encubrimiento de un fraude por parte del instigador/a.

En lo social, la imposición de un estigma y/o prejuicio hacia la víctima directa.

En lo legal, la vulneración de la transversalidad de derechos humanos individuales y colectivos.

En lo político, el imperio del envilecimiento social o ley del más fuerte.

Devastación del proyecto de vida de la víctima directa.

Alteración de la salud pública, en especial del sector social manipulado y usado para legitimar la conducta del acoso mediático y del linchamiento mediático, traducida en disfunciones sicosociales medibles con los baremos necesarios, entre otras: estado de hipnosis gregaria, disociación psicótica, lobotomización, alienación, enervamiento social, debilitamiento de valores democráticos, ceguera síquica, sordera selectiva, normalización de la barbarie.

Afrenta en la conciencia pública.

Engaño social generalizado.

Normalización de la manipulación como medio para un fin.

Conculcación del principio y valor constitucional de la dignidad humana, como un derecho humano universal.

Hay que poner también de manifiesto el hecho de que, en sociedades como la nuestra, para poder ejercer el derecho a la comunicación la ciudadanía necesita participar en un proceso dinámico de aprendizaje, para el cual se requiere de una actitud proactiva del ciudadano, pero también del aporte sostenido de las diferentes instituciones presentes en la sociedad: familia, escuela, Estado y, manifiestamente, de los medios de comunicación, los mismos que hoy más que nunca se puede ayudar al fortalecimiento de una ciudadanía activa y participativa. Pero precisamente, debemos pasar por un cuestionamiento crítico del sistema de medios y su vocación de servicio social, ya que especialmente en nuestro país, en estos últimos años, en vez de ser medios de y para la comunicación, en lugar de evolucionar hacia prácticas más democráticas de relacionamiento con la sociedad, más bien se han arraigado en sus formas ver, pensar y actuar de

[https://www.academia.edu/16704112/HOSTIGAMIENTO\\_PSICOLOGICO\\_LABORAL\\_E\\_INSTITUCIONAL\\_EN\\_IBEROAMERICA\\_ESTADO\\_DEL\\_ARTE\\_Y\\_EXPERIENCIAS\\_DE\\_INTERVENCIÓN](https://www.academia.edu/16704112/HOSTIGAMIENTO_PSICOLOGICO_LABORAL_E_INSTITUCIONAL_EN_IBEROAMERICA_ESTADO_DEL_ARTE_Y_EXPERIENCIAS_DE_INTERVENCIÓN)

<sup>9</sup> \* Es quien gana con el desprestigio y posterior desaparición de la víctima directa.

las posiciones hegemónicas que continúan legitimado únicamente los intereses políticos, económicos y sociales de las clases dominantes.

El problema se complejiza cuando además, de manera directa a veces y otras de forma aparentemente neutra, en términos ideológicos, pero siempre en concordancia con los intereses de los grupos de poder político o económico, los medios de comunicación siguen configurado escenarios de violencia y exclusión, así que orientaciones de conducta negativas de identificación y discrimen en ciertos casos y de invisibilidad en otros, hacia ciertos grupos y sectores vulnerables y/o minoritarios de la sociedad; pero además, tampoco han dejado de lado sus formas de manipulación mediática negativa, por medio del acoso y el linchamiento mediático, practicas deleznable que han causado una enorme afectación al a dignidad y a la honra de muchas personas.

Sin duda, hay quien dirá que hoy, los medios de comunicación también han cedido espacios, aunque marginales, a la divergencia y a las visiones opuestas al status quo. Sin embargo, no es menos cierto que en el contexto actual del país, se hace aún más evidente que la construcción social que visibilizan los medios, sigue centrada en los mismos principios de siempre, los cuales de ninguna manera se ponen en juego.

Elementos a destacar<sup>10</sup>:

a) Acoso Grupal, para configurarse el acoso u linchamiento social a través de los medios de comunicación social, han de ser más de un medios de comunicación, actuando de modo simultáneo, intencionalmente concertado, los medios instigadores, no así los que replican, engañados por las mentiras de quienes los usan para divulgar lo falseado, lo que les hace incurrir en omisiones graves a la ética periodística a la que se deben, profesionalmente hablando.

b) Fraude, por el uso de la comunicación paradójica, que deliberadamente es CONTRADICTORIA, en consecuencias violencia psicológica.

c) Comunicación paradójica, que compuesta por definiciones, y por predicciones paradójicas, es una marca constante en el acoso moral. Comunicación, a su vez, visible a través de:

- Definiciones paradójicas.- Afirmaciones que de modo intencional, se contradicen, en consecuencia, según Marina Parés Sóliva: a) Incluyen una falacia en el argumento, y b) un error oculto en el razonamiento.
- Predicciones paradójicas.- Aquellos anuncios apocalípticos que mantienen al entorno bloqueado.

d) Manipulación de la comunicación

Visible en el lenguaje del acosador, caracterizado por ser eminentemente manipulador, presentándose como la investigadora Parés Sóliva<sup>11</sup> describe, por:

1. Los términos utilizados, o uso de las palabras "TALISMÁN" inherentes a cada cultura
2. Los esquemas mentales, o uso y abuso de un falso DILEMA

<sup>10</sup> ©marinapares2012

<sup>11</sup> ©marinapares2012

3. Los planteamientos estratégicos, que son falacias o insinuaciones de asuntos silenciados
4. Los procedimientos estratégicos, que son la MALEDICENCIA, el no atacar de frente y el que el ataque se justifica como cargado de “buena intención”.

#### e) Manipulación en los Medios

Lo criminal mediático, cuando hablamos de manipulación en los medios de comunicación, es constatar y comprobar, como afirma la estudiosa Marina Parés Sóliva, es que los espacios destinados a informar, a mantener al ciudadano al tanto de la actualidad y la realidad que le rodea, en suma, a ser escenario de la comunicación en su mayor amplitud, quedan a merced de toda clase de manipulaciones políticas y económicas, traducidas luego en imaginarios distorsionados y distorsionadores de la ciudadanía, manipulada para conveniencia de los patrocinadores financieros de esta manipulación. Entonces, la comunicación es convertida en una herramienta de los medios de comunicación, transcriptores de una versión oficial, vulnerando los derechos humanos y el deber ser de este servicio público, contraste, verificación, investigación, veracidad.

#### SITUACIÓN ACTUAL

Los medios de comunicación han perdido cualquier mínima vocación de servicio público y son guiados por la lógica implacable de las leyes de mercado. En el siglo XXI, el único poder real, el que todo lo controla y manipula, es el poder económico, un poder que entre otras cosas es el dueño y señor de los propios medios de comunicación<sup>12</sup>.

Nos adoctrinan gota a gota, para que normalicemos con nuestro silencio, indolencia e indiferencia lo no natural, esto es, el acoso laboral a través de los medios de comunicación social; entonces, un ser humano con dignidad y derechos, de pronto en una función pública, o sea, TRABAJADOR PUBLICO, conoce la ausencia de solidaridad de su entorno social, al verse presionada/o a aceptar que intereses corporativos de poder económico-financiero global, nacional, regional “desconocidos”, de modo FLAGRANTE Y PUBLICO haga tabla rasa de la ley y el Estado de Derecho, para GATILLAR una bien montada campaña de intoxicación de medios de comunicación afines a su camarilla de intereses, para DERRIBAR a través de la creación de un cerco o ACOSO MEDIÁTICO SISTEMÁTICO, GRUPAL ALIMENTADO DE RUMOR MALINTENCIONADO, armado destinado a SAQUEAR fama, honor, prestigio del funcionario y/o TRABAJADOR público, empresa, gobierno, proyecto.

Luego del operativo de DERRIBAMIENTO de bienes personales inmateriales del TRABAJADOR PUBLICO, como son el derecho al honor, al buen nombre, al prestigio, a un juicio justo, a la presunción de inocencia, al debido proceso, etc. Y, de bienes sociales como son los derechos a un ambiente sano, la salud pública, la comunicación, la información, la seguridad jurídica, sostenido durante un tiempo, se pasa a LINCHAR o sea, imputar una MENTIRA vestida de VERDAD UNICA, mediante el uso repetitivo de calumnias, desinformaciones, murmuraciones, chismes. Ante lo cual, estamos frente a la CRIMINALIDAD MEDIÁTICA, como la define Zaffaroni, Eugenio Raúl.

<sup>12</sup> ©marinapares2006

## EL SIGNIFICADO DEL SILENCIO-EL SILENCIO COMO SIGNIFICADO

A veces, el silencio es la peor mentira<sup>13</sup>.

El que sabe calla, el que no calla no sabe, porque la verdad se reconoce por los silencios de las frases que no se dicen, porque la verdadera sabiduría consiste en saber escuchar los silencios, por ello, gracias a quienes los escucharon sin atribuirles el slogan "el que calla otorga", usado para beneficio de acosadores y linchadores.

Se dice, también, que las verdades más crueles se dicen en silencio, aún más cuando se pasa del silencio de la Ley (fraude a ella), a la ley del silencio, fenómeno de fuente ovejuna, del todos y ninguna, caracterizado por el silenciamiento de lo ocurrido, y que a todos consta.

E silencio alumbró el SALTO CUÁNTICO de cuando una gota de agua, sí derrama el vaso...; de cuando la precipitación de una parte de la clara del huevo, sí acarrea el derrame de su totalidad...; de cuando una golondrina, sí es el comienzo de una nueva y distinta primavera...

Pregunté a varias personas, qué significa para ti el silencio, entendido como la omisión de palabra, no la meditación que nos da una visión introspectiva al interior del Todo, no el detener del ir y venir de diálogos mentales; la respuesta, desde slogans hasta latires, fue:

- Prudencia
- "El que calla otorga"
- Complicidad
- Traición
- Quemimportismo
- Indiferencia
- Indolencia
- Acusación
- Veredicto
- "Cuando la voz de un no amigo te acusa, el silencio de un amigo te condena"
- Las mayores mentiras se dicen y se dejan decir en el silencio
- Encubrimiento
- Cobardía
- Hipocresía
- Aceptación
- Justificación

El Silencio del entorno permisivo con la barbarie presente en los casos de Acoso y Linchamiento Laboral a través de los medios de comunicación social, es el envilecimiento social, la pérdida de valores democráticos, la muerte en vida de la víctima directa.

Tomemos unos pensamientos respecto a uno de estos sentires perceptivos del silencio como sinónimo de indiferencia, así:

"Nuestra generación no se habrá lamentado tanto de los crímenes de los perversos,

<sup>13</sup> Madre Teresa de Calcuta (1910-1997) Misionera yugoslava nacionalizada india.

como del estremeceador silencio de los bondadosos”, proverbio Persa.

“Actualmente la crueldad más grande es la indiferencia. Conocer pero no actuar es una forma de consentir las injusticias”, Elie Wiesel, Premio Nobel de la Paz, 1986.

“Cuando reflexionemos sobre nuestro siglo XX, no nos parecerá lo más grave las fechorías de los malvados, sino el escandaloso silencio de las buenas personas”, Martin Luther King.

“Nunca dudes de que un pequeño grupo de personas pueden cambiar el mundo. De hecho, siempre se ha conseguido así”, Margaret Mead.

“La indiferencia es un delito”, grafiti de calle, Barcelona “encierros de inmigrantes, enero 2001.

Primero cogieron a los comunistas, y yo no dije nada porque no era comunista. Luego se llevaron a los judíos, y yo no dije nada porque no era judío. Luego, vinieron a buscar a los obreros; no dije nada, porque no era obrero ni sindicalista. Más tarde se metieron con los católicos, y no dije nada porque yo era protestante. Cuando, finalmente, vinieron por mí, ya no quedaba nadie para protestar. Martin Niemüller, 1892-1984<sup>14</sup>. Nota: Este poema se atribuye a menudo, erróneamente a Bertolt Brecht.

## Referências Bibliográficas

Zaffaroni, Eugenio (2011) “La palabra de los muertos” P. 366 -Buenos Aires-Argentina. EDIAR

Buen Abad, Fernando, Linchamiento mediático: Metástasis de las ignominias: premeditación, alevosía, ventaja y masividad, abril 25 2016,

<http://www.telesurtv.net/bloggers/Linchamiento-mediatico-Metastasis-de-las-ignominias-premeditacion-alevosia-ventaja-y-masividad-20160425-0005.html>

Correa León, Sandra Isabel, Investigadora especializada en acoso y linchamiento mediático, operatividad gatillada para alienar, embrutecer y vulnerar el derecho a la Dignidad Humana. Abogada, licenciada en ciencias sociales y políticas, doctora en Jurisprudencia. Varias obras escrita como un sentido de vida, no un modo de vivir. Defiende la vida ante todo lo que la niegue, deprede, intoxique. Ex Ministra de Educación, Cultura y Deportes del Ecuador 96-97. Catedrática universitaria en DDHH. Miembro fundador del Colectivo Ciudadano “Víctimas de Acoso Mediático”. Miembro de la ALAL-Asociación Latinoamericana de Abogados Laboralistas. Miembro de la AAJ-Asociación Americana de Juristas. Divulgadora y militante proponente -ante la Asamblea Nacional del Ecuador- de la necesidad de tipificar en los diferentes cuerpos legales, como infracción administrativa y como delito, la CONDUCTA del “acoso moral” en general; y, en particular, “acoso y linchamiento mediático”, acoso laboral, acoso escolar, acoso familiar, autora de publicaciones temáticas. Disponible en:

<sup>14</sup> Martin Niemüller, se ordenó como pastor luterano en 1924. Fue uno de los primeros y más tenaces críticos del nazismo y constituyó un movimiento de resistencia denominado Iglesia Confesional. Como símbolo de la resistencia antinazi fue arrestado por la Gestapo en 1937 y declarado culpable de traición, siendo confinado hasta el final de la guerra en los campos de concentración de Sachsenhausen y Dachau. Salvó la vida de milagro. Después de la guerra, pronunció innumerables conferencias, concluyéndolas a menudo con unas palabras que se hicieron famosas (el presente poema) y sobre las que existen diferentes versiones con pequeñas variaciones.

<https://independent.academia.edu/DraSandralabelCorreaLeon>  
[www.actosdeamor.com/victoriassecretas.htm](http://www.actosdeamor.com/victoriassecretas.htm) <http://www.actosdeamor.com/accio-nesenmarcha.htm> <http://www.actosdeamor.com/librosvictoriassecretas.htm> <http://www.actosdeamor.com/acosomoralomobbing.htm>

Parés Soliva, Marina, especialista, catedrática universitaria, perito jurídico-social, científica y estudiosa del fenómeno del Acoso Moral desde la Óptica Social, Presidenta del Servicio Europeo de Información sobre Mobbing, conferencista nacional e internacional, autora de varias publicaciones temáticas, web máster de [www.acosomoral.org](http://www.acosomoral.org)

MD 2: “Assédio Moral e Gestão”

- Silvia Franco (Uruguai)
- Leandro Queiroz Soares (DF/BR)
- Luis Allan Künzle (PR/BR)

## GESTÃO E ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

*Leandro Queiroz Soares, leandroqueirozsoares@gmail.com*

*Eu detesto homem “fresco”. Vocês já perceberam o quanto o R. é sensível? Eu não posso chamar a atenção que os olhos dele já se enchem de lágrimas. É um “veado” mesmo... (J.)*

*Avise ao E. que ele não está fazendo falta nenhuma e, portanto, que não precisa nem retornar das férias. (G.)*

*(...) Você tem que fazer! Você vai fazer, pois se você não fizer, facilmente vamos lhe substituir por outra pessoa que vai fazer... E vai fazer melhor que você (...). (R.)*

*Eu não consigo entender o que está havendo. Você tem que aumentar o seu ritmo, tem que dar conta! Está sendo pago para quê, afinal? E se não quiser, fique sabendo que tem muita gente lá fora querendo o seu lugar...(J.)*

*Oh “gayzão”! Você já fez o que eu mandei? (E.)*

*Essa “bicha” do D. tem olhado de forma meio suspeita para mim... Acho que “ela” está “apaixonada”... (E.)*

As declarações em epígrafe, extraídas de uma pesquisa científica que adotou como principais instrumentos de coletas de dados a observação participante e a entrevista semiestruturada (Soares, 2015), retratam exemplos categoriais de falas que muitos gestores adotam no cotidiano, pautados numa lógica socioeconômica e numa ideologia gerencialista subjacente que os respalda de maneira mais ou menos explícita. Trata-se, especificamente, de parte de uma série de agressões que visavam à desestabilização, à difamação e/ou o isolamento dos trabalhadores-alvo que estavam sob suas subordinações diretas, em processos que, ao longo da pesquisa mencionada, foram desvelados efetivamente como assédio moral no trabalho, fenômeno esse que definimos como um conjunto de ações violentas (de natureza psicológica e/ou física) que se manifestam por encontrar elementos permissíveis na cultura sócio-organizacional e que são infligidas, de maneira frequente, por um(a) ou mais trabalhador(a)s contra, principalmente, um(a) outro(a) trabalhador(a), com o objetivo de isolá-lo(a), desestabilizá-lo(a) e/ou difamá-lo(a) e, muitas vezes, excluí-lo(a) do contexto de trabalho, podendo lhe

causar consideráveis danos de natureza física, afetiva, cognitiva e/ou social (Soares, 2015, p. 120).

Decorridos aproximados treze anos que vimos estudando essa grave modalidade de violência no trabalho, que tanto mal tem acarretado aos trabalhadores vitimados, aos contextos de trabalho e à sociedade como um todo<sup>15</sup>, temos, por meio de estudos teóricos, pesquisas de campo e compartilhamento de experiências, tanto no contexto laboral quanto no acadêmico, chegado sempre a uma mesma conclusão: as culturas sócio-organizacionais<sup>16</sup> e, de um ponto de vista ainda mais macro, as culturas societárias, estão repletas de elementos que viabilizam/estimulam e alimentam/retroalimentam a perpetuidade da violência, desencadeando mesmo a sua institucionalização como um dos alicerces das formas de se gerir e de se competir na esfera organizacional<sup>17</sup>.

Nesse sentido, pode-se afirmar que, na atualidade, a quase totalidade dos trabalhadores, em maior ou menor grau, e de maneira mais ou menos consciente, acabam por desencadear e/ou se submeter às práticas de violência no trabalho, seja por meio da “sedução” direta ou indireta, em vistas de usufruir dos pretensos benefícios vinculados a certa representação de poder que essa “cultura da violência” reserva aos que a ele aderem expressamente, seja por se sentirem, conscientemente ou não, subjugados pela mesma. Tal sustentação vai ao encontro do que preconiza Gaulejac (2007, p. 25) quando afirma que “na sociedade hipermoderna cada indivíduo pode ser ao mesmo tempo produtor e produto do sistema, ser o ator e o agente dele, fazê-lo funcionar, tanto quanto suportá-lo”, razão pela qual a tese do referido estudioso, em torno da modalidade prevalente de gestão que pode ser qualificada “doença social”, serve de referência prioritária para a relação que ora buscamos estabelecer, ainda que de maneira bastante breve, entre gestão e assédio moral no trabalho.

Primeiramente, cabe declarar que a “gestão”, que pode ser entendida como “o ato de gerir, administrar, dirigir, regular” (Cunha, 1986), é, em si, neutra e, portanto, conforme nos lembra Gaulejac (2007), não representa um mal per se. O problema está no uso e na forma que se faz dos instrumentos gestionários, bem como nos fins para os quais eles se voltam, pois, ainda em conformidade com o pensamento de Gaujelac (2007), racionalizar a produção e preocupar-se com a rentabilidade deve ser considerado legítimo, desde que o intuito seja a melhoria das relações humanas e da vida social.

O porém é que um dos principais fatores do mal-estar nas relações de trabalho reside justamente em certa máxima que vai na contramão do intuito citado no parágrafo precedente: “a rentabilidade ou a morte: tal parece ser a única alternativa que os gestio-

<sup>15</sup> Ver, entre outros, Leymann, 1996, 2000; Chappel & Di-Martino, 2000; Einarsen, 2000; Guedes, 2002; Hirigoyen, 2002, 2003; Piñuel y Zabala, 2003; Guedes, 2003; Abajo-Olivares, 2004; Barreto, 2005; Caixeta, 2005; Barreto, Netto e Pereira (2011), Bourbonnais et al. (2007), Chamoux et al. (2008), Dejours e Bègue (2010), Hansena et al. (2011), Hulya (2009), Lac et al. (2012), Lavigne e Bourbonnais (2010), Nolfé et al. (2010), Ortega et al. (2011), Rodriguez-Munoz et al. (2011) e Soares (2015).

<sup>16</sup> Definimos cultura sócio-organizacional como um “[...] complexo processo, em contínuo desenvolvimento e transformação, composto por um conjunto híbrido de conhecimentos, crenças, valores, normas, símbolos, costumes e quaisquer outros elementos que suscitem os modos de pensar, sentir e agir vinculados a cada um dos integrantes da organização que, somados, acabam por definir a mutável tônica cultural vigente”. (Soares, 2015, p. 320)

<sup>17</sup> Para um maior aprofundamento em torno de tal sustentação, remetemos o leitor ao addendum de nossa obra (Soares, 2015).

nários propõem à espécie humana” (Gaujelac, 2007, p. 28). E tal quadro laboral reflete o quadro societário no qual o primeiro se edifica, pautado numa lógica socioeconômica que estabelece, conforme Dejours (2001), uma pretensa situação de guerra, não caracterizada por conflitos armado, mas sim constituindo uma “guerra econômica” entre as nações que, em função da exacerbação do individualismo e da competitividade decorrentes, conduz cada indivíduo a se posicionar contra todos os demais. Valendo-se de tal quadro, nos deparamos, então, com muitos gestores adotando como “exemplar” manual de conduta as recomendações de Sun Tzu (2006), em sua “arte da guerra”, que sugere, entre outras “estratégias militares” que passaram a ser introduzidas e mesmo bem quistas no mundo do trabalho:

Quando o inimigo estiver unido, divide-o. Ataca-o, quando ele estiver despreparado. Irrrompe onde ele menos espera. (p. 15)

Digo mais: Não adies o momento do combate, nem esperes que tuas armas se enfurjem e o fio de tuas espadas se embote. A vitória é o principal objetivo da guerra. (p. 16)

Tratando-se de tomar uma cidade, apressa-te em sitiá-la, concentra nisso todas as tuas forças. Precipita-te. (p. 16)

[...] Não percas nenhuma ocasião de importuná-lo [o inimigo]. Faz com que ele peça à mingua. Encontra meios para irritá-lo, para que ele caia em alguma armadilha. Diminui-lhe ao máximo as forças, desorientando-o, dizimando-lhe, de vez em quando, alguns soldados, saqueando seus comboios, seus equipamentos e tudo o que te poderá ser útil. (p. 16)

É preferível subjugar o inimigo sem travar combate. (p. 20)

Um hábil general jamais se encontrará reduzido a tais extremos. Ele conhece a arte de humilhar os seus inimigos sem travar batalhas. (p. 21)

Ataca a estratégia do adversário na raiz. Depois, rompe suas alianças. (p. 20)

Se fores dez vezes mais numeroso que o inimigo, cerca-o de todos os lados; não deixes nenhuma passagem livre; age de forma que ele não possa evadir-se para acampar em outra parte, nem receber qualquer socorro. (p. 21)

Assim, como sustenta Gaulejac (2007, p. 63), “a gestão se perverte quando favorece uma visão de mundo na qual o humano se torna um recurso a serviço da empresa”. É, então, em nome dessa “justa causa” que se deve “[...] excluir os que não estão aptos a combater nessa guerra (os velhos que perderam agilidade, os jovens mal preparados, os vacilantes...) [...]” (Dejours, 2001, p. 13). E, assim, “[...] a imagem da guerra se impõe como uma volta à barbárie e à insensatez” (Gaulejac, 2007, p. 26), sendo que aquele “[...] que está ligado a certa concepção do trabalho, respeitosa para com os indivíduos, cultivando a solidariedade e a reciprocidade, acha-se pego em falta. [...]” (Gaulejac, 2007, p. 26). Afinal, nesse estado de guerra, “[...] diante do pragmatismo e da eficácia, as considerações éticas e humanistas devem se apagar” (Gaulejac, 2007, p. 25).

Naturalmente, esse quadro de institucionalização da violência e consequente desconsideração do humano abre um fértil campo para a manifestação da violência psicológica e do assédio moral em qualquer agrupamento social que seja, como nos contextos de trabalho em geral, sejam públicos ou privados, de pequeno, médio ou grande porte. Não é por outra razão que, na atualidade, se torna um verdadeiro desafio encontrar um contexto laboral que não esteja impregnado pela violência, ainda que sutil (ou invisível, na assertiva adjetivação feita Heloani, 2003).

Se analisarmos o conceito que apresentamos para o assédio moral no trabalho logo no início do presente texto, segregando-o didaticamente para melhor caracteri-

zação em suas cinco partes componentes (“fenômeno em si mesmo”, “meios de manifestação”, “protagonistas”, “objetivos” e “consequências para os assediados”)<sup>18</sup>, vamos constatar que essa modalidade de violência pode ser qualificada, em muitas ocasiões, como um “adequado” instrumento da prevalecente ideologia gerencialista, pois que, por meio do isolamento, da desestabilização, da difamação e da repetitiva ameaça à (ou concretização da) exclusão, subjuga os trabalhadores assediados e as testemunhas “silenciosas”. Uma vez subjugados, ainda que desejem reagir, como muitos declaram idealizar, acabam por, pelo corriqueiro expressivo comprometimento da saúde e/ou pelo medo, se submeter “docilmente” às descabidas exigências de produção, mesmo que explicitamente desumanas, e se desencorajam para questionar políticas de gestão que são muitas vezes caracterizadas pela naturalização, por exemplo, da sobrecarga de trabalho, da retirada do sentido do trabalho, das longas jornadas de trabalho, entre outros.

E, assim, essa ideologia gerencialista, pautada na banalização do mal, da injustiça social e da violência institucionalizada (Arendt, 1999; Dejours, 2001; Soares, 2015), se apresenta cada vez mais robusta e mesmo “irresistível”, ao ponto de não ser possível “[...] deixar de a ela aderir” (Gaulejac, 2007, p. 37), já que

“[...] mobiliza a psique sobre objetivos de produção. [...] põe em ação um conjunto de técnicas que captam os desejos e as angústias para pô-los a serviço da empresa. [...] transforma a energia libidinal em força de trabalho (Gaulejac, 2007, pp. 37-38).

Encerremos essas breves reflexões reconhecendo que, ainda que seja praticamente inevitável o direcionamento de um olhar pessimista e quase desesperançoso sobre esse quadro prevalecente em que se combinam uma lógica socioeconômica desumana, uma ideologia gerencialista perversa e uma gravíssima modalidade de violência como o assédio moral no trabalho, que tantas vidas tem ceifado (Barreto, Netto & Pereira, 2011), visualizamos uma via de mudança, que naturalmente demanda um trabalho coletivo substancial: o primeiro passo, por meio da disseminação de informações, estabelecimento de debates e estímulo a reflexões coletivas, seria o da (1) conscientização do maior número de indivíduos, nas diversas faixa-etárias, e nos âmbitos educacional, social e laboral, em torno desse quadro desfavorável historicamente constituído, de forma a se iniciar o processo de (2) desbanalização do mal e da injustiça social inerentes à prevalecente cultura da violência. Sequencialmente, e como decorrência dos primeiros, a (3) promoção do fortalecimento do espírito de coletividade que, por sua vez, venha a gerar um (4) engajamento no resgate dos laços de solidariedade e fraternidade como antídotos aos perniciosos e exacerbados individualismo e competitividade.

Talvez, assim, consigamos ao menos, como declaramos almejar alguns (Soares, 2015), auxiliar na pontecialização da já presente, mas ainda não predominante, força antitética à cultura da violência.

<sup>18</sup> A segregação com intuito didático de melhor caracterização do conceito em questão pode ser analisada de maneira minuciosa no capítulo 5 de nosso trabalho: Soares (2015).

## Referências Bibliográficas

- Abajo-Olivares, F. J. (2004). *Mobbing: Acoso psicológico en el ámbito laboral*. (1ª ed.). Buenos Aires: Depalma.
- Arendt, H. (1999). *Eichmman em Jerusalém: Um relato sobre a banalidade do mal*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Barreto, M. M. S. (2005, 13 de julho). Assédio moral: o lado sombrio do trabalho. *Veja*, pp. 104-108.
- Barreto, M. M. S., Netto, N. B. & Pereira, L. B. (2011). Do assédio moral à morte de si: Significados sociais do suicídio no trabalho. São Paulo: Matsunaga.
- Bourbonnais, R., Jauvin, N., Dussault, J. & Vézina, M. (2007). Psychosocial work environment, interpersonal violence at work and mental health among correctional officers. *International Journal of Law and Psychiatry*, 30, 355-368.
- Caixeta, S. V. (2005, 18 de julho). Assédio moral. *Correio Braziliense, Direito & Justiça*, p. 2.
- Chamoux, A. et al. (2008). Dehydroepiandrosterone sulfate (DHEAS) and moral harassment at work. *Fundamental & clinical pharmacology*, 22, 12.
- Chappel, D. & Di-Martino, V. (2000). *Violence at work* (2ª ed.). Geneva: International Labour Office.
- Cunha, A. G. (1986). *Dicionário etimológico nova fronteira da língua portuguesa* (2ª ed. rev. e ampl.). Rio de Janeiro: Nova Fronteira.
- Dejours, C. (2001). *A banalização da injustiça social* (4ª ed.). Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
- Dejours, C & Bègue, F. (2010). *Suicídio e trabalho: o que fazer?* Brasília: Paralelo 15.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the scandinavian approach. *Agression and Violent Behavior*, 5(4), 379-401.
- Gaulejac, V. (2007). *Gestão como doença social: Ideologia, poder gerencialista e fragmentação social*. Aparecida, SP: Ideias e Letras.
- Guedes, M. N. (2003). *Terror psicológico no trabalho*. São Paulo: LTr.
- Heloani, J. R. M. (2003, agosto/outubro). Violência invisível. *Revista RAE*, 2(3), 57-61.
- Hirigoyen, M. F. (2002). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Hirigoyen, M. F. (2003). *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Hulya, G. (2009). An Important Psychosocial Risk in Occupational Health: Mobbing. *Preventive Medicine Bulletin*, 8(6), 515-520.
- Lac, G., Dutheil, F., Brousse, G., Triboulet-Kelly, C. & Chamoux, A. (2012). Saliva DHEAS changes in patients suffering from psychopathological disorders arising from bullying at work. *Brain and Cognition*, 80-277-281.
- Lavigne, E. & Bourbonnais, R. (2010). Psychosocial work environment, interpersonal violence at work and psychotropic drug use among correctional officers. *International Journal of Law and Psychiatry*, 33(2), 122-129.
- Leymann, H. (1996). *La persécution au travail*. Paris: Seuil.
- Leymann, H. (2000). *The mobbing encyclopaedia*. Recuperado em 14 fev. 2005: <http://www.leymann.se>
- Nolfe, G., Petrella, C., Zontini, G., Uttieri, S. & Nolfe, G. (2010, november). Association between bullying at work and mental disorders: gender differences in the Italian peo-

ple. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 45(11), 1037-1041.

Ortega, A., Christensen, K. B.; Høgh, A., Rugulies, R. & Borg, V. (2011). One-year prospective study on the effect of workplace bullying on long-term sickness absence. *Journal of nursing management*, 19(6), 752-759.

Piñuel y Zabala, I. (2003). *Mobbing: como sobreviver ao assédio psicológico no trabalho*. São Paulo: Edições Loyola.

Rodriguez-Munoz, A, Notelaers, G. & Moreno-Jimenez, B. (2011). Workplace bullying and sleep quality: the mediating role of worry and need for recovery. *Behavioral Psychology-psicologia Conductual*, 19(2), 453-468.

Soares, L. Q. (2015). *Interações socioprofissionais e assédio moral no trabalho: "ou você interage do jeito dele ou vai ser humilhado até não aguentar mais"*. (2ª ed. rev. e ampl.). São Paulo: Casa do Psicólogo.

Sun Tzu. (2006). *A arte da guerra*. Porto Alegre: L&PM. (Coleção L&PM Pocket, vol. 27)

MD 3: "Assédio Moral e Saúde I"

## ASSÉDIO MORAL E SAÚDE I

- Eliane França Pereira (SC/BR)
- Paulo de Oliveira Perna (PR/SC)
- Yaneth Vargas Sandoval (Colômbia)
- Carla Bracchi (BA/BR)

Eliane França Pereira<sup>1</sup>

### RESUMO

A violência é um fenômeno que sempre existiu em todas as sociedades. Entretanto, nas últimas décadas houve um crescimento das denúncias e queixas de assédio moral no trabalho (AMT). Trata-se de uma conduta abusiva, repetida e sistemática, que atinge a dignidade e a integridade do trabalhador, ameaça o seu emprego e pode prejudicar o ambiente de trabalho. Como consequências, o AMT pode desencadear problemas físicos e psíquicos diversos, além de ter implicações organizacionais e socioeconômicas. O presente trabalho tem por objetivo apresentar a experiência de intervenção psicológica nos casos de assédio moral na Unidade SIASS/UFSC, à luz dos conceitos teóricos e diretrizes que subsidiam a atuação da psicologia no âmbito da saúde mental dos servidores públicos federais. Há várias formas de intervenção psicológica em assédio moral, a nível individual, grupal e/ou familiar, ou ainda, no âmbito administrativo. Por se tratar de violência frequente, também é fundamental que se tomem medidas de prevenção ao AMT nos ambientes de trabalho, de caráter interdisciplinar, junto aos gestores e os trabalhadores das organizações.

Palavras-chave: assédio moral, saúde do trabalhador, saúde mental.

<sup>1</sup> Psicóloga do Serviço de Saúde Ocupacional da Universidade Federal de Santa Catarina. Mestre em Aprendizagem, Processos Organizacionais e Trabalho pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: elianefp@hotmail.com

## RESUMEN

La violencia es un fenómeno que siempre ha existido en todas las sociedades. Sin embargo, en las últimas décadas se ha producido un aumento en las quejas y denuncias de acoso en el trabajo (AMT). Se trata de un comportamiento abusivo, repetida y sistemática, que afecta a la dignidad y el trabajador de la salud, pone en peligro su puesto de trabajo y puede dañar el medio ambiente de trabajo. Como consecuencia de ello, la AMT puede desencadenar muchos problemas físicos y psicológicos, además de las implicaciones organizativas y socio-económicas. Este estudio tiene como objetivo presentar la experiencia psicológica de la intervención en casos de acoso en la Unidad SIASS / UFSC, a la luz de los conceptos teóricos y lineamientos que apoyen la acción de la psicología dentro de la salud mental de los servidores públicos federales. Hay varias formas de intervención psicológica en la intimidación, individual, de grupo y / o de familia, o incluso a nivel administrativo. Debido a que es a menudo la violencia, también es esencial tomar medidas para prevenir la AMT en el lugar de trabajo, interdisciplinario, con los gerentes y las organizaciones de trabajadores.

## INTRODUÇÃO

A violência é um fenômeno que sempre existiu em todas as sociedades e contextos, inclusive no âmbito do trabalho. Entretanto, nas últimas décadas houve um crescimento das denúncias e das queixas de violência psicológica nas organizações, fenômeno denominado, na atualidade, como assédio moral. Desde então diversos pesquisadores, trabalhadores, sindicatos e empresas passaram a discutir o tema, na tentativa de compreendê-lo de modo mais aprofundado em sua relação com o contexto de trabalho e na tentativa de encontrar estratégias para sua resolução e prevenção.

Na contemporaneidade, o papel central que o trabalho assume no conjunto total de vida, associado às mudanças decorrentes da globalização, do modelo capitalista de produção, das terceirizações e precarização dos ambientes de trabalho, do empobrecimento das tarefas, dentre outros fatores, coloca o trabalhador em exposição a uma série de riscos ocupacionais, ou ainda, psicossociais, como o assédio moral, por exemplo.

O assédio moral é uma conduta abusiva, repetida e sistemática, que atinge a dignidade e a integridade física e psíquica do trabalhador, ameaça o seu emprego e pode prejudicar o ambiente de trabalho (Hirigoyen, 2006). Como consequências, o assédio moral pode desencadear problemas emocionais diversos, comprometer a saúde e pode até levar à morte (Hirigoyen, 2006; Freitas; Heloani; Barreto, 2008).

O objetivo deste estudo foi apresentar, de modo breve, a experiência de intervenção psicológica nos casos de assédio moral na Unidade SIASS/UFSC, bem como a base teórica que se aportam as ações e as diretrizes que subsidiam a atuação da Psicologia no âmbito da saúde mental dos servidores públicos federais.

## O ASSÉDIO MORAL E O ASSÉDIO ORGANIZACIONAL

O trabalho é considerado em sua centralidade em relação ao conjunto de vida total dos sujeitos, categoria chave para a compreensão das relações sociais, da construção da identidade e do modo de ser das pessoas (Coutinho; Krawulski; Soares, 1997). As transformações no mundo do trabalho ocorridas nas últimas décadas modificaram as construções identitárias, pois repercutem nas diferentes dimensões da vida social e de modo especial, nas relações do homem com sua atividade. As relações nesse contexto de mudanças intensas, nos processos de trabalho e nos modos de gestão tem sido per-

meadas por sentimentos de estranhamento, insegurança e incerteza. Em muitos casos, são constituídas por características como precariedade, provisoriedade e efemeridade (Coutinho; Krawulski; Soares, 1997).

Os ambientes de trabalho pautados em uma lógica produtivista baseada em valores capitalistas e em contextos de precariedade e efemeridade, bem como culturas organizacionais onde predominam comportamentos não éticos, problemas de gestão e controle e prioridade dos objetivos/fins acima dos meios para alcançá-los; favorecem o desenvolvimento de relações conflituosas, desrespeitosas e/ou discriminatórias. Tais relações tem um potencial para desenvolver práticas de violências nos locais de trabalho, como o assédio moral, por exemplo (Nunes; Invitti; Tolfo, 2010).

O tema assédio moral no trabalho tem sido pauta de constantes discussões, por meio de questionamentos, dúvidas, críticas e banalização demonstradas em diversos meios de comunicação, eventos e outros espaços compostos por trabalhadores, sindicatos, gestores e organizações. Há a impressão de que o assédio moral é um fenômeno que vem crescendo com o decorrer do tempo, entretanto, é possível inferir que essa violência sempre se fez presente, mas nunca antes foi tão denunciada e, somente nas últimas décadas, tem sido reconhecida como assédio moral. O assédio moral é uma violência existente desde os primórdios do próprio trabalho mas tem tido maior visibilidade devido à flexibilização das relações trabalhistas e às mudanças no mundo do trabalho (Nunes, 2011).

Os primeiros estudos sobre assédio moral surgiram na década de 1980, embora sendo discutidos em utilização de outros termos como mobbing, por exemplo. Nesse período, o psicólogo alemão Heinz Leymann definiu o mobbing como comportamentos agressivos de um determinado grupo na tentativa de exclusão de um dos membros desse coletivo (Soboll, 2008).

No Brasil, as discussões sobre o tema tiveram maior visibilidade a partir do ano 2000, de modo articulado com a saúde mental e o trabalho (Soboll, 2008). A médica Margarida Barreto foi a precursora do termo “assédio moral no trabalho” em terras brasileiras. Sua dissertação de mestrado sobre humilhação no trabalho, em psicologia social/PUC-SP tornou-se um marco importante para o desenvolvimento dos estudos subsequentes na área. Não obstante a adesão a essa nomenclatura por Barreto, teve influência da psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen, autora de livros sobre o assédio moral na perspectiva da vitimologia (Soboll, 2008).

Para Hirigoyen (2006) o assédio moral é definido como qualquer conduta abusiva que ocorre de maneira repetida ou sistemática e que vise atingir a dignidade e a integridade física/psíquica de um indivíduo. Tais condutas podem ser manifestadas por meio de gestos, palavras, comportamentos ou atitudes, ameaçam o emprego e podem degradar o clima de trabalho. Para a autora, estas condutas podem ser classificadas em 4 tipos de comportamentos hostis: 1) deterioração proposital das condições de trabalho; 2) isolamento e recusa da comunicação; 3) atentado contra a dignidade e; 4) violência verbal, física ou sexual (Hirigoyen, 2006).

Uma das formas de expressão do assédio moral é o assédio organizacional. Para Gosdal et al (2009) o assédio moral organizacional é composto por um conjunto de práticas reiteradas presentes nas estratégias e métodos de gestão, por meio de pressões e constrangimentos, visando o alcance de objetivos da empresa/instituição. Tais atos podem estar relacionados ao controle do trabalhador, ao custo do trabalho, ao aumento de produtividade e resultados e à discriminação de indivíduos ou grupos. A dimensão

coletiva do assédio moral expressada nos modos de gestão tem um forte viés ligado à exigência do alcance das metas da organização e da produtividade a qualquer custo, seguindo a lógica da racionalidade instrumental, visando os fins sem considerar os recursos necessários ou os meios para atingir tais objetivos (Gosdal et al, 2009; Nunes, 2011).

A análise do assédio moral deve ser feita no âmbito da organização na qual o mesmo é manifesto, pois é evidente que fatores e características do contexto aumentam a vulnerabilidade e favorecem a ocorrência de comportamentos considerados assediosos. Além disso, mudanças na natureza do trabalho, a organização do trabalho, a cultura e o clima organizacional, bem como, os tipos de liderança exercida, são fatores que antecedem o assédio moral organizacional (Nunes, 2011).

#### CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL

De forma geral, os atos de assédio têm o objetivo específico de humilhar, desqualificar e desestabilizar emocionalmente a relação da vítima com a organização e com o seu ambiente de trabalho, colocando em risco o emprego, a saúde e a própria vida do trabalhador. Muitas são as consequências do assédio moral para o indivíduo: ocasiona desordens emocionais diversas, atinge a dignidade e a identidade da pessoa, interfere negativamente na saúde e na qualidade de vida de modo geral, podendo inclusive levar à morte (Hirigoyen, 2006; Freitas; Heloani; Barreto, 2008).

Dessa forma, o assédio moral nas organizações de trabalho tem despertado o interesse de estudiosos e profissionais da área, bem como de gestores e administradores, tornando-se alvo de preocupação científica e social. As inúmeras implicações decorrentes do assédio moral, como por exemplo, o aumento do número de afastamentos por licenças-saúde, o absenteísmo, o presenteísmo, a queda da produtividade e o sofrimento psíquico indicam um problema em nível individual, socioeconômico e organizacional (Nunes, 2011).

No âmbito individual, deve-se considerar o sofrimento psíquico ocasionado pela vivência de assédio e pelo afastamento do trabalho, as perdas, mesmo que temporárias, do convívio social e dos vínculos com o trabalho e o desenvolvimento de comorbidades relacionadas a esta condição.

O assédio moral pode desencadear diversas implicações na saúde dos trabalhadores. Fisicamente, pode desencadear sintomas como dores de cabeça, adoecimento, aumento de peso, dores musculares, dores no peito, dentre outros. Entre os efeitos na saúde psíquica estão estresse, desânimo, desmotivação, isolamento, depressão, distúrbios de sono, baixa autoestima e outros (Nunes; Tolfo, 2012).

Para as organizações tal realidade também tem afetado diretamente na sua rentabilidade, na queda de produtividade, qualidade, desempenho e comprometimento com o trabalho. No nível socioeconômico, há os altos custos para o setor público e para a sociedade em geral, considerando o número de dias não trabalhados por estes servidores e as aposentadorias precoces no caso de constatada incapacidade laborativa, entre outros aspectos (Martiningo Filho, 2007; Freitas; Heloani; Barreto, 2008; Nunes, 2011).

Devido às implicações desse tipo de violência laboral se torna fundamental aprofundar o conhecimento nessa temática, principalmente em seus diferentes modos de ocorrência e/ou manifestação. Tal constatação poderá contribuir na identificação de estratégias de prevenção e combate dos comportamentos de assédio nos ambientes de trabalho.

## PSICOLOGIA E ASSÉDIO MORAL: A EXPERIÊNCIA DA UNIDADE SIASS/UFSC

A Política de Atenção à Saúde e Segurança no Trabalho do Servidor Público Federal (PASS) vem sendo pautada em um novo modelo de gestão pública com vistas a promover a democratização das relações de trabalho e a valorização do servidor público federal. Esse modelo, em construção, visa uma política de caráter transversal, descentralizada e coletiva, apoiada nos pilares (eixos): perícia em saúde, vigilância e promoção à saúde e assistência à saúde do servidor (Brasil, 2010).

A PASS “está fundamentada na abordagem biopsicossocial, em informação epidemiológica, na inter-relação dos eixos, no trabalho em equipe multidisciplinar, no conhecimento transdisciplinar e na avaliação dos ambientes e relações de trabalho”. Para enfrentar o desafio proposto pela PASS, foi criado o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor - SIASS, por meio do decreto n. 6.833/2009, um sistema estruturante de gestão de pessoas que visa articular os recursos existentes e propor medidas para a implementação das ações da PASS (Brasil, 2010).

Em 2010, o Departamento de Atenção à Saúde do Servidor da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), com o assessoramento do MPOG, tornou-se uma Unidade SIASS. Por meio de um Acordo de Cooperação Técnica, a Unidade SIASS/UFSC passou a contemplar outros órgãos públicos além da UFSC, como IBAMA, ICMBio, IBGE, DNIT, Procuradoria Federal/SC, Polícia Rodoviária Federal, Polícia Federal.

Assim, para alcançar maior efetividade no âmbito desta política, atualmente a Unidade SIASS/UFSC integra ações das diferentes áreas de atuação em saúde, como medicina do trabalho, enfermagem do trabalho, psicologia, psiquiatria serviço social, equipe de vigilância e perícia. Em relação à atividade desempenhada pela área da Psicologia, especificamente, é direcionada pelas diretrizes da Portaria de Saúde Mental SRH n.1261/2010, com o foco na promoção, assistência e reabilitação em saúde (Brasil, 2010). O acesso dos servidores ao atendimento da Psicologia pode ocorrer por meio de encaminhamentos da equipe multiprofissional, peritos, chefias do servidor ou por demanda do próprio trabalhador.

Em sua maioria, as demandas psicológicas perpassam questões como afastamentos por diversos transtornos psiquiátricos (estresse, pânico, depressão, ansiedade, dependência química, burnout), queixas de conflitos interpessoais no trabalho, situações de assédio moral e demais violências. Há também a necessidade de acompanhamento em pedidos de remoção, que perpassam ou não os conflitos no trabalho, bem como o assédio moral. A atuação, em suma, ocorre a nível individual, entretanto, podem ocorrer intervenções nos ambientes de trabalho, junto às chefias ou ao departamento de recursos humanos da instituição, de acordo com o caso. Muitas vezes, as situações atendidas são encaminhadas em reuniões semanais da equipe multiprofissional, a qual objetiva a discussão de casos clínicos de forma mais efetiva, por meio da abordagem interdisciplinar.

Resalta-se que há várias formas de intervenção em assédio moral pela psicologia, a nível individual, grupal e/ou familiar, ou ainda, no âmbito administrativo. Acredita-se que a junção de todas essas formas tende a ser mais efetiva, considerando as especificidades de cada situação em particular. Entretanto, é fundamental que haja a intervenção preventiva nos ambientes de trabalho, junto aos gestores e trabalhadores. Além disso, é necessário o estímulo ao desenvolvimento de políticas e práticas de gestão que não tolerem e/ou reforcem as violências no meio laboral.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O assédio moral é um comportamento insalubre e danoso, mas também bastante comum nas relações de trabalho. Pode ser considerado como uma doença decorrente da cultura e dos relacionamentos interpessoais ensejados no ambiente em que se desenvolve a atividade.

O assédio moral tem potencial para ocasionar desordens tanto a nível individual quanto organizacional e socioeconômico. As práticas de assédio moral resultam em consequências devastadoras para a saúde dos trabalhadores, degradando também o ambiente e as relações organizacionais.

Deve-se atentar para as complicações que esse tipo de violência pode acarretar. A atuação psicológica nos casos de assédio moral pode ser realizada de diversas formas, individual, grupal ou com a intervenção nos ambientes, de modo interdisciplinar. A prevenção ao assédio moral, junto aos gestores e aos trabalhadores das organizações, também precisa ser realizada, através do incentivo à mudanças organizacionais, que favoreçam o diálogo, a solidariedade e a reflexão sobre o próprio processo de trabalho.

## Referências Bibliográficas

Brasil (2009). Decreto nº 6.833, de 29 de abril de 2009. Institui o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Brasília.

Brasil (2010). Manual SIASS: Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Brasília.

Brasil (2010). Portaria SRH nº 1.261, de 5 de maio de 2012. Institui os Princípios, Diretrizes e Ações em Saúde Mental na Administração Pública Federal. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Brasília.

Coutinho, M. C., Krawulski, E., Soares, D. H. P. (2007). Identidade e trabalho na contemporaneidade: repensando articulações possíveis. *Psicologia e Sociedade*, 19 (1), p. 29-37.

Freitas, M. E., Heloani, R., Barreto, M. (2008). Assédio moral no trabalho. São Paulo: Cengage Learning Edições Ltda.

Gosdal, T. C. et al. (2009). Assédio Moral Organizacional: esclarecimentos conceituais e repercussões. In: T.C. Gosdal & L.A.P. Soboll (Orgs.). Assédio Moral Interpessoal e Organizacional: Um enfoque interdisciplinar. São Paulo: LTr.

Hirigoyen, M. (2006). Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral (3ª ed.). Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.

Martiningo Filho, A. (2008). Assédio moral e gestão de pessoas: uma análise do assédio moral nas organizações e o papel da área de gestão de pessoas. *Revista de Administração Mackenzie*, 9, p. 11-34

Nunes, T. S.; Invitti, C.; Tolfo, S. da R. (2010). Assédio moral: uma questão a ser tratada. In: 10. Congresso de Stress da ISMA-BR. Trabalho, stress e saúde: equilibrando esforço e recompensa - da teoria à ação. Porto Alegre.

Nunes, T. S. (2011). Assédio moral no trabalho: o contexto dos servidores da Universidade Federal de Santa Catarina. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

Nunes, T. S.; Tolfo, S. da R. (2012). Assédio moral no trabalho: consequências identificadas por servidores docentes e técnico-administrativos em uma Universidade Federal

Brasileira. Revista GUAL, Florianópolis, 5 (3), p. 264-286. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/viewFile/1983-4535.2012v5n3p264/23674>  
 Soboll, L. A. P. (2008). Assédio moral no Brasil: a ampliação conceitual e suas repercussões. In Soboll, L. A. P. (Org.). *Violência psicológica e assédio moral no trabalho: pesquisas brasileiras*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

## CONSIDERAÇÕES METODOLÓGICAS NA INVESTIGAÇÃO EM SAÚDE DO TRABALHADOR

Paulo de Oliveira Perna<sup>19</sup>

O assédio moral, como objeto de pesquisa e de debate nos meios acadêmicos, nos movimentos sociais e nas diferentes instâncias gestoras, em especial de saúde e educação, vem tomando vulto nos últimos anos.

Essa visibilidade e interesses não se dão por acaso, mas são explicados, em grande parte, como decorrência da exacerbação de contradições que se mostram cada vez mais visíveis no conflito entre capital e trabalho.

Tem sido de conhecimento geral que, nas últimas décadas do século 20, o que se convencionou chamar de reestruturação produtiva no mundo do trabalho. Essa expressão denota inovações que surgiram nos processos de trabalho para superar os limites de acumulação do modelo fordista/taylorista de produção de mercadorias. Entre essas inovações, no plano tecnológico, ocorreu a incorporação massiva da microeletrônica, da informática e da robótica e, no plano da organização e racionalização do trabalho, surge a exigência por um operariado com boa escolaridade, com multiespecializações, como controlador da qualidade do próprio trabalho, e disposto a alcançar a superação permanente de metas na produção. (ALVES, 1999)

As consequências imediatas da reestruturação produtiva, embora tenham estimulado avanços pontuais no interior dos processos produtivos – maior qualificação, mais autonomia na linha de produção, melhores salários, foram também o afrouxamento/flexibilização dos direitos trabalhistas, a expansão do trabalho temporário, subcontratado e terceirizado, e a intensificação e precarização dos processos de trabalho. No plano mais geral da sociedade, tem-se o desemprego estrutural e a perda da capacidade combativa dos sindicatos, deixando os trabalhadores em grande parte isolados no enfrentamento de seus problemas.

No Brasil, a reestruturação produtiva ocorreu de forma avançada em alguns setores da produção, como o automotivo, têxtil, bancário etc., de forma mais evidente na década de 1990. As reformas neoliberais do período, “contribuíram para a constituição de um cenário de degradação do mercado de trabalho com alto índice de desemprego total nas regiões metropolitanas e deterioração dos contratos salariais devido à expansão da informalização e da terceirização nas grandes empresas, visando reduzir custos.” (ALVES, 2009, p. 190)

<sup>19</sup> Departamento de Enfermagem e Núcleo de Estudos em Saúde Coletiva/Universidade Federal do Paraná; e Grupo de Trabalho sobre Saúde, Seguridade Social e Assuntos de Aposentadoria, da Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná-Seção Sindical do ANDES-Sindicato Nacional

Ao mesmo tempo, esse fenômeno passa a conviver com processos de trabalho que ainda se mantêm na clássica lógica fordista, de trabalho parcelar, com supervisão central e com trabalhadores com pouca escolaridade. É nesse quadro, portanto, que devem ser investigadas as diversas formas de adoecimento e desgaste humano na relação com o trabalho, em especial os que se caracterizam pelo comprometimento da psique.

- A Saúde do Trabalhador e os avanços na política pública de saúde

Nos últimos anos, no Brasil, embora não em ritmos desejáveis, houve avanços no enfrentamento das questões decorrentes do conflito capital-trabalho e suas repercussões na saúde humana.

A Constituição de 1988 acolheu no texto legal as reivindicações trazidas pelas lutas dos trabalhadores no campo sanitário brasileiro, ao apontar como atribuição do Sistema Único de Saúde o desenvolvimento de ações em “saúde do trabalhador”. Por trás desta expressão, o conteúdo que se expressava durante o Movimento da Reforma Sanitária, foi outro bastante distinto dos enfoques da “medicina do trabalho” ou da “saúde ocupacional”. (MENDES; DIAS, 1991). Nele, o centro das preocupações é efetivamente o trabalhador, e não os interesses do processo produtivo.

Tendo essas bases legais como referências, o campo da ação pública se expande, com a estruturação da Rede Nacional de Atenção Integral à Saúde do Trabalhador (RE-NAST) em 2002, o estabelecimento das equipes técnicas dos Centros de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST), a implementação das ações de Vigilância em Saúde do Trabalhador e o funcionamento das Comissões Intersetoriais de Saúde do Trabalhador (CIST) dos Conselhos de Saúde, nas três esferas de gestão do SUS.

- O ASSÉDIO MORAL E O TRABALHO NA SOCIEDADE DA MERCADORIA

Sennet (2006) aponta algumas condições ligadas ao surgimento de uma especial forma de sofrimento psíquico oriunda do mundo do trabalho capitalista contemporâneo, que exige três diferentes desafios para a subjetividade do trabalhador: I) quanto ao tempo: aceitar os laços e contatos de curto prazo, e paralelamente, aceitar a necessidade permanente de mudar de uma situação para outra, de um emprego para outro, de um trabalho para outro; ou, nas palavras do próprio Sennett, “o indivíduo pode ser obrigado a improvisar a narrativa de sua própria vida, e mesmo a se virar sem um sentimento constante de si mesmo” (p. 13); II) quanto ao talento: é preciso que o trabalhador desenvolva novas aptidões, qualidades e competências que possam responder às constantes e mutantes exigências da realidade; III) quanto à memória passada: o trabalhador deve mostrar uma individualidade “disposta a abrir mão das experiências passadas” (p. 14), de modo a poder se entregar mais docilmente às condições e solicitações do presente. Em resumo, tais exigências vão produzindo a gradativa “corrosão do caráter” e passam a integrar as condições que promovem o sofrimento psíquico do trabalhador, sendo a base para o fenômeno do assédio moral no trabalho contemporâneo.

Embora vivida localmente por cada trabalhador, essa mobilização insana da subjetividade deve ser entendida na estrutura mais geral da lógica produtiva do capital, que é hegemônica do mundo contemporâneo.

Quaisquer outras tentativas de entender e mesmo explicar a doença ou os agravos psíquicos descolados da análise de relações estruturais, é fortalecer modelos que incriminam o próprio trabalhador por seus agravos. Portanto, em relação aos casos de assédio moral, limitar-se a descrições e explicações de âmbitos mais reduzidos, em instâncias particulares ou singulares, a nosso ver, servirá para legitimar a ordem hegemô-

nica. É preciso ir a fundo e explicitar os interesses que movem a produção e o consumo contemporâneos, pois ali é possível compreender o que inúmeros estudiosos da Saúde Coletiva<sup>20</sup> (BREILH, 2006, LAURELL, 1982, ANTUNES, 2006) chamam de determinação social do processo saúde-doença.

Esse talvez tenha se constituído no desafio mais duro do mundo acadêmico, ou seja, avançar em metodologias investigativas que possibilitem ampliar o escopo das relações que produzem a doença humana.

A ideia de que há uma determinação de âmbito mais geral na sociedade e que implicará na expressão da saúde humana, leva a considerar a determinação social desde o seu nível mais amplo, em que encontramos as relações econômicas e macrosociais que hoje são, certamente, definidas no plano mundial; esses macrodeterminantes se farão presentes na vida individual por meio de uma imensa série de mediações, caracterizando condições comuns de existência próprias dos diversos grupos sociais. (FLEURY-TEIXEIRA; BRONZO, 2010, p. 38)

Entretanto, uma particular observação precisa ser feita com relação a isso. Reconhecer a determinação de uma estrutura social na saúde ou na doença, não significa aceitar que não há lugar para uma ação do sujeito individual. Como esclarecem os mesmos autores: a última mediação na determinação da vida de cada indivíduo é o próprio indivíduo. Sua atividade, suas escolhas, sua biografia, enfim, constitui a última mediação na determinação social de si. Dentro de seu patrimônio material e espiritual, dentro das condições reais de sua vida, os indivíduos humanos sempre têm a escolha entre alternativas como elemento característico e ineliminável de seu comportamento. Isto quer dizer que a sequência de determinações sociais, desde as características mais gerais da sociedade, dos macrodeterminantes socioeconômicos globais, até as mais particulares, dos pequenos grupos e das relações interpessoais conformam as individualidades, mas essas são ativas na escolha de si, manifestam-se ativamente em suas escolhas e atos. Por meio desse processo, de modo mais ou menos consciente, os indivíduos reproduzem e transformam as relações sociais, a forma, o ordenamento social em que estão inseridos. (FLEURY-TEIXEIRA; BRONZO, 2010, p. 38)

A relação da reestruturação produtiva com a saúde humana, reconhecem Almeida e Gomes (2014), se expressa em novos perfis epidemiológicos que se caracterizam pela ampliação das lesões crônicas (por exemplo, as lesões por esforços repetitivos) e de cargas psíquicas (depressões, transtornos de ansiedade, síndrome de burnout e até mesmo o suicídio). E essa relação não pode ser compreendida sem que se explicita o papel da prática médica no âmbito da atual fase do capitalismo.

#### A INVESTIGAÇÃO EM SAÚDE DO TRABALHADOR: METODOLOGIAS CRÍTICAS

Um dos avanços no campo da investigação em Saúde do Trabalhador diz respeito à adoção de metodologias que permitem conhecer o processo saúde-doença em relação à totalidade social em que ele é produzido. Em outros termos, são modelos de estudo que buscam a análise dos processos sociais que promovem ou comprometem a saúde do trabalhador, para além das manifestações clínicas ou condições ambientais locais. Estas últimas têm sido o ponto de partida e de chegada de metodologias fundadas no modelo biomédico (unicausal) ou que buscam superar seus limites avançando para

<sup>20</sup> A Saúde Coletiva é tida como um campo de conhecimento

uma concepção de multicausalidade, mas que não ultrapassam o raciocínio mecanicista-positivista, buscando relações de causa e efeito entre fatores diversos - econômico, cultural, étnico/racial, psicológico, de escolaridade, etc. - e os sinais/sintomas dos casos em estudo; nesse modelo, o social não passa de um mero fator, com peso indistinguível aos demais.

De acordo com Mendes e Dias (1991) essas são as marcas dos modelos da medicina do trabalho e da saúde ocupacional. Por não avançarem na consideração dos processos sociais mais amplos, mas que são determinantes das condições de vida e trabalho dos diversos segmentos sociais, esses modelos são insuficientes para municiar as lutas e movimentos em prol da conquista de processos de trabalho efetivamente saudáveis. Nesse contexto, a expressão saúde do trabalhador não é uma simples adoção de novos termos, mas indica a preocupação em considerar “o trabalho enquanto organizador da vida social, como o espaço da dominação e submissão do trabalhador pelo capital, mas, igualmente, de resistência, de constituição, e do fazer histórico” (MENDES; DIAS, p. 347)

É nesta perspectiva que surgem, por exemplo, o conceito da determinação social da saúde/doença e o campo da Epidemiologia Crítica, ambos elaborados com a experiência histórica de movimentos sociais e intelectuais latino-americanos, na década de 1970. O primeiro reconhece que

a determinação dos fenômenos de saúde de uma coletividade mostra que eles são a expressão dos processos ou modos de devir dos fatos fundamentais da sociedade em geral, bem como dos que correspondem aos modos de vida específicos dos grupos (classes, etnicidades, gêneros) e dos que fazem parte do movimento das pessoas e suas famílias, com seus estilos de vida (BREILH, 2006, p. 260)

E o segundo, indica a necessidade de uma epidemiologia capaz de apontar

os processos em que se desenvolvem a sociedade e os modos de vida grupais adquirem propriedades protetoras/benéficas (saudáveis) ou destrutivas/deteriorantes (insalubres). (...) A investigação epidemiológica deve destacar alguns processos do perfil epidemiológico como sendo de maior importância estratégica para a ação, que no sentido de evitar ou contrapor-se aos processos ou facetas destrutivos (prevenção), quer no sentido de fomentar os processos ou facetas protetores (promoção da saúde) (BREILH, 2006, p. 203-204)

Com estas considerações, encerramos estas reflexões sinalizando com otimismo no campo das relações trabalho e saúde, com base nas inúmeras iniciativas levadas a cabo no Brasil, em grupos acadêmicos, de serviços (em especial no âmbito público), de sindicatos de trabalhadores e mesma de outros grupos sociais. Gradativamente, a consciência sobre os problemas com a saúde dos trabalhadores começam a ser entendidos mais como resultado de processos gerais de reprodução da vida, do que como resultados de comportamentos e preferências individuais, cabendo, em última instância, a culpa ao trabalhador que não sabe se cuidar.

## Referências Bibliográficas

ALMEIDA, M. R. de; GOMES, R. M. Medicalização social e educação: contribuições da teoria da determinação social do processo saúde-doença. Nuances: Estudos sobre Educação, Presidente Prudente-SP, v. 25, n. 1, p. 155-175, jan./abr. 2014.

- ALVES, G. Trabalho e mundialização do capital. 2. ed. Londrina: Práxis, 1999.
- ALVES, G. Trabalho e reestruturação produtiva no Brasil neoliberal: precarização do trabalho e redundância salarial. *Rev. Katálysis*, Florianópolis, v. 12, n. 2, p. 188-197, jul./dez. 2009.
- ANTUNES, R. A explosão do desemprego e as distintas modalidades de precarização do trabalho. In: ANTUNES, Ricardo. (Org.). *Riqueza e miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006.
- BREILH, J. *Epidemiologia crítica: ciência emancipadora e interculturalidade*. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2006.
- FLEURY-TEIXEIRA, P.; BRONZO, C. Determinação social da saúde e política. In: NOGUEIRA, R. P. (Org.) *Determinação social da saúde e reforma sanitária*. Rio de Janeiro: Cebes, 2010.
- LAURELL, A. C. La salud-enfermedad como proceso social. *Revista Latinoamericana de Salud*, México, v. 2, pp. 7-25, 1982. (Tradução de Everardo Duarte Nunes)
- MENDES R.; DIAS, E. C. Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador. *Rev. Saúde publ.*, São Paulo, v. 25, n. 5, p. 341-9, 1991.
- SENNETT, R. *A cultura do novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Record, 2006.

09/10/2015 - Sexta-feira: 10h30 às 12h00

MD 4: “Estado, Poder e Assédio Moral: relações de trabalho na administração pública”

- João Luiz Arzeno (PR/BR)
- Lawrence Estivalet de Mello (RS/BR)

## PROTEÇÃO DO TRABALHO E ASSÉDIO MORAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

João Luiz Arzeno da Silva<sup>21</sup>, <jlarzeno@tea.adv.br>  
Lawrence Estivalet de Mello<sup>22</sup>, <lawestivalet@gmail.com>

### INTRODUÇÃO

O presente texto tem como objetivo oferecer uma síntese do que foi exposto, pelos autores, em palestras no “III Congresso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional” e “IV Seminário Catarinense de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho”. Trata-se do esforço de problematização, desde o plano jurídico, acerca do assédio moral na administração pública, por meio da identificação de como o direito trata as relações de trabalho (seção 1) e, em específico, o trabalho na administração pública, para cuja análise se requer a contextualização da reforma administrativa do Estado e os reflexos na figura do Estado empregador (seção 2).

<sup>21</sup> Advogado. Membro do Coletivo Nacional de Advogados dos Servidores Públicos (CNASP).

<sup>22</sup> Mestre em Direito pelo PPGD/UFPR. Professor do curso de direito da Uniguaçu (Faculdades Integradas do Vale do Iguaçu). Pesquisador do Núcleo de Direito Cooperativo e Cidadania (PPGD/UFPR) e coordenador do Núcleo de Pesquisa e Extensão Formas Jurídicas Coletivas, Trabalho e Emancipação Humana (NUPE, Uniguaçu). Advogado.

As estratégias, práticas e comportamentos patronais, gerenciais, que extrapolam ou distorcem os poderes de direção e de gestão da produção conferidos pela lei a esses sujeitos, quase sempre interferem na vida privada, afetam e prejudicam o pleno desenvolvimento da personalidade dos trabalhadores, causando-lhes danos físicos, psíquicos ou morais. Esses fatos, cada vez mais frequentes no ambiente empresarial e no serviço público, geralmente têm por finalidade ajustar comportamentos de empregados e servidores às regras institucionais e aumentar a produtividade e, muitas vezes, contam com a omissão, a conivência, ou a participação de colegas de trabalho, para sua realização.

Em virtude do aumento significativo de tais situações e danos delas advindos, o direito passou a identificá-las e classificá-las como assédio moral. A bibliografia especializada do direito do trabalho aponta alguns elementos caracterizadores do assédio moral, destacando sua natureza organizacional e a variedade de agentes que podem praticá-lo<sup>23</sup>.

É paradoxal que o aumento de denúncias e casos judicializados de assédio moral se dê, na atualidade, em países como o Brasil, que contam com um amplo e detalhado catálogo de direitos trabalhistas e sociais, com uma legislação trabalhista de caráter anunciadamente protetivo e com a afirmação constitucional e legal dos direitos da personalidade ancorados no princípio constitucional da dignidade da pessoa humana. Essa situação é ainda mais paradoxal se é o Estado, órgãos ou dirigentes estatais que cometem tais atos, pois o Estado é também o responsável pela criação de leis, fiscalização de sua aplicação e pelo estabelecimento de políticas públicas de proteção aos trabalhadores.

## 1. ESTATUTO JURÍDICO DO TRABALHO: DO DIREITO CIVIL AO DIREITO DO TRABALHO

O Estado pessoa jurídica, na condição de empregador, não internaliza uma cultura de respeito aos trabalhadores, não impõe limites ao poder de seus gestores no ambiente público e, quando em situação de desmonte neoliberal, tende a precarizar duplamente o trabalho: por um lado, pela desestruturação de carreiras, ausência de políticas de mínima garantia de condições de trabalho ou aumento vinculado à inflação do salário do trabalhador; por outro lado, porque transfere ao trabalhador a responsabilidade pela baixa qualidade dos serviços públicos.

A análise dessas questões e paradoxos requer a identificação dos elementos estruturantes do trabalho na modernidade, do contrato de trabalho e das condições em que o

<sup>23</sup> “A denominação “assédio moral” foi utilizada pela primeira vez em 1998 por Marie-France Hirigoyen que, em 2002, aprimora seu conceito e propõe a seguinte definição: “(...) o assédio moral no trabalho é definido como qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.” O assédio moral pode ser identificado de acordo com sua origem como assédio moral vertical descendente, horizontal ou vertical ascendente. O assédio moral oriundo do superior hierárquico da vítima é denominado assédio vertical descendente. A perseguição praticada pelos próprios colegas de trabalho se identifica como assédio moral horizontal. E o assédio vertical ascendente, mais raro, traduz aquele realizado pelos subordinados contra um superior hierárquico. Essas modalidades em geral se manifestam de forma combinada, configurando o assédio moral misto” (REIS DE ARAÚJO, Adriane. Assédio moral organizacional. Rev. TST, Brasília, vol. 73, no 2, abr/jun 2007).

trabalho subordinado se desenvolve, na atualidade.

O contrato de trabalho moderno se apresenta, inicialmente, muito próximo às fórmulas costumeiras já consagradas e aos pactos feudais que mesclam fórmulas romanas com tradições dos povos bárbaros, sem qualquer restrição ao poder do senhor ou mestre e constituem as várias espécies de estatutos perenes e hierarquizados, com poderes de mando e de submissão física do trabalhador conferidos ao senhor do negócio ou da terra.

O trabalho livre não foi inicialmente tratado pelo Direito Civil, que constituiu a base de todos os demais ramos do Direito moderno, à exceção do Direito Penal, pois o Código Civil Francês e dos demais que seguiram seu modelo, mencionavam apenas a locação de mão de obra (*locatio operarum*) intermediada por um terceiro que não o proprietário da mercadoria e o contrato de empreitada (*locatio operi*).

É importante notar que nesse mesmo período inicial da legislação civil houve a proibição expressa da constituição de sociedades de proteção e outras formas de organização de trabalhadores, e somente as pessoas jurídicas, com fins mercantis, poderiam ser organizadas. As constantes lutas dos trabalhadores contra tais proibições e condições degradantes do trabalho levaram a criação dos primeiros sindicatos e leis que impunham limites ao poder diretivo dos empregadores e asseguravam condições mínimas para a realização do trabalho não servil.

Um olhar atento para a situação atual do trabalho e dos trabalhadores menos qualificados, no Brasil, revela os traços dessa hierarquização de funções e da cultura de submissão física e moral ao empregador, fortalecida pelo escravismo moderno. No caso dos trabalhadores mais qualificados surgem novas técnicas de submissão mascaradas de modelos de gestão, de dinâmicas motivacionais e de padrões comportamentais amplamente regulamentados por regras privadas da empresa. Todas essas situações levam ao assédio moral<sup>24</sup>.

Esse lento e complexo processo de moldagem do direito civil ao direito do trabalho provocou alterações na estrutura do direito antes dividida entre direito público e privado e resultou na elaboração do denominado direito social:

El derecho del trabajo - y, en la misma línea, la llamada legislación social - nació de una constatación de la que derivaba una consecuencia. La constatación es que las relaciones laborales se establecen entre individuos entre los que subyace una previa relación de subordinación. La consecuencia es que el derecho del trabajo tiene como función la tutela del trabajador como la parte más débil de esa relación<sup>25</sup>.

Por isso o direito do trabalho, destinado a regular relações de trabalho entre privados, é dotado de normas de força cogente não afastáveis por disposições contratuais particulares, em alguns aspectos similar ao direito público. A par disso o direito do trabalho passa a admitir a elaboração de disposições contratuais coletivas, por categorias de trabalhadores que, chanceladas pelo Estado, por meio do Poder Judiciário, ganham

<sup>24</sup> ALVES, Giovanni. Trabalho e subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo, 2011. p. 125. “Por “medo do desemprego” o trabalhador assalariado “consente” maior nível de exploração da sua força de trabalho e renuncia a direitos sociais e trabalhistas, por exemplo. Como já dizia Freud, o “medo” é a moeda de troca dos afetos humanos”.

<sup>25</sup> BILBAO, Andrés. El empleo precario: seguridad de la economía e inseguridad del trabajo. Madrid: Los libros de la Catarata, 1999. p. 27.

força de lei. Essas duas alterações estruturais decorrentes das normas protetivas ao trabalho e limitativas da atividade empresarial em relação aos trabalhadores, abrem espaço para novas formas de proteção de interesses individuais e coletivos de sujeitos formalmente iguais, mas socialmente vulneráveis.

Tem-se, portanto, que inicialmente o trabalho não é regulado na sociedade moderna e, posteriormente, é regulado com base no contrato instrumento jurídico próprio para operar trocas de mercadorias, entre proprietários. Mais tarde, o direito do trabalho tenta equilibrar a posição de partes contratantes desiguais, por meio de regras imperativas não negociáveis entre as partes. Essas regras se orientam pela necessidade ou utilidade de se manter a ordem ancorada em objetivos sociais ou públicos, que transcendam os interesses individuais dos sujeitos vinculados contratualmente.

Essa especificidade, por outro lado, resulta na fragilidade das normas de proteção ao trabalho e regulação da atividade empresarial, pois os intérpretes ou operadores jurídicos sempre tomam como ponto de partida hermenêutico a ideia de contrato entre partes iguais, a respeito de coisas no mercado, com a possibilidade de amplo estabelecimento de condições contratuais oriundas da vontade dessas partes.

No serviço público, a lógica é diversa da lógica contratual que a civilística clássica formulara, com base na uma igualdade formal das partes contratantes proprietárias de mercadorias, com preço de troca equivalente. Contudo, as diferenças de tratamento jurídico no serviço público e nas empresas privadas são formais e não correspondem à natureza do trabalho, mas aos interesses dos empregadores e, por isso, a pressão exercida pelos trabalhadores e a resistência fática dos trabalhadores livres contra a ausência de limites do poder dos empregadores acaba por unificar as demandas e as conquistas de direitos.

## 2. REFORMA ADMINISTRATIVA BRASILEIRA (EC 19/98) E ESTADO EMPREGADOR: O PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA COMO ENGODO À ATIVIDADE ESTATAL

Na esteira de ventos liberalizantes, algumas décadas atrás o Brasil preparou o caminho à nova (velha) tendência político-ideológica ao colocar serviços públicos do Estado em sintonia com técnicas de produção privada na busca de uma melhor eficiência.

No plano do direito, tal orientação política se corporificou, entre outras, na Emenda Constitucional 19/98 que, além de subtrair direitos dos trabalhadores servidores públicos, a exemplo da garantia a regime jurídico único e temperamentos à vedação à demissão imotivada (pela insuficiência de desempenho), ainda, sob a pecha da diminuição do Estado, instituiu agências reguladoras (fiscalizadoras) de atividades (a rigor estatais) que, por conta disso, essenciais às pessoas, a exemplo da energia elétrica, saúde, etc., o que demonstrou o pouco caso das governanças da época, e as que se seguiram, aos ocupantes de cargos públicos, na medida em que sobrepostas às atividades destes, como se fossem coisas de mesma natureza: a prestação estatal de serviços públicos essenciais à vida das pessoas e a voltada para o mercado.

Todas estas coisas com um ponto fixo: o princípio da eficiência (reformulado art. 37 da Constituição Federal). Como se algo diferente disto pudesse ser sugerido pelo texto constitucional vigente, isto é: a boa governança não é opção do administrador do dia, mas norma contida no art. 3º da Constituição Federal em função do primado da soberania da vontade popular (art. 1º, parágrafo único, da Constituição Federal). Portanto, mais do que qualquer viés gerencial, o primado constitucional pela “boa governança” independe de posturas assumidas pelo administrador do dia, ela o antecede, se antecipa

à própria (“boa intenção da”) representatividade estatal e suas escolhas. Independe dele. Está sedimentada no corpo da lei máxima e pronto!

No entanto, ao servidor público, cuja atividade estatal é mera decorrência das decisões da governança do dia, é acoplada a pecha da eficiência/ineficiência, transformando sua prestação como causa única e exclusiva ao estandarte de excelência, nem que para isto lhe faltem condições mínimas de trabalho, além do aniquilamento em seus direitos (redução de direitos *versus* imperativo à prestação eficiente de um anêmico serviço ofertado pela estrutura estatal e suas representações).

Esta realidade, na medida em que, por um lado, tem-se a mais completa indiferença à garantia de uma estrutura estatal prestadora de serviços essenciais de qualidade às pessoas e de outro a pressão da cidadania, torna a ambiência laboral na administração pública um palco de desgaste (sofrimento) moral ao servidor público que se vê num estado de permanente tensão: o desenho mais claro disto é o dia a dia de atendimentos à saúde das pessoas, cujo caos, ao drama diário dos cidadãos, não mais se esconde o grau de vulnerabilidade do servidor público, parte visível da relação entre o Estado e a população, mantendo numa confortável distância os centros irradiadores das péssimas políticas públicas, ou seja, suas governanças e, nelas, a indiferença ao primado constitucional à excelência na prestação dos serviços públicos.

### 3. DEPRECIÇÃO DO SERVIÇO E DO SERVIDOR PÚBLICO, REFLEXOS NA AMBIÊNCIA LABORAL: TERROR PSICOLÓGICO E ADOECIMENTO

Como se apresentou acima, a impropriedade da expectativa de um serviço eficiente calcada exclusivamente na atividade dos servidores públicos, como se a ela não antecederse a opção política da governança do dia atrelada ao princípio da boa administração trazido por texto constitucional expreso (art. 3º CF), gera um meio ambiente do trabalho tenso, cujas inatingíveis metas (por exemplo, prestar uma educação eficiente em salas de aula lotadas, sufocadas pelo calor e sem material didático algum) expõem o servidor a um meio ambiente completamente hostil a suas realizações enquanto profissional, cuja atividade, é ligada a serviços essenciais à vida das pessoas (saúde, educação, segurança etc).

Nesse sentido, maltrata-se o texto constitucional, vez que amarrado aos direitos sociais fundamentais do trabalhador servidor público insertos nos art. 39, parágrafo 3º, combinado com arts. 6º e 7º, todas da Constituição Federal vigente, que garante o direito a um meio ambiente laboral equilibrado (na forma do art. 225 da Constituição Federal, c.c Convenção 155 da OIT, aprovada no Brasil pelo Decreto Legislativo 02/92 e promulgada pelo Decreto 1.254/94), cuja importância para promoção da saúde das pessoas é realçada pelo Prof. Paulo Rogério Albuquerque de Oliveira (p. 417): “Falar em risco ocupacional é um retrocesso pois, como é sabido, quem adoece e mata é o meio ambiente do trabalho e não a ocupação; é o uso que se faz dela que produz o agravo.”

Assim, na medida em que o meio ambiente laboral vulnera e maltrata o trabalhador servidor público, o terror psicológico se assenta como decorrência lógica de uma relação de mando submetida a uma atmosfera do real desmando.

Daí o paradoxo: de sentir-se condenado à estabilidade num meio ambiente instável. Sofrível. Adoecido. Cujá aposentadoria precoce por doença mental, para muitos, tem sido apenas uma questão de tempo.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apresentou-se análise do assédio moral em um país cujo desenvolvimento histórico deu vida e regulação a um ambiente de trabalho extremamente precarizado. A inexistência de um Estado de Bem-Estar Social revela uma estrutura social em que não houve uma clássica garantia de direitos, seguida de seu desmonte, mas sim um ambiente em que o campo do trabalho, em que pese possua diversas vitórias, exercita-as de forma vulnerável e frágil.

No campo do direito, essa fragilidade se revela em uma estrutura normativa vasta para o direito do trabalho, que, ainda assim, não traz como consequência direta uma proteção adequada. A legislação não típica ou tecnicamente trabalhista é, cada vez mais, responsável pelas relações de trabalho não-empregatícias, leia-se não reguladas pela CLT. Em consequência, o trabalhador vê sua identidade confundida, suas necessidades diminuídas e sua vulnerabilidade aumentada.

Para o servidor público, este risco é ainda maior. Seu ambiente laboral é cada vez mais precário e privatizado, por conta da crescente privatização e precarização dos serviços públicos. A demanda da população, pelos serviços, junto ao descrédito da política e da efetividade do Estado no plano “macro”, leva a uma cobrança “micro” que, não raras vezes, resulta em forte assédio moral, mascarado pela não tão ingênua diretriz da eficiência.

Como se viu, em completa contraposição à realização pessoal do servidor público, o ambiente laboral decorre de um mito: o princípio constitucional da eficiência como atributo exclusivo seu (EC 19/98), cuja consequência é, na medida em que apaga o primado constitucional à excelência dos serviços prestados pelo estado (art. 3º da CF), pela esteira da “boa governança” (decisão política), a frustração por não dar conta à cobrança de uma população sedenta de serviços públicos de qualidade e, de outro lado, a um agente político que se dissimula como se nada tivesse com isso, o que implica num tensionamento diário que o leva ao adoecimento e, por vezes, à aposentadoria precoce, haja vista a insuportabilidade ao terror psicológico nesta permanente ambiência.

## Referências Bibliográficas

- ALVES, Giovanni. Trabalho e subjetividade: o espírito do toyotismo na era do capitalismo manipulatório. São Paulo: Boitempo, 2011.
- BAECHLER, Jean; HALL, John A.; MANN, Michael. Europa e ascensão do capitalismo. Tradução de Luís Orlando Coutinho Lemos. Coleção tempo e saber. Rio de Janeiro: Imago Editora, 1989.
- BILBAO, Andrés. El empleo precario: seguridad de la economía e inseguridad del trabajo. Madrid: Los libros de la Catarata, 1999.
- BRAUDEL, Fernand. A Dinâmica do Capitalismo. Tradução de Carlos da Veiga Ferreira. 3ª ed. Lisboa: Editora Teorema, 1989.
- CARVALHO, Gisele Mendes de; CARVALHO, Érika Mendes de; SILVA, Leda Maria Mesias da; DEYON, Pierre. O mercantilismo. Tradução de Teresa Cristina Silveira da Mota. São Paulo: Perspectiva, 2004.
- FERREIRA, Hádassa Dolores Bonilha Ferreira. Assédio Moral nas Relações de Trabalho. 1ª edição. Campinas: Russell, 2004. 155 p.
- HOBBSBAWN, Eric. As origens da revolução industrial. São Paulo: Global Editora, 1979.

- LOPEZ, Roberto S. La revolución comercial en la Europa Medieval. Versión española de Pedro Balañá Abadía. Barcelona: El Albir Universal, 1981.
- MACHADO, Isadora Vier. Assédio Moral no Ambiente de Trabalho: uma proposta de criminalização. 1ª edição. Curitiba: J.M. Editora, 2013. 179 p.
- MELLO, Celso Antônio Bandeira de. Curso de Direito Administrativo. 26ª edição. São Paulo: Malheiros Editores, 2009. 1102 p.
- OLIVEIRA, Paulo Rogério Albuquerque de. Uma Sistematização Sobre a Saúde do Trabalhador: do exótico ao esotérico. 1ª edição. São Paulo: LTr, 2011. 437 p.
- OLIVEIRA, Sebastião Geraldo. Proteção Jurídica à Saúde do Trabalhador. 4ª edição. São Paulo: LTr, 2002. 526 p.
- OLIVEIRA, Paulo Rogério Albuquerque de. Nexo Técnico Epidemiológico Previdenciário - fator acidentário de prevenção, um novo olhar sobre a saúde do trabalhador. 2ª edição. São Paulo: LTr, 2010. 280 p.
- SANTOS, Enoque Ribeiro. O Dano Moral na Dispensa do Empregado. 4ª edição. São Paulo: LTr, 2009. 221 p.
- SENNETT, Richard. A cultura do novo capitalismo. Tradução de Clóvis Marques. Rio de Janeiro: Record, 2006.
- SILVA, Eduardo Faria; ZANIN, Fernanda; GEDIEL, José Antônio Peres; MELLO, Lawrence Estivallet de. Estado, Poder e Assédio: relações de trabalho na administração pública. 1ª edição. Curitiba: Kairós, 2015. 249 p.

MD 5: “Assédio Moral e Red Iberoamericana”

- Lidia Guevara (Cuba)
- Elías García Rosas (México)
- Júlio Cesar Fontana-Rosa (SP/BR)

## RESPUESTA LEGAL A LA VIOLENCIA LABORAL EN AMÉRICA LATINA

LYDIA GUEVARA RAMÍREZ

Lguevara46@gmail.com

Secretaria de la Mujer de ALAL

Prof. Titular adjunta de la Facultad de Derecho. Universidad de La Habana.

### RESUMEN

El objetivo de este artículo radica en valorar hasta qué punto la norma jurídica sería el único sustento legal para el enfrentamiento a la violencia laboral, y cómo hallar el fundamento para que la solución se posibilite en el derecho de trabajo, en cuanto al tratamiento y regulación legal de las obligaciones y derechos de las partes involucradas en la relación laboral para el enfrentamiento, prevención y erradicación de la violencia laboral y sus diferentes manifestaciones como son el acoso discriminatorio, sexual y en razón del género, las humillaciones, desprotección, persecuciones y discriminación laboral en todos los órdenes.

Palabras claves. Violencia laboral, acoso sexual, acoso laboral, conducta social.

## INTRODUCCIÓN

La violencia en el trabajo reconocida como factor de riesgo en las relaciones laborales conspira contra el buen desenvolvimiento del trabajo causando afectaciones a los derechos fundamentales de los trabajadores, entre los que se destacan, a la protección de la integridad física y mental, la dignidad, la igualdad de oportunidades, a un ambiente sano y seguro y a la continuidad de la relación laboral.

El concepto de violencia ha sido definido por la Organización Mundial de la Salud, en el Informe mundial sobre la violencia y la salud (OMS, 2003, 3) como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.”

En el “Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla”, la Organización Internacional del Trabajo ha definido que la violencia en el trabajo será “toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”, quedando claro que como “consecuencia directa” se sobreentiende “un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable”. (OIT, 2003, 11)

Con vistas a la prevención, enfrentamiento y sanción de los hechos de violencia laboral, se han adoptado diferentes posiciones por parte de los países, aunque se ha podido comprobar que las soluciones aplicadas no son uniforme, que algunos optan por modificar la legislación laboral, otros adoptan una legislación específica, los terceros aplican legislación penal o se someten a la jurisdicción laboral, civil, contencioso-administrativa y social y algunos no cuentan con ninguna de estas opciones, ya que aún la violencia no ha sido visualizada, lo que contribuye a que aumenten los hechos de discriminación y el principio de la igualdad brille por su ausencia..

### LA SITUACIÓN ACTUAL EN AMÉRICA LATINA

América Latina presenta características dignas de resaltar. La violencia laboral constituye un hecho social generalizado, pero es un fenómeno no visualizado en todos los países, a pesar de ser un factor de riesgo en las relaciones de empleo y actuar en consecuencia sobre otras relaciones interpersonales. Se observa resistencia al reconocimiento, porque es una violencia en relaciones donde están presentes los entes públicos o personas jurídicas y no interpersonales, donde quien tiene la obligación de proteger es quien ocasiona el daño, pero sin base científica es imposible estudiar el fenómeno.

Todavía la violencia laboral no se trata en todos los países como un factor organizacional, sino que se sigue observando como el resultado de una conducta y comportamiento narcisista e individual de un sujeto contra otra persona y no se observa interés en conceptualizarla para sancionar leyes.

A finales del año 2012, en México se agregó a la Ley Federal del Trabajo, como garantía de la protección a los trabajadores ante fenómenos laborales que les afectan, un artículo en específico, el 3 bis, que define los conceptos de hostigamiento y acoso sexual.

La fracción XII del artículo 133 determinó específicamente la prohibición a los patrones de acosar a sus trabajadores y la fracción XIII establece la responsabilidad del patrón frente al acoso en su empresa o centro de trabajo, aún cuando él no la haya ocasionado y sea propiciada por sus trabajadores

Es importante destacar la promulgación de la Ley de las Mujeres para una vida sin violencia por el Honorable Congreso del Estado de Durango de 13 de enero de 2012 que se refiere a la violencia de género y en su texto define qué se entiende por acoso moral en el trabajo y por violencia de género en el ámbito laboral.

En cuanto a Brasil, el Código Penal aplica sanción por acoso sexual, pero el acoso moral todavía no forma parte de una legislación específica de nivel nacional. La legislación específica sobre acoso moral se limita a la administración pública municipal y estadual. Hay leyes contra acoso moral en 340 municipios. São Paulo es el estado de mayor población del país con más de 41 millones de habitantes y está casi totalmente cubierto por legislación estadual y municipal.

La región del Sudeste y del Sur son las que tienen más leyes aprobadas, además de ser las de mayor cantidad de población con un total de más de 80 millones de habitantes. Actualmente se encuentra en discusión un proyecto de ley No. 7.202/2010 que incluye el acoso moral como accidente del trabajo.

El día 2 de mayo se ha declarado por ley como Día de Combate al Acoso Moral. Los tribunales regionales de trabajo de Bahía, Espírito Santo, Sao Paulo, Minas Gerais y Río Grande del Sur han creado una jurisprudencia por acoso moral, abusos y violaciones de los derechos humanos.

Es de destacar la actividad de las organizaciones sociales y sindicales por lo que aún sin una ley de carácter federal podemos mencionar el acuerdo negociado entre dos centrales obreras, CONTRAF y CUT con BRADESCO, que trajo como resultado un Protocolo para prevenir el conflicto en el ambiente de trabajo, así como la Ley No. 11948 de 16 de junio de 2009, en el sentido de no ejecutar préstamos a las entidades que hayan sido sancionadas por actos de acoso moral en el trabajo.

La solución hallada en Ecuador ha sido a través de la norma constitucional, que en el título II, capítulo sexto, derechos de libertad, artículo 66, regula el derecho a la integridad personal, que incluye la integridad física, psíquica, moral y sexual y una vida libre de violencia en el ámbito público y privado.

El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad.

En Bolivia, las regulaciones aparecen en su Constitución recientemente aprobada. Marca un hito para el resto de los países de la región, el hecho de que en su artículo 49, la Constitución defina que el Estado protegerá la estabilidad laboral, prohibiéndose el despido injustificado y toda forma de acoso laboral.

En el tema de referencia, Argentina a nivel nacional no cuenta con una ley específica, sin embargo existen normas en las diversas provincias que tratan el tema, en la mayoría de las mismas se contempla la situación dentro del sector público, exceptuando en la Provincia de Entre Ríos, que es comprensiva del sector público y privado

En Uruguay se aprobó definitivamente en agosto 2009 la Ley N° 18.561 para tipificar como falta laboral grave la violencia moral en el trabajo, conjuntamente con el acoso sexual, brindando además protección frente al despido en estos casos.

En cuanto a Chile, el 8 de agosto de 2013 comenzó a regir la ley relativa al acoso laboral (Ley 20.607), la cual introduce modificaciones en el Código de Trabajo vigente. Antes de esta ley, no existía regulación específica sobre este tema en Chile.

Los aspectos relevantes de la Ley se refieren a la definición de acoso laboral y las acciones a adoptar contra quien cometa dicho acto, pudiendo ser despedido sin derecho a indemnización por años de servicio ni indemnización sustitutiva del aviso previo.

En Venezuela su marco legal contempla la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) con su Reglamento Parcial de fecha 2007, la Ley sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007) y la Ley Orgánica de los trabajadores y trabajadoras, LOTT de 2012, complementada por un Reglamento parcial puesto en vigor en 2013.

La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo constituye la primera ley al nivel nacional en un país latinoamericano que norma todo lo relativo al acoso moral en el trabajo, desde la seguridad y salud en el trabajo.

La Ley Orgánica del Trabajo, de trabajadores y trabajadoras, LOTT de 6 de mayo de 2012, incorpora las definiciones de acoso laboral y acoso sexual y en el artículo 166 destaca las acciones contra el acoso laboral o sexual por parte del Estado, las organizaciones sociales, los patrones y patronas.

En Colombia se adoptó en 2006 la Ley 1010 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo de los que realicen sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública y aclara que no se aplicará en el ámbito de las relaciones civiles y/o comerciales derivadas de los contratos de prestación de servicios en los cuales no se presenta una relación de jerarquía o subordinación. Tampoco se aplica a la contratación administrativa.

Para concluir, Cuba no cuenta con una legislación específica referida a la sanción del acoso laboral, no lo define, e incluso existen muy pocas reclamaciones ante los tribunales sobre esta figura. En las modificaciones del Código de Trabajo se incluyó como deber del Empleador, atender las reclamaciones y quejas de los trabajadores, proteger su integridad física y psicológica y brindar el debido respeto a su dignidad humana, lo cual responde al preámbulo de la Constitución cubana de 1976 que reproduce las siguientes palabras del Héroe Nacional José Martí: “Yo quiero que la ley primera, sea el culto de los cubanos por la dignidad plena del hombre”.

El sector que en todos los estudios se considera como el de mayor violencia psicológica en el mundo es el de la Administración Pública. La incidencia de este sector en las estadísticas de violencia provocó el estudio de la OIT conocido como Violence at Work y el Repertorio de Recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla del año 2003, que tiene por objeto facilitar pautas generales de orientación para tratar el problema de la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios.

Sin embargo, América Latina se diferencia del resto de las regiones por el incremento de la violencia en las empresas productivas y de servicios subsidiarias de las grandes transnacionales, como son Walmart, McDonald, Carrefour, los Bancos más importantes, que como todos conocemos impiden la creación de sindicatos, la negociación colectiva y el ejercicio del derecho colectivo de representación sindical y por tanto, los hechos de violencia que ocurren ni son “visualizados” ni “identificados”.

Para que la sociedad enfrente el fenómeno, se hace necesario un proceso de infor-

mación y formación que contribuirá en definitivas a la creación de un instrumental jurídico que sirva a todos los operadores del derecho.

Es necesario que tanto los jueces que administran justicia como los abogados litigantes, conozcan y se capaciten en todo lo relativo a las causas y consecuencias de la violencia psicológica, ya sea en la administración pública, en la empresa productiva pública o privada, en las escuelas, hospitales y otras esferas de los servicios.

Por tanto, es especialmente interesante un trabajo de reflexión intenso y detallado por parte de la doctrina, puesto que ya es posible detectar, de un análisis de los pocos ejemplos de lo que hoy disponemos, los principales problemas que se están planteando y que frenan una comprensión adecuada, por parte del derecho, dificultando una aplicación efectiva de la legislación existente para reprimir o sancionar convenientemente tales comportamientos.

## CONCLUSIONES

Son más los países que carecen de una legislación específica y que tratan de resolver la necesaria protección a través de un proceso de reforma de la legislación vigente o mediante la autorregulación y últimamente a través de los modelos promocionales, aunque no hay fronteras definidas y puede haber una mistura de los diferentes modelos a favor de la protección de las víctimas de tales conductas abusivas y dañinas de la salud de las personas.

Hay países que ya cuentan con un avance legislativo importante, caracterizado por referencias de carácter constitucional y normas laborales, civiles y penales, que asegura un marco legal para proteger a la víctima de tales acciones, aunque sería recomendable cierta unificación de los cuerpos legales vigentes para evitar la dispersión normativa que en ocasiones pudiera arrojar dudas de aplicabilidad en el juzgador.

De una forma u otra, todos los países cuentan con armas legales e institucionales para afrontar el problema en sus múltiples perspectivas, basados en el respeto a los derechos humanos tales como la dignidad, la honra, el honor, la integridad física y mental, que son atacados directamente en un ambiente de violencia laboral, sobre todo del orden psicológico, en su manifestación de acoso laboral.

Tanto desde una perspectiva de la legislación vigente como de las propuestas legislativas, existe un clarísimo primado de la tutela preventiva y, paradójicamente, de la tutela penal, ya que al adscribir la violencia y el acoso como tratos degradantes hay una fuerte corriente hacia la “penalización” del derecho laboral, lo que a nuestro juicio limita el uso de las herramientas propias del derecho laboral, desviando la tutela de esta rama, hacia la acción de la justicia penal, en algunos casos, con sanciones extremas que tampoco parecen ser suficientes a los fines de la prevención y la educación.

Se precisa de la labor coordinada y consciente de los especialistas, investigadores, profesionales para garantizar una doctrina que pueda proporcionar los principios, fundamentos y razones para que las normas que regulan la materia, proporcionen la debida protección a la víctima, evitando por su ausencia o por “doctrinas falsas y negativas” consecuencias nefastas hacia la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, ya que estas conducen a la confusión por parte de los jueces y en última instancia se traducen en indefensión para la víctima.

## Referências Bibliográficas

- 1) Barreto, Margarida. 2003. Violência, Saúde e Trabalho (uma jornada de humilhações). PUC-SP y FAPESP. São Paulo. Brasil.
- 2) Di Martino, Vittorio y Duncan Chapell 1998. Violence at work. OIT, Ginebra.
- 3) Guevara Ramirez, Lydia. 2010. Una Mirada al mundo del trabajo. Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca. México.
- 4) -----, 2007. Factores psicosociales y organizacionales y su influencia en la salud ocupacional. En Revista "Trabajo y Derecho". Pág. 169 - 215. No. 43. Colombia.
- 5) Mac Donald Andrea Fabiana. El mobbing o violencia laboral en el derecho laboral internacional. Argentina.
- 6) Mendizábal Bermúdez, Gabriela. El acoso laboral y la reforma laboral de México del 2012. Universidad Autónoma del Estado de Morelos. México.
- 7) Muñoz Astudillo, Manuel 2006. Mobbing en Chile. Concepto, tratamiento legal y juicio. Chile.
- 8) OIT. 2004. Programa Infocus de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente. Programa SOLVE. Oficina Internacional del Trabajo.
- 9) -----, 2003. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente. Ginebra, Suiza.
- 10) Revista Brasileña de Salud Ocupacional. Vol. 37. No. 126. Julio/diciembre 2012. Dedicada al Acoso moral en el trabajo. ISSN 0303 - 7657
- 11) Treviño Ghioldi, Susana. 2006. El acoso sexual en el marco del derecho penal del trabajo. Asociación de Empleados del Comercio. Córdoba. Argentina.
- 12) -----, 2011. Legislación nacional e internacional. Violencia laboral Rosario. Disponible en internet <http://violencialaboralrosario.com/blog/> (consultado el 9 de diciembre de 2011).
- 13) Yanes, Duglas. 2004. Aproximación al tema de mobbing o acoso laboral y su regulación legal en Venezuela. Universidad Metropolitana. Caracas, Venezuela.
- 14) ----- 2011. Mitos y Realidades del Avance Legislativo en Materia de Acoso Laboral en Venezuela (Período 1999 - 2009). Disponible en internet en el sitio <http://sst-duglas-yanes.blogspot.com/pdf>. (Consultado el 8 de abril de 2011)

MD 6: "Assédio Moral e Políticas Públicas"

- Renato Tocchetto (SC/BR)
- Cleber de Paula (SC/BR)

## POLÍTICAS PÚBLICAS E ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO PROPOSTA AO CASO BRASILEIRO

Renato Tocchetto de Oliveira  
Universidade Federal de Santa Catarina  
Superintendência Regional do Trabalho em Santa Catarina

## RESUMO

A indiscutível importância do assédio moral no trabalho, frente as discriminações usuais da sociedade brasileira, adquiriu contornos recentes com a investida neoliberal que proporcionou novos motivos para a incidência deste fenômeno que causa importantes danos à saúde dos trabalhadores. O objetivo deste pequeno texto é estabelecer uma proposta de atuação do estado brasileiro para a prevenção, estancamento e tratamento do processo de assédio moral no trabalho, demonstrando as variáveis mais importantes e como pode ser a atuação de diversos atores sociais.

O assédio moral no trabalho se impõe como um fenômeno recorrente que desafia a atuação pública de tutela a saúde, um dos direitos mais básicos do trabalhador como defini nossa constituição:

*“Art. 196. A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.”*

A ocorrência de agressões sutis no ambiente de trabalho exercido sob subordinação e mediante dependência dos proventos oriundos de um contrato de trabalho, onde as partes dispõem de poderes desiguais, obriga muitas vezes os trabalhadores a suportar desqualificações e humilhações que lhes são muito custosas em termos psicológicos.

Segundo relatório oriundo do INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) os transtornos mentais já se configuram como a terceira causa de afastamento do trabalho, a depressão, a síndrome de burnout, o estresse pós-traumático e acometimentos referentes ao estresse crônico e intenso provocado pelas atitudes de agressão promovem a debilitação do sistema imunológico e provocam o adoecimento por agentes oportunistas, a tensão muscular constante, a respiração ofegante, a sobrecarga cardíaca, o aumento da pressão arterial etc., assim o assédio moral no trabalho gera uma série de doenças cuja causa fica longe de ser diagnosticada com a devida precisão.

Esta situação de desamparo torna-se evidente diante da carência de uma legislação própria que trate deste fenômeno de forma mais efetiva, em que pese o esforço do Ministério Público do Trabalho em sua atuação sempre competente e empenhada em propugnar pela saúde dos trabalhadores há a dificuldade de firmar convicção diante das dificuldades de provar os casos de agressão devido a sua sutileza e que muitas agressões são realizadas em privado não havendo, portanto, testemunhas.

A atuação fiscalizatória do Ministério do Trabalho e Emprego fica prejudicada pois por ser pontual a visita não permite observar as agressões por parte dos algozes desfavorecendo a possibilidade de efetuar o respectivo enquadramento legal.

Soma-se a estas dificuldades o estigma das pessoas vitimadas que as tornam solitárias e carentes de solidariedade por parte de seus pares, restando uma enorme dificuldade de autoproteção e ações de desagravo diante do(s) algoz(es). Os motivos que levam ao assédio moral no trabalho são os mais variados, mas como constatado por Hirigoyen (2002 p.37) sempre estão ligados a não aceitação de uma diferença.

Neste ponto e diante da investida neoliberal de nossos dias pode-se invocar diversas causas não observáveis poucos anos atrás, a necessidade de disputa de poder fez com que novos problemas relacionais surgissem em nossa sociedade e permeassem as fronteiras organizacionais, invocando pretextos para sustentar suas aspirações de poder políticos e mídia nacionais iniciaram uma corrida por apoio popular.

Assim tópicos antes relegados a conversas informais e de grupos muito específi-

cos acabou por ganharem notoriedade e ampliaram suas discussões a nível nacional e massivo por meio de redes sociais e mídia corporativa. Consequentemente, conflitos sobre dogmas religiosos, doutrinação ideológica, cultura do individualismo, ganharam espaço nas relações entre trabalhadores. Por outro lado, as questões macroeconômicas como desemprego, diminuição de investimentos, inflação e restrições de mercado impuseram maior pressão notadamente nas chefias intermediárias e pequenos e médios empresários.

A ascensão ao poder de grupos fundamentalistas cristãos promoveu uma disputa acirrada por cerceamento de direitos já consagrados em nossa constituição federal como a liberdade religiosa, de gênero, de aborto em casos específicos e da própria laicidade do estado. Tais conflitos de espaço político promoveu o confronto de grupos religiosos, ficou celebre o apedrejamento de uma criança que saía de um culto afro-brasileiro por parte de radicais cristãos, ou as agressões físicas e morais sofridas por gays e lésbicas na rua.

Pode-se inferir então quais as consequências de um umbandista ou homossexual estarem entre novos neopentecostais radicais ou o oposto, tais situações podem com certeza degenerar em conflitos graves, e se não abertos, ao assédio moral no trabalho. Este problema da radicalização religiosa antes restrita a igrejas sectárias que são verdadeiros investimentos altamente lucrativos espalhou-se pela sociedade uma vez que surgiu como uma fonte de obtenção de votos importante que permitiu uma influência política desvinculada da vontade da maioria da população brasileira.

Soma-se a isso, a forte doutrinação ideológica ligada ao neoliberalismo que prega como solução aos problemas econômicos a redução radical da atuação do estado, a diminuição dos direitos trabalhistas, previdenciários e individualismo propugnando pela ausência de solidariedade e, atuação sindical de trabalhadores. Diante deste quadro dissemina-se a crença que o colega é um oponente e a competição exacerba-se promovendo uma disputa entre trabalhadores que promove o assédio moral como forma de proteção ou de livrar-se do oponente.

A polarização política extrema impede uma avaliação mais equilibrada e sóbria dos fatos, assim como exemplo, foi notório o caso da médica pediatra que se recusou a atender uma criança cujo a mãe filiou-se a um partido político que se opõe as suas opiniões. Este exemplo se estende a diversos campos do tecido social, pessoas que por estarem simplesmente vestidas de vermelho foram agredidas violentamente porque grupos neonazistas as consideraram comunistas, soma-se inúmeros outros casos, inclusive visíveis nas redes sociais onde ofensas e ameaças são comuns.

Assim fica evidente que se um esquerdista estiver entre direitistas, ou vice-versa, estará sob ameaça de agressão se não explícita e física, sub-reptícia por meio de boicotes, insinuações, maledicência, piadas de mau gosto, difamações e etc. Características óbvias de assédio moral, provocadas neste caso por intolerância e preconceito.

As restrições do mercado de trabalho têm consequências óbvias diante do contrato de trabalho, precário por natureza, uma vez que há um evidente desequilíbrio de poder entre as partes já que o empregado se submete a subordinação, as condições de trabalho e comando por parte do empregador e se há uma diminuição das demandas de emprego há por consequência uma maior aceitação de condições desfavoráveis.

Além disso, a própria competição empresarial força um crescimento de eficiência para manter-se no mercado o que acarreta uma pressão aos empresários e estes a repassa a seus prepostos que têm de atingir metas sempre mais rígidas e crescentes impondo

um sofrimento a si mesmos e a seus subordinados por cobranças que muitas vezes degeram em humilhações e agressões por abuso de poder.

Estes profundos desequilíbrios sociais somados a outros já conhecidos como o racismo, a homofobia, misoginia, discriminação de origem e ultimamente a crescente rejeição por nacionalidade especialmente com a vinda de africanos e haitianos para ocupar postos de trabalho no país, permeiam as fronteiras organizacionais promovendo conflitos e ações de violência no trabalho, como as agressões abertas e físicas são reprovadas socialmente há uma tendência as agressões verbais, sutis e ao assédio moral no trabalho.

Como constado por Einarsen (2005 p.18), só haverá assédio moral em uma organização se houver pelo menos a aquiescência da alta administração, assim, pode-se dizer que haverá uma cultura propícia ao seu surgimento e até mesmo de sua promoção por meio das normas de grupo “considerando a influência que exercem em suas crenças, valores, motivações e atitudes” (Tolfo, S. R. e Oliveira, R. T. 2015 p.21). Por outro lado, os indivíduos devido ao desequilíbrio de poder não encontram meios de se protegerem das investidas de humilhação das quais são vítimas.

O exposto é uma brevíssima explanação das variáveis que devem ser levadas em conta para a atuação do estado e formulação de políticas públicas que objetivem resolver o problema, assim seria apropriado o início de uma discussão das ações que podem ser reguladas pelo estado como forma de atuação de seus servidores e de exigências as organizações para a prevenção e/ou tratamento do assédio moral no trabalho.

Num primeiro momento obviamente há que se estabelecer claramente uma definição do fenômeno e modelar estruturas mínimas de planejamento, monitoramento e ações que necessitam ser tomadas para solução do problema e a institucionalização de procedimentos de atuação tanto para uma perícia técnica quanto para formulação de normas de avaliação e análise para que a fiscalização do trabalho possa atuar de forma efetiva.

Fica clara a necessidade de fornecer soluções para que se firme convicção quanto aos atos de agressão e de que as organizações ajustem suas culturas organizacionais para que não haja espaço para o assédio moral no trabalho possibilitando a aplicação de sanções aos transgressores.

Assim, surgem as questões: Quais ações deve fazer o estado diante do problema e quais seriam as ações organizacionais a serem cobradas pelo poder público?

Questões difíceis e muito amplas, mas considerando as limitações de espaço deste texto daremos algumas indicações gerais que indicam um caminho a ser seguido diante da literatura e experiências práticas tanto do autor.

Em primeiro lugar, fica evidente que só se trata com alguma eficiência e efetividade problemas bem definidos e bem conhecidos, assim, fica clara a necessidade de promover campanhas de conscientização sobre o tema, inclui-se aí campanhas públicas que podem ser levadas a cabo por instituições de ensino e pesquisa em conjunto com outros atores sociais, especialmente entidades sindicais, Ministério Público do Trabalho, Ministério do Trabalho e Emprego, Instituições ligadas a saúde pública vinculadas ao Ministério da Saúde e nas organizações por exigência legal.

Exemplos de tais iniciativas não faltam, inúmeras cartilhas já foram publicadas ver por exemplo: [www.assediomoral.org.br](http://www.assediomoral.org.br), [www.assediomoral.ufsc.br](http://www.assediomoral.ufsc.br), <http://www.mp-temquadrinhos.com.br/> e etc.

Torna-se importante desde logo formar futuros trabalhadores com conhecimento

deste importante risco profissional, tanto na academia e em escolas de formação técnica, quanto em currículos transversais nas escolas de segundo grau das redes particulares e públicas de ensino, para tal há que se elaborar um modelo educativo que prime pela formação em saúde e segurança no trabalho.

Por outro lado, propõem-se que haja uma formação específica sobre o tema tanto para trabalhadores quanto gestores que devem estar preparados para lidar com os comportamentos inadequados nos locais de trabalho. Tal iniciativa deve contar com a exigência normativa do estado como forma de obrigar as organizações a disseminarem o conhecimento a respeito do tema em conjunto com a instituição de modelos de recebimento e tratamento de denúncias – recomenda-se fortemente a confidencialidade dos envolvidos, o apoio de colegas e sindicatos – promovendo neste caso um tratamento justo aos implicados.

O tratamento médico psicológico das vítimas adoecidas deve ser garantido como forma de propiciar a recuperação da saúde, a reabilitação para o trabalho e monitoramento de sua reintegração, tal fase implicada nas políticas públicas vinculadas ao Sistema Único de Saúde (SUS) configura-se como extremamente importante devido aos agravos relevantes e o possível estigma que uma pessoa emocionalmente adoecida pode ter ao retornar ao trabalho, sendo este um motivo possível da não aceitação por parte de chefias e colegas e motivo de uma nova série de agressões.

Estes quadros demonstrados até aqui permitem reconhecer a importância e as dificuldades de implementar uma efetiva fiscalização das reais condições de trabalho, assim, resta a necessidade de firmar instrumentos de perícia dos antecedentes do Assédio Moral no Trabalho e suas causas (Einarsen, E. 2011, p. 227), preferencialmente por profissionais com formação quanto ao tema e com a participação das empresas incluindo seu corpo técnico como SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho) e representantes dos sindicatos de trabalhadores.

Caberia aos auditores fiscais do trabalho avaliar a observância dos procedimentos adequados por parte dos empregadores, notadamente: o conhecimento por parte dos trabalhadores e prepostos da empresa sobre o fenômeno e seus desdobramentos, os registros de cursos ministrados sobre o tema, a disponibilidade de canais de denúncias e os procedimentos decorrentes, dos estudos periciais realizados por corpo interdisciplinar com participação da empresa e representação sindical dos trabalhadores, da infraestrutura e apoio ao tratamento, reabilitação e reinserção dos trabalhadores. Para que estes procedimentos sejam efetivos, há evidentemente a necessidade de formular norma específica e protocolos de avaliação confiáveis.

Fica evidente que em uma democracia a transparência e participação de controles sociais é de fundamental importância assim é imprescindível que os resultados estatísticos sintéticos das fiscalizações e atendimentos devido à adoecimentos sejam publicados para que possam ser avaliados pela população e monitorados por entidades criadas para este fim.

Este pequeno resumo demonstra uma proposta de atuação para o estado brasileiro que tem pautado pela tutela dos direitos do trabalhador referentes ao Assédio Moral no Trabalho notadamente por meio da atuação do judiciário. Uma norma que obrigue a realização dos itens citados a cima e de um plano de prevenção com os devidos indicadores de monitoramento e ação de correção é na opinião deste autor fundamental para uma melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores referente a este fenômeno nocivo e muito difundido em nossa sociedade.

## Referências Bibliográficas

Constituição da República Federativa do Brasil 1988 disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm) acessado em 08 de junho de 2016.

Ståle Einarsen, - The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience, Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé [En ligne], 7-3 | 2005, mis en ligne le 01 novembre 2005, consultado em 15 jun 2016. URL : <http://pistes.revues.org/3156>

Einarsen, S, Hoel H, Zapf D., Cooper L. C. - Bullying and harassment in the workplace: developments in theory, research, and practice: Taylor & Francis Group, Boca Raton, FL, EUA, 2011, 514 p.

Hirigoyen, M. F. Mal estar no trabalho: redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

Tolfo, S. R. e Oliveira, R. T. - Assédio moral no trabalho: características e intervenções, Lagoa Editora, Florianópolis: 2015; 280 p.

MD7: “Assédio Moral e Direitos Humanos”

- Doris Marlene Acevedo Izaguirre (Venezuela)
- Tadeu Veneri (PR/BR)
- José Roberto Heloani (SP/BR)

## REFLEXIONES SOBRE ACOSO MORAL Y DERECHOS HUMANOS. REFERENCIAS A LA SITUACIÓN VENEZOLANA

Doris Acevedo

dorisacevedoi@gmail.

Universidad de Carabobo

Escuela de Formación Obrera

Maracay, Venezuela

*Las personas acosadas tienen delante de sí  
un escabroso camino para alcanzar justicia*

### INTRODUCCIÓN

El Acoso moral se ha convertido en un asunto de interés público debido a la magnitud de su presencia en el mundo del trabajo y a las terribles consecuencias en la vida de las trabajadoras, los trabajadores y sus familias. Si bien se produce en el ámbito de las relaciones humanas en el trabajo, no es asunto personal de las partes que en él intervienen. El acoso se gesta en las relaciones de trabajo que evolucionan en concordancia con las formas de organización del trabajo, generando ambientes tóxicos proclives a situaciones de violencia laboral.

El sustrato en el cual se desarrolla el acoso moral está determinado por la dinámica de la relación capital-trabajo y sus expresiones en las relaciones sociales de trabajo, bajo determinadas relaciones de poder entre los actores. Las crisis del capital han sido seguidas por retrocesos de logros en materia de derechos laborales conseguidos en largas

jornadas de luchas obreras. Las recientes estrategias capitalistas, de flexibilidad laboral, aplicadas mundialmente para afrontar sus crisis de productividad, someten a trabajadores y trabajadoras a la más cruda competencia por acceder o mantener un empleo, un ascenso, mejoras en la remuneración; sustituyendo la solidaridad, el respeto y la colaboración, por la competitividad, el irrespeto, la traición y la agresión entre las partes. En palabras de los trabajadores: *“los malos tratos son el pan nuestro de cada día... ..lo que queremos es que nos respeten”* (Acevedo, 2012)

En este contexto el derecho al trabajo consagrado en las Constituciones y Leyes del Trabajo de casi todos los países del mundo, se torna una quimera, la jornada de ocho horas diarias conseguida como reivindicación laboral hace casi doscientos años es constantemente burlada; la edad de jubilación ha sido extendida en muchos países, en lugar de ser acortada al ritmo de desarrollo de las fuerzas productivas. Las formas de explotación de la fuerza de trabajo se han flexibilizado e intensificado por múltiples vías haciendo caso omiso o modificando las regulaciones laborales que han sido producto de la pugna capital-trabajo, escenario en el que la clase trabajadora está obteniendo la peor parte. Los contratos a tiempo definido, los horarios variables y jornadas extensas, ritmos rápidos y repetitivos, condiciones precarias de trabajo e inestabilidad del empleo son una constante en el mundo del trabajo, con tendencia a incrementarse. Los trabajadores migrantes, con contratos temporales, aprendices y las mujeres son más propensos/as a sufrir acoso; además de sus ya precarias condiciones de vida, acumulando así innumerables violaciones a sus derechos humanos. Alves (2015) considera al acoso moral como instrumento de poder del capitalismo *“...relações sociais instrumentais, o que torna possível convertê-las em veículos de opressão, espoliação, exploração e dominação social, sendo o assédio moral a prática ideológica do poder do capital”*.

Según resultados de la V Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (2010) realizada a una muestra de 35.124 trabajadores de 27 países de la Unión Europea, en promedio, 4,1% de los trabajadores declara haber sido objeto de acoso laboral en el último año, aumentando la frecuencia en trabajadores de menor especialización o nivel técnico (4,7%); mientras el abuso verbal está presente en 10,8%, en promedio, siendo mayor en los trabajadores no manuales (12%). Un informe de Eurofound (2014) señala que para 2010 14% de los trabajadores declara haber sufrido, al menos un tipo de comportamiento social adverso (incluyendo en este término todo tipo de violencia y acoso) afirmando además que *“una mayor intensidad de trabajo, mayores exigencias psicológicas y físicas, una mayor inseguridad laboral, conflictos en el lugar de trabajo y prácticas de gestión deficientes pueden aumentar las probabilidades de que se produzca violencia y acoso en el trabajo”*.

En Latinoamérica, carecemos de registros sistemáticos de los casos de acoso, hemos avanzado poco en el reconocimiento, identificación, regulación y prevención del acoso laboral. Es a partir del 2005 que se han implementado regulaciones sobre acoso en las leyes del trabajo y la seguridad social o leyes especiales, en países como: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, Uruguay y Venezuela (Guevara, 2015). Si bien son contados los países que cuentan con leyes especiales, buena parte de ellos han incorporado artículos en las leyes del trabajo y la seguridad social para definir, sancionar y prevenir el acoso moral. Otras propuestas van en el orden de incluir al acoso moral como tema de discusión y protección en las contrataciones colectivas, como expresión de las luchas de las clases trabajadoras por sus reivindicaciones, incluyendo cláusulas para prevenir el acoso moral en los centros de trabajo (Oceguera y col. 2009;

Acevedo y col. 2013; Herrera y Vásquez. 2015).

## EL ACOSO MORAL Y LOS DERECHOS HUMANOS

El Acoso Moral se constituye en un problema de derechos humanos porque vulnera la integridad física, moral y psicológica de las personas que lo padecen. Su duración e intensidad erosiona los recursos personales de las víctimas para mantener un equilibrio saludable en sus condiciones para afrontar las exigencias vitales y existenciales, afectando su entorno laboral, familiar y social.

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles. Los derechos humanos universales<sup>26</sup> están a menudo contemplados en la ley y garantizados por ella, por medio de los tratados, el derecho internacional consuetudinario, los principios generales y otras fuentes del derecho internacional.

Los derechos humanos vulnerados en las situaciones y experiencias de acoso moral van desde el derecho a la igualdad de trato y no discriminación, a la integridad física y moral, a la vida, a la salud y seguridad, al trabajo y al descanso, al acceso a la justicia. Asumir una clara definición de acoso moral tiene implicaciones en los entes institucionales encargados de afrontar la atención de los casos y resolverlos. A las personas actuantes en los organismos de salud les corresponde determinar si los trastornos de salud que presenta la persona acosada se encuadra en el síndrome de acoso laboral o se trata de otro tipo de padecimiento; si se trata de un accidente o una enfermedad ocupacional. En las instancias jurídicas la tendencia ha sido a defender los casos de acoso por la vía del agravio moral a la integridad personal, debido a la ausencia de leyes específicas sobre la materia, y a la ambigüedad en las definiciones de acoso de que disponen jueces y abogados/as defensores/as.

En Venezuela, el primer caso conocido públicamente de acoso moral en el año 2002, es una demanda de una trabajadora por daño moral contra el Banco Provincial, filial del BBVA Banco español. En ese entonces no existían leyes nacionales que normaran los problemas de acoso laboral, sólo había una Ley que prohibía el acoso sexual en el trabajo y era una ley especial contra la Violencia hacia la Mujer. En un largo proceso, el caso pasa a segunda instancia y a la Sala de Casación del Tribunal Supremo de Justicia y para el año 2009, se confirma sentencias de 1ª y 2ª instancia, ordenando al Banco a pagar indemnizaciones por enfermedad y daño moral (depresión reactiva y hostigamiento moral), de acuerdo a lo establecido por Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT)<sup>27</sup> que en su artículo 56, acerca de los deberes de empleadores y empleadoras señala como deber de éstos el de prevenir las situaciones de acoso en su centro de trabajo. En el texto de la sentencia sobre este caso, se constata “una indebida actuación del Banco que despidió a una importante cantidad de trabajadores, forzando a los restantes a laborar en condiciones que incluían exceso de funciones y responsabilidades, laborar hasta altas horas de la noche

<sup>26</sup> Contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)

<sup>27</sup> Esta Ley fue aprobada en el año 2005

*'hasta dejar el pellejo en el banco'* como declaró un testigo. A partir de aquí se amplía el reconocimiento público del acoso, aumentando las denuncias de los trabajadores y trabajadoras, para el año 2009 el Instituto Nacional de Prevención Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL)<sup>28</sup> recibe 1.589 denuncias de acoso.

## LAS DEFINICIONES DEL ACOSO MORAL Y SUS IMPLICACIONES JURÍDICAS

En el camino de darle una entidad gnoseológica a esa especial forma de violencia laboral que se configura en las relaciones de trabajo con grave deterioro a los trabajadores y a su entorno laboral, familiar y social, pudiendo llevarles a su aniquilación por enfermedad o suicidio, se han propuesto varias definiciones, en la medida que avanzan los estudios sobre acoso en el trabajo. Estas definiciones tienen “efectos administrativos” al ser consultadas por abogados y jueces al defender o sentenciar los casos de acoso. Igualmente es requerida por funcionarios de salud para establecer los criterios de diagnóstico y registro de los casos que se presenten. Se espera que las definiciones de acoso moral reflejen las situaciones vividas por las personas acosadas y permita tomar las medidas adecuadas para su resolución desde distintos ámbitos como: los centros de trabajo, las instituciones de salud, los organismos de denuncia.

Los “efectos administrativos” a los que me refiero pueden, a su vez, tener consecuencias negativas a las personas acosadas que buscan solución a su problema, al no verse justa y adecuadamente atendidos en las sucesivas visitas a las instituciones que deben dar respuesta a su condición y resarcir los daños sufridos, acumulando nuevos episodios de maltrato institucional a los ya vividos y empeorando su condición moral, psicológica, económica y física. En estudios sobre estrés post-traumático (EPT) en trabajadores/as víctimas de acoso moral, Leymann y Gustaffson (1996) concluyen que la persona acosada sufre “eventos traumatizantes consiguientes” provocados por la forma en que las instancias administrativas enfrentan o se abstienen de enfrentar la situación, si los eventos progresan se producen traumas peores que sin apoyo efectivo, pueden recaer y *ser hecho pedazos otra vez*, nuevos traumas adicionales y nuevas fuentes de ansiedad se producen en un flujo constante durante el cual la persona experimenta violaciones de los derechos que socavan más su confianza en sí misma y su salud psicológica.

Las definiciones de acoso más referidas por quienes se interesan a su estudio son las de Leymann (1990) y las de Hirigoyen (1998, 2001). Leymann (1990) explica que “Terror psíquico o mobbing en la vida laboral significa comunicación hostil e inmoral que es dirigida de manera sistemática por una o varias personas principalmente hacia un individuo. También hay casos en que el tal mobbing es mutuo hasta que uno de los participantes se convierte en el desvalido. Estas acciones tienen lugar con frecuencia (casi todos los días) y durante un largo período (por lo menos durante seis meses) y, debido a esta frecuencia y duración, ocasionan un considerable sufrimiento psíquico, psicosomático y social”. Entre la primera y segunda definición que propone Hirigoyen (1998, 2001) la diferencia está en que a la segunda añade el carácter repetitivo y sistemático del acoso “toda conducta abusiva que se manifieste por comportamientos, palabras, actos, gestos o escritos, que atente por su repetición o sistematización contra

<sup>28</sup> INPSASEL fue creado en el año 2002

la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima de trabajo”<sup>29</sup> (Hirigoyen, 1998. P. 67 y 2001 P. 13). En Brasil, estudios pioneros sobre acoso son realizados por Margarida Barreto en el año 2000 en 2.072 trabajadores industriales (Aguiar, 2008), seguido de una serie de estudios e iniciativas con académicos y sindicatos para luchar contra el acoso moral en ese país y en Latinoamérica. Para Freitas, Heloani y Barreto (2008) se entiende por acoso “toda conducta abusiva, intencional, frecuente y repetida, que ocurre en el ambiente de trabajo, que busca disminuir, humillar, vejar, forzar, descalificar y destruir físicamente un individuo o un grupo, degradando sus condiciones de trabajo, atacando su dignidad y poniendo en riesgo su integridad personal y profesional”<sup>30</sup> (p. 37)

Estas definiciones, que involucran los aspectos relacionales (comunicacionales), psicológicos (emocionales) y del ambiente de trabajo (organizacionales), destacan el carácter de continuidad y repetitividad de las agresiones. Sin embargo, si nos atenemos a la definición de Leymann (1990), no es fácil precisar exactamente el momento en el cual comienza el acoso porque en un primer momento, la persona acosada se confunde, no sabe exactamente qué ocurre, pero su sufrimiento ya ha comenzado, y es incapaz de presentar “pruebas” para demostrarlo ante un juez de causa. He leído sentencias que desestiman los casos de acoso porque no se corresponde con la frecuencia de ocurrencia señalada en la definición de Leymann acerca de “casi todos los días y...al menos seis meses”. Analizando los derechos humanos y el acoso moral en Chile, Ugarte (2011) señala que “los casos que se conocen y se fallan son relativamente escasos, cuestión que estaría explicada por la falta de un concepto legal más preciso que ayude a los jueces a aplicar y proteger a los trabajadores, como también por gran cantidad de avenimientos y acuerdos que impiden la existencia masiva de fallos en la materia” (P.17).

Por otro lado, observamos interpretaciones de expertos en derecho que se esmeran en separar los aspectos organizacionales de los psicológicos, considerando que la evidencia del acoso está en las consecuencias psicológicas sobre la persona acosada desvinculándola de los cambios en las condiciones de trabajo que son tomadas como acciones autónomas de la gestión empresarial como “parte del ejercicio arbitrario del poder empresarial, en el abuso del poder empresarial se pueden ver afectados los derechos laborales sobre lugar, tiempo, modo y contraprestación por el trabajo; mientras que en el hostigamiento laboral sólo se afecta a la integridad psíquica y la salud mental del acosado”; como si se tratara de dos causas independientes, dos planos diferenciados de protección legal (Kahale, 2007 p. 82). Este punto de vista desconoce la relación causal de los aspectos organizacionales en la generación del acoso.

A nuestro modo de ver, es en las formas de organización del trabajo y de gestión empresarial: formas de empleo, deterioro en las condiciones de trabajo, intensificación de los ritmos y exigencias de trabajo, baja sindicalización, irrespeto al derecho de los trabajadores, donde se gesta la violencia laboral y el acoso moral. Soares (2012) considera al acoso moral como un proceso multicausal, proponiendo el modelo teórico de Einnarsen et al (2003, p.23 en Soares, 2012) “integrando factores individuales, de la víctima y del agresor a los factores organizacionales y socioeconómicos, así como los antecedentes y las consecuencias del acoso moral para el individuo y la organización”

<sup>29</sup> Traducción propia del francés

<sup>30</sup> Traducción propia del portugués

Se requiere un abordaje multicomprehensivo que considere los componentes organizacionales, éticos, morales, psicosociales, que no diluya o exima las responsabilidades y dé amparo y protección integral a las víctimas.

#### “TODOS SOMOS IGUALES” ANTE LA LEY

A pesar de la Declaración Universal de Derechos Humanos, ni todos somos iguales, ni tenemos las mismas oportunidades ante la Ley para alcanzar la justicia social, la distribución desigual de poder en las sociedades coloca a las personas en diversos planos de acceso a la justicia. Las leyes no son dádivas de los gobernantes, detrás de la formulación de las leyes hay un largo proceso de demandas sociales solicitando los instrumentos jurídicos que respondan a las necesidades y problemas, que permitan la concreción de los derechos humanos de todo orden. El paso siguiente es mantener mecanismos de control y seguimiento para la correcta aplicación de las leyes o proponer reformulaciones a las mismas cuando lo amerite.

#### LAS LEYES NO BASTAN

Concordamos con Alda Facio (1992) quien analizando el fenómeno jurídico expone: “el derecho ya no es sólo el conjunto de normas sino también las instituciones que las crean, las aplican y las tutelan” (p. 92). Las leyes son sólo el componente formal-normativo del derecho, además están el componente estructural-institucional y el cultural-político.

Componente formal/normativo. Se refiere al ordenamiento legal nacional e internacional garante de los derechos individuales contenidos en las Leyes Orgánicas, Especiales (nacionales, provinciales y municipales), Códigos civiles, penales y procesales, Constituciones, Convenios y Acuerdos internacionales ratificados por los países. En estos instrumentos legales se debe establecer la definición de acoso moral, las garantías procesales, las sanciones a la parte agresora, las indemnizaciones a la parte agraviada. El buen uso de estos instrumentos por parte de los operarios de justicia y de los propios agraviados persigue restituir el estado de derecho de la persona ofendida, lesionada. Un mal uso tendría un efecto contrario agravando la condición de indefensión.

En la mayor parte de los países latinoamericanos los recursos legales para atender el acoso moral se encuentran dispersos, sólo tienen leyes específicas sobre acoso moral: Colombia (Ley 1010 de 2006), Brasil (Leyes estatales y municipales), Chile (Ley 20.607 de 2012), Argentina (Ley 1225 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en el ámbito laboral del sector público de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2004), México, Ecuador, Bolivia, Uruguay, Cuba y Venezuela poseen artículos específicos para sancionar el acoso moral en los Códigos y leyes del Trabajo, las Constituciones, Código Civil y Penal.

En Venezuela, los recursos legales para la defensa de los casos de acoso moral se encuentran en varias leyes, por orden de aparición: 1. Ley Orgánica de Prevención de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2005) establece como deber de los empleadores prevenir el acoso y abstenerse de propiciarlo (Artículo 56.5), también puede interpretarse el acoso como accidente de trabajo o enfermedad ocupacional por exposición a factores psicosociales, según definición contenida en los artículos 69 y 70 de esta Ley; 2. La Ley Orgánica por el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia (2006) que define, prohíbe y sanciona la violencia laboral y el acoso a la mujer (Artículos 15, 40, 41 y 49); 3. Ley Orgánica del Trabajo de los trabajadores y las Trabajadoras

(2012) define, prohíbe, previene y sanciona el acoso laboral y sexual (Artículos 164, 165, 166 y 528). También se aplica el Código Civil (1982) por daño moral y su reparación (Artículos: 1185 y 1196).

El conocimiento, la experiencia y la interpretación de las leyes por parte de los operarios de justicia son fundamentales para una buena resolución de los casos. En Venezuela, las causas de acoso son aceptadas por daño moral, acoso laboral, accidente de trabajo y/o enfermedad ocupacional, según la interpretación de los receptores en los tribunales (Parra, 2011).

Componente estructural/institucional. Tiene que ver con el modo como se administra la justicia, las instituciones que se crean para tales fines (tribunales, fiscalías), el acceso a la justicia que tienen los ciudadanos y ciudadanas (creando instancias de orientación ciudadana), los lapsos procesales, los mecanismos de solicitud y aceptación de pruebas y testigos. Es importante la actuación de los servicios de salud ocupacional para las certificaciones médicas de daños a la salud por acoso, debido a que éstas se constituyen en pruebas fundamentales en los procesos judiciales. En el caso de Venezuela también dan lugar a inspecciones a los centros de trabajo y sanciones administrativas a los/as empleadores/as, debido a que es su deber mantener los ambientes laborales libres de acoso (LOPCYMAT, 2005).

Componente cultural/político: Este componente se refiere al conocimiento y uso que ciudadanas y ciudadanos, organizaciones y movimientos sociales hacen o no de las leyes. La formación y acción de los sindicatos, organizaciones de trabajadores/as es imprescindible para que los contenidos de las leyes se apliquen y tengan efecto positivo para enfrentar la violencia y el acoso en el trabajo, así como para dar acompañamiento a los/as trabajadores/as acosados/as y proponer y luchar por reformas que amplíen los rangos de protección a los derechos en las leyes laborales. No me cabe duda de que la inclusión de las regulaciones sobre el acoso laboral en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras venezolana promulgada en mayo de 2012 tuvo un fuerte respaldo en las propuestas llevadas por las organizaciones de trabajadores y trabajadoras, durante el proceso participativo que se desarrolló durante los seis meses previos a la redacción de la Ley, en el cual se recibieron cerca de veinte mil propuestas de todo orden.

*Es necesario cambiar la cultura de la dominación, que tenemos enraizada desde la llegada de los primeros invasores a este continente llamado América, por una cultura para la emancipación y la humanización del trabajo y la vida*

Cómo?

Sensibilizando y visibilizando el fenómeno de acoso moral como actos violatorios al derecho de las personas

Informando y formando a actores involucrados en estas situaciones: trabajadores/as, funcionarios/as públicos, jueces/juezas, abogados/as, empresarios/as

Apoyando a los/as trabajadores/as y sus organizaciones en el combate al acoso moral, creando redes de trabajo transdisciplinarias e interinstitucionales

Estudiando, investigando, divulgando, publicando

Creando espacios y medios de difusión, información, formación e investigación sobre el acoso moral y todas las formas de violencia laboral

## ANEXO 1.

### LA RUTA DEL ACOSO LABORAL EN VENEZUELA

#### Paso 1.

- Evidencia/Conciencia de las agresiones

#### Paso 2

- Notificación a INPSASEL. Denuncia -Registro del caso
- Inspección al Centro de Trabajo. Verificación del caso
- Evaluación psicológica al trabajador o trabajadora. Certificación del caso.
- Declaración de “discapacidad temporal” (alejamiento de la fuente de acoso)
- Imposición de sanciones y exhorto a empleadores/as al cese del acoso
- Reinserción del trabajador/a o continuación de la discapacidad temporal o definitiva

#### Paso 3

- Denuncia a la Inspectoría del trabajo por violación a los artículos 156, 164, 166 de la Ley Orgánica del Trabajo
- Inspección al Centro de Trabajo. Informe
- Imposición de sanciones y exhorto a dignificar las condiciones de trabajo

#### Paso 4

- Denuncia a los Tribunales del Trabajo por daño moral, físico y psicológico
- Proceso judicial
- Sentencia, fijación de indemnizaciones y/o penas

## Referências Bibliográficas

- Acevedo, Doris (2012). Violencia laboral, género y salud. Trabajadoras y trabajadores de la manufactura. Salud de los trabajadores. Jul.- Dic., 20(2), 167-177. Maracay. Venezuela
- Acevedo Doris; Pérez Rosa, Anduze Eliana & Borges Glanés. (2013) Violencia Laboral ¿Enemigo invisible? 2ª ed. Escuela de Formación Obrera. Maracay. Venezuela.
- Aguiar, André Luiz (2008). O assédio moral nos acórdãos judiciais trabalhistas por danos morais: a identificação das causas, efeitos e conseqüências no ambiente do trabalho. Em: Violência Psicológica e Assedio Moral no Trabalho. Pereira Lis (Organizadora). Brasil
- Alves, Giovanni (2015). Capital e assédio moral sexual uma abordagem ontológica. Em: Estado, poder e assédio. Relações de trabalho na administração pública. José Antônio Peres Gediel, Eduardo Faria Silva, Fernanda Zanin, Lawrence Estivalet de Mello (Organizadores). Ediciones Kairos. Curitiba. Brasil.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2007). Acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo. <http://www.msssi.gob.es/ssi/igualdadOportunidades/docs/acuerdoMarcoEuropeo.pdf>
- Eurofound (2014). La violencia y el acoso en el lugar de trabajo en Europa: alcance, repercusiones y políticas. <http://eurofound.europa.eu/es/observatories/eurwork/comparativeinformation/violence-and-harassment-in-european-workplaces-extentimpacts-and-policies>
- Facio, Alda (1992). Cuando el Género suena, cambios trae. Metodología para El análisis

- de género del fenómeno legal. Ediciones Gaia. Caracas, Venezuela
- Freitas María, Heloani Roberto & Barreto Margarida (2008) *Assédio Moral no Trabalho*. Cengage Learning. Brasil
- Guevara, Lydia (2015). Respuesta legal a la violencia laboral en países seleccionados. [http://lguevara-derecholaboral.blogspot.com/p/blog-page\\_20.html](http://lguevara-derecholaboral.blogspot.com/p/blog-page_20.html)
- Herrera Magdalena & Vásquez Clotilde. (2015). El acoso laboral: su prevención y protección en la legislación mexicana. En: *Hostigamiento Psicológico Laboral e Institucional en Iberoamérica: Estado del arte y experiencias de intervención*. Bustos Eduardo, Caputo, Marcelo, Aranda Elizabeth y Giménez Mariel compiladores. SB Editorial. Buenos Aires, Argentina.
- Hirigoyen Marie-France (1998). *Le harcèlement moral*. Syros. París.
- Hirigoyen Marie-France (2001). *Malaise dans le travail. Harcèlement moral: démêler le vrai du faux*. Syros. París.
- Kahale, Djamil (2007). El acoso moral en el trabajo (mobbing): delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo. *Gaceta Laboral*. 13(1) Universidad del Zulia. Venezuela. 76-94
- Leymann, Heinz. (1990). Mobbing y terror psicológico en los lugares de trabajo. *Violence and Victims*, 5 (2). 119-126. Traducción al castellano de Sergio Navarrete en Octubre de 2009. México.
- Leymann, Heinz & Gustaffson Annelie. (1996). Mobbing en el trabajo y desarrollo de trastorno por estrés post-traumático. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 5(2). 251-275. Traducción al castellano de Sergio Navarrete en Octubre de 2010. México.
- Oceguera, Angélica. Aldrete, Guadalupe & Ruiz, Angel. (2009) Estudio comparado de la legislación del Mobbing en Latinoamérica. *Acta Republicana Política y Sociedad*. 8 (8). Universidad de Guadalajara México. [http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/pperiod/republicana/pdf/ActaRep08/ActaRep08\\_8.pdf](http://148.202.18.157/sitios/publicacionesite/pperiod/republicana/pdf/ActaRep08/ActaRep08_8.pdf)
- Parra, Lorena (2011). Consecuencias del Acoso Moral en el trabajador, en ausencia de un instrumento legal específico que lo regule en Venezuela. Trabajo especial de grado de Especialización en Derecho del Trabajo y Seguridad Social. Universidad Rafael Urdaneta. Estado Zulia. Venezuela.
- Soares, Angelo (2012). As origens do conceito de assédio moral no trabalho. *Rev. Brás. Saude Ocup. São Paulo*. 37(126). 284-286.
- Ugarte, José (2011). Derechos humanos en la relación de trabajo: el caso de acoso moral. *Boletín de Derecho*. Universidad Diego Portales. Chile. [http://www.boletinderecho.udp.cl/docs/informe\\_dd\\_HH\\_2011/relacion\\_trabajo\\_acosomoral\\_cap10.pdf](http://www.boletinderecho.udp.cl/docs/informe_dd_HH_2011/relacion_trabajo_acosomoral_cap10.pdf)
- Venezuela. Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (2005). Publicada en *Gaceta Oficial* N° 38.236, de fecha 26 de Julio, 2005. Caracas: Imprenta Nacional.
- Venezuela. Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras. (2012). Publicada en *Gaceta Oficial Extraordinaria* N° 6.076, de fecha 7 de mayo, 2012. Caracas: Producciones La Piedra, C.A.

09/10/2015 - Sexta-feira: 13h30 às 15h00

MD 8: "Assédio Moral e Saúde II"

- Roberto Ruiz (SC/BR)

- Roberto Cruz (SC/BR)
- Bruno Martins Mano Teixeira (BR)

MD 9: “Assédio Moral e Setor Privado”

- Alvaro Roberto Crespo Merlo (RS/BR)
- Cristina Prisco (RS/BR)
- José Henrique de Faria (PR/BR)

MD 10: “Assédio Moral e Universidade”

- Florencia Peña Saint Martin (México)
- Suzana da Rosa Tolfo (SC/BR)
- Fernanda Zanin (PR/BR)

## ASSÉDIOMORALNOTRABALHOECULTURAORGANIZACIONAL EM UNIVERSIDADE PÚBLICA

Profa. Dra. Suzana da Rosa Tolfo

s.r.tolfo@ufsc.br

Departamento de Psicologia/UFSC

O “mundo do trabalho” na contemporaneidade, especialmente nas últimas décadas do século XX, remete a singularidades e contradições. Grande parte do trabalho, na forma de emprego, ocorre em contextos organizacionais, com estruturas e processos conforme a cultura e suas formas de gestão. De um ponto de vista prescritivo e formal as ações em nível micro, meso e macroorganizacional devem ocorrer com base no profissionalismo, respeito, justiça e outros constituintes que assegurem ambientes e situações de trabalho saudáveis, em sentido amplo. Porém, muitas vezes as relações de trabalho se efetivam sob formas variadas de violência, como, por exemplo, o assédio moral no trabalho. Entre os setores nos quais se identificam situações frequentes de assédio moral está o da educação, incluídas aí as universidades. Salienta-se que no caso de universidades públicas, os aspectos culturais relacionados à cultura do serviço público brasileiro influencia sobremaneira diversas características que favorecem a ocorrência de assédio moral no trabalho.

### ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

O assédio moral no trabalho é caracterizado pela exposição frequente e continuada de trabalhadores a situações constrangedoras, humilhantes e de desqualificação no exercício de suas atividades e/ou função. O objetivo do assediador é atingir, desestabilizar (Barreto, 2000) diminuir o assediado. Usualmente os comportamentos negativos que caracterizam o assédio começam sutis, com pouca intensidade, e de forma pouca explícita o que dificulta o reconhecimento como violência (Heloani, 2004). Mas o conjunto de micro-traumas caracterizam o fenômeno e são fundamentais para compreender as consequências para a saúde do trabalhador.

Leymann (1990), precursor nas pesquisas sobre o tema, identificou 45 comportamentos hostis próprios de situações de assédio moral no trabalho e os categorizou em 5 (cinco) grupos de ações, quais sejam: para reduzir as possibilidades da vítima se comunicar adequadamente com outros, inclusive com o próprio assediador; para evitar que

a vítima tenha a possibilidade de manter contatos sociais; dirigidas a desprestigiar ou impedir de manter a reputação pessoal ou profissional; por meio do descrédito profissional; que afetam a saúde física ou psíquica da vítima.

O assédio é identificado predominantemente por meio de comportamentos negativos, o que não significa que se reduza a situações interpessoais. Há diversos outros elementos dos contextos de trabalho atuais, como a sobrecarga, o estabelecimento de metas inatingíveis e a pressão por resultados acima de tudo, que fragilizam as relações de trabalho e os vínculos nesse ambiente, e favorecem a incidência do assédio moral. Portanto, o assédio moral no trabalho pode ser identificado em práticas de gestão de pessoas que adotam mecanismos ou procedimentos de ameaças de remanejamento, comparações intergrupais de cunho pejorativo, cobranças excessivas de resultados; exigências de trabalho que extrapolam contratos, controle exagerado ou atribuição de tarefas além ou aquém da capacidade do profissional, estrategicamente seguidas de desqualificações e constrangimentos. Culturas e práticas de gestão organizacional coniventes ou omissas em relação ao assédio certamente que contribuem para a sua ocorrência e expansão.

#### CULTURA DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS E UNIVERSITÁRIAS

As organizações públicas no contexto brasileiro apresentam alguns traços culturais predominantes que merecem destaque: excesso de burocracia; autoritarismo e centralização; paternalismo; busca por levar vantagem; reformismo e descontinuidade administrativa; corporativismo, dentre outros. A cultura de grande parte das organizações públicas brasileiras se mostra pautada no formalismo e que pode esconder práticas clientelistas e avessas a práticas mais técnicas e profissionais, contribuindo, por meio desses paradoxos, para ambivalências. Conforme Tolfo, Silva e Krawulski (2015) expressões verbais do tipo “Faça o que eu digo, não faça o que eu faço” são exemplos representativos da dissonância entre o discurso e a prática. “Você sabe com quem está falando”, por seu lado, remete a abuso de poder.

No que tange as Universidades, verifica-se que têm: a) metas ou objetivos ambíguos e diversos (processo ensino-aprendizagem, desenvolvimento de pesquisas; realização de extensões; para citar as principais), o que pode dificultar o alinhamento às diretrizes legais e institucionais definidas pelo ME; b) serviços baseados nos diversos tipos de usuários e decorrente tomada de decisão dos gestores sob pressão dos interesses desses usuários e da sociedade em geral; c) tecnologias problemáticas para realizar o trabalho devido a baixa padronização das tarefas e sistematização de rotinas e fluxos de trabalho em manuais; d) profissionalismo acentuado, devido a alta escolaridade dos servidores, que valorizam a autonomia para a realização do trabalho e desenvolvem atividades complexas, e tornam mais difícil a supervisão pelos gestores; e) vulnerabilidade frente ao ambiente, representativa das tensões entre a autonomia universitária e dos seus profissionais e a dependência resultante das pressões exercidas pelos usuários com base nas suas necessidades (Baldrige et. al., 1982; Finger, 1988; Tolfo, 1991).

As universidades adotam concomitantemente diferentes modelos de administração: a burocracia, o modelo colegiado e o modelo político. A burocracia tem entre suas características principais a impessoalidade, a especialização e a meritocracia. O modelo colegiado é identificado sobremaneira nos debates e tomadas de decisões em reuniões, como nas instâncias superiores, os Conselhos Universitário e de Curadores, e colegiados de Departamento ou de Curso, compostos majoritariamente por docentes. Estes

diferentes modelos de gestão universitária, nem sempre confluentes, parecem manter atualizada a afirmação de Grass e Grambach (1968 apud Baldrige et. al., 1982, p. 28) de que Universidades são tipos de organizações com características propícias a uma “anarquia organizada”.

#### ASSÉDIO MORAL E CULTURA ORGANIZACIONAL EM UNIVERSIDADES

A cultura organizacional pode ser entendida, tradicionalmente, como o conjunto de componentes de uma organização que são mais estáveis; ela implica em compartilhamento de regras, normas, valores, rituais de integração, com vistas a formação de uma identidade (“o nosso jeito de ser”). Para Enriquez (1997), há que considerar as organizações como espaços de relações de poder e de controle e a cultura constitui-se como um sistema cultural, simbólico e imaginário, que objetiva modelar os pensamentos e induzir os comportamentos indispensáveis à sua dinâmica. No caso das universidades, a burocracia, os diversos e complexos objetivos, as crescentes demandas dos usuários e as pressões dos grupos políticos interferem sobremaneira para se pensar em “anarquia organizada”, aliados a características culturais de organizações públicas brasileiras (autoritarismo e centralização; paternalismo; busca por levar vantagem; descontinuidade administrativa; corporativismo, formalismo, dentre outros). As organizações públicas brasileiras mantêm processos de trabalho carregados de tecnicismo e o volume de trabalho e os processos burocráticos induzem à busca de soluções pragmáticas, com tendência a repetir e manter as estruturas existentes (SUXBERGER, 2009).

Quando se compara organizações pertencentes aos setores público e privado, Hirigoyen (2006) afirma que o assédio tende a perdurar mais no primeiro, em decorrência da estabilidade profissional e geralmente é representativo das disputas de poder. Enquanto na área privada as ações são mais evidentes, de menor duração e a saída da vítima é o ápice da situação. Alguns ambientes de trabalho são considerados mais propensos à ocorrência de assédio moral e esse é o caso do setor do ensino/educação, portanto, das universidades. As situações de assédio neste setor não estão relacionadas diretamente à produtividade, mas à recusa de diferenças e às disputas de poder.

Em estudo desenvolvido por Nunes (2011), o autor verificou que em uma universidade do sul do país 4,6% dos respondentes da pesquisa foram vítimas semanalmente ou diariamente de situações que envolviam a Deterioração Proposital das Condições de Trabalho, 5,1% sofreram Isolamento e Recusa de Comunicação, 3,7% vivenciaram situações de Atentado Contra Dignidade e 1,4% foram vítimas de Violência Verbal, Física ou Sexual. Cerca de 27,6% dos participantes se identificaram como vítimas de assédio moral. Destes, 70,1% citaram 2 ou mais agressores, que em sua maioria são colegas de trabalho (45,5%) e superiores hierárquicos (44,2%).

Cabe ressaltar que a investigação teve como diferencial o lócus de pesquisa em uma Instituição de Ensino Superior - um ambiente segundo Hirigoyen (2006) com elevados índices de assédio moral. No entanto, destaca-se a singularidade de que os agressores em sua maioria são pares, ou seja, pertencentes ao mesmo nível hierárquico das vítimas. A própria coleta de dados da pesquisa possibilitou a gênese de um debate interno, pois foi divulgada para todos os servidores, técnico-administrativos e docentes. Os participantes e a comunidade universitária puderam compreender em que consiste o assédio moral no trabalho, a ocorrência de comportamentos negativos no ambiente laboral, bem como cobrar medidas para coibir essas ações.

Aproximadamente 27,6% dos trabalhadores que responderam ao questionário

se identificavam como vítima de assédio, e destes, 70,1% são vítimas de dois ou mais agressores, que em sua maioria são colegas de trabalho (45,5%) do sexo masculino. A predominância de situações de assédio por parte dos pares se diferencia dos resultados da maioria das pesquisas que têm nas chefias os principais assediadores.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As universidades federais não podem ser entendidas à parte das organizações públicas nacionais e de diversas de suas características culturais, tributárias da cultura brasileira. O conservadorismo e o formalismo, alicerçados na burocracia; a centralização na tomada de decisão; a morosidade para atender às necessidades dos usuários (Castor e José, 1998) são alguns exemplos encontrados nas organizações do primeiro setor. Os clientelismos, corporativismos, favoritismos, e outros “ismos” são desafios para o desenvolvimento do profissionalismo. Onde se formam profissionais em nível superior para atuar na sociedade, também se encontram grandes paradoxos em termos de gestão universitária, o que reitera o ditado “casa de ferreiro, espeto de pau”.

Com base na revisão da literatura e nos dados da pesquisa, brevemente apresentados, evidencia-se a manifestação do assédio moral em uma organização pública universitária. Reitera-se a afirmação de Hirigoyen (2006) de que profissionais da área da educação estão altamente propensos ao sofrimento por assédio moral no trabalho. As relações de poder fortemente pautadas em especialidades que disputam a hegemonia e aspectos políticos de interesses de grupos, aliados a objetivos complexos e amplos e modelos de gestão que reúnem elementos racionais-legais (burocracia), políticos e colegiados contribuem para a complexidade na proposição de políticas institucionais de forma geral e de ações que previnam e combatam o assédio moral. As violências, mais explícitas ou mais simbólicas, infelizmente encontram neste tipo de organização amplo espaço para manifestações, tanto de assédios interpessoais, quanto grupais e organizacionais. Torna-se mister a criação de medidas de prevenção e combate a esta violência, seja por meio de ações de divulgação ou criação de políticas de prevenção e combate que sejam aplicadas a todos de forma igual, independente de cargo ou posição ocupado na organização.

## Referências Bibliográficas

- Baldrige, V. J. et al. (1982). Estruturación de políticas e liderazgo efectivo en la educación superior. México: Noema.
- Barreto, M M. S. (2000) Assédio moral no trabalho: chega de humilhações. Revista Dignidade. Recuperado em 30 de maio de 2008, de <http://www.assediomoral.org/site/assedio/amconceito.phd>.
- Castor, B. V. J. & José, H. A. A. (1998) Reforma e contra-reforma: a perversa dinâmica da administração pública brasileira. Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, 32 (6), p. 97-111, nov./dez..
- Enriquez, E. (1997). A organização em análise. Petrópolis: Vozes.
- Finger, A. P. Gestão acadêmica. (1988). En: FINGER, A. P. (Org.). Gestão Acadêmica em Universidade: Organização, Planejamento, Gestão. Florianópolis (SC), UFSC/CPGA/NUPEAU, 1988.
- Heloani, J. R. M. (2004). Assédio moral: um ensaio sobre a expropriação da dignidade

no trabalho.

Hirigoyen, M. F. (2002). *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. 4. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.

\_\_\_\_\_. (2005) *Mal-Estar no Trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand do Brasil.

Leymann, Heinz. (1990) *Mobbing and Psychological Terror at Workplaces*. *Violence and Victims*,5(2), 119-126.

Nunes, T. S. (2011). *Assédio moral no trabalho: o contexto dos servidores da Universidade Federal de Santa Catarina*. Dissertação (Mestrado em Administração) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil.

Tolfo, S. R. (1991). *Motivação para o trabalho: o caso dos servidores técnico-administrativos da UFSC*. 1991. 135p. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Centro Sócio-Econômico, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis.

Tolfo, S. R.; Silva, N.; & Krawulski, E. (2015). *Assédio moral no trabalho: interface com a cultura organizacional e a gestão de pessoas em organizações públicas*. En: EMMEN-DOERFER, M. L.; TOLFO, S. R.; NUNES, T. S. (Org.). *Assédio moral: em organizações públicas e a (re)ação dos sindicatos*. 1. Ed. Curitiba, PR: ed. CRV. p. 99-117.

## ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO DE DOCENTES DE UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS: PROGRAMAS DE EXPANSÃO COMO FERRAMENTAS DE ESTÍMULO À VIOLÊNCIA

Fernanda da Conceição Zanin – ferczanin@gmail.com; Psicóloga da Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná; Diretora do Sindicato dos Psicólogos no Paraná; Mestranda do Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Federal do Paraná

O presente texto tem como objetivo destacar os programas precarizados de expansão nas universidades públicas brasileiras, tomando como exemplo o Programa “Reestruturação e Expansão das Universidades Públicas Federais” (REUNI), como elementos que estimulam o surgimento e a manutenção do Assédio Moral no cotidiano acadêmico. Para alcançar tal objetivo, serão apresentadas sínteses de materiais gerados pela Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná (APUFPR) a respeito do REUNI, tais como: “Informativo APUFPR-Ssind, Edição Especial sobre Palotina” (APUFPR-SSIND, 2011); “REUNI no campus de Palotina da UFPR: trabalho docente e ação sindical” (ZANIN, et al., 2013); e “O processo de reestruturação e expansão precarizada das universidades federais brasileiras: origens e consequências” (KUNZLE, et al., 2015). Para a produção destes materiais, analisamos leis e demais documentos referentes ao Programa no Brasil, bem como visitamos campi que aderiram ao REUNI, para verificar as estruturas físicas e dialogar com docentes a respeito das consequências do Programa percebidas por estes no cotidiano acadêmico. Feito o levantamento de informações, realizamos a análise dos reflexos do REUNI nas universidades em dois aspectos: (a) infraestrutura e recursos materiais disponíveis para a comunidade acadêmica; e (b) recursos humanos e degradação das relações de trabalho dos docentes.

## AS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS INSERIDAS NO MUNDO CAPITALISTA:

O sistema educacional brasileiro tem passado por sucessivas mudanças, resultantes da contrarreforma do Estado, iniciada na década de 1990. Do mesmo modo, o Ensino Superior Brasileiro sofreu mudanças, cujas reformas nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) visaram fenômenos como flexibilização do trabalho, ideologia do produtivismo, competitividade e individualismo (LACAZ, 2010). Nesta linha, dois elementos devem ser destacados como presentes nas IFES: a reestruturação produtiva, que pressiona pela flexibilização dos processos de trabalho, com imediatas repercussões nas relações de trabalho e nos padrões de consumo; e a introdução de mecanismos de gestão flexível (FARIA, 2004).

As reformas neoliberais têm sido promovidas com a atuação estratégica do Banco Mundial e sua interferência nos países em desenvolvimento e que, nessa condição, se obrigam a ser tomadores de empréstimos. A contrarreforma no sistema educacional brasileiro iniciou-se no governo Collor/Itamar (1990-1994), mas foi aprofundada, com características diversas, nos governos Fernando Henrique Cardoso (1994-2002), Lula da Silva (2003-2010) e Dilma Rousseff (2011-2016), destacando-se as inúmeras privatizações realizadas nos mandatos de Cardoso, bem como a franca implantação de mecanismos de flexibilização da gestão universitária (MAUÉS, 2010).

Para as IFES, o período do governo Cardoso significou falta crônica de investimentos, resultando na escassez de servidores técnicos-administrativos e docentes e insuficiência de recursos para a necessária manutenção da estrutura física (LEHER, 2003). Sob o governo Lula, uma das principais ações nesse período foi a Lei 10.861/2004 (2004), que criou o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Este instrumento de avaliação foi contraditório, pois continha elementos de duas concepções de educação incompatíveis entre si: uma baseada em melhoria da qualidade e outra com foco no mercado. Assim, o SINAES passou a ser usado pelo governo prioritariamente como instrumento de regulação e não de avaliação. Outra iniciativa do governo foi a Lei 11.096/2005, que criou o Programa Universidade para Todos (PROUNI), pelo qual a oferta de vagas por instituições privadas é recompensada com isenção fiscal. Para as IFES, o Decreto 7.485/2011, criou o Banco de Professor Equivalente, que cria condições para que o Programa REUNI possa ser operacionalizado pelas IFES. Em resumo, este conjunto de normativas legais pode ser sintetizado em três linhas de ações estratégicas: (i) oferta massiva de vagas em instituições privadas de ensino superior; (ii) presença de elementos de gestão flexível, via contratos de gestão, nas instituições públicas, característica que fundamenta a criação do REUNI; e (iii) controle, via avaliação, do cumprimento de metas, e formulação e publicização de ranqueamentos entre as Instituições, justificando a desigualdade no financiamento das mesmas.

## REUNI: UMA REALIDADE PRECARIZADA NAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS:

O Programa REUNI foi o instrumento midiático que deu início à expansão e foi implantado por meio do Decreto Presidencial nº 6.096 (2007). O REUNI previa a expansão do Ensino Superior por meio de um contrato de gestão entre a instituição e o MEC, no qual foi estabelecido um conjunto de metas a serem atingidas no período de 5 anos. No documento oficial que lançou as diretrizes do Programa, evidencia-se a imposição de: aumento de, no mínimo, 20% no número de vagas na universidade demandante

- principalmente em cursos noturnos; estabelecimento de uma porcentagem mínima de aprovações em 90%; e aumento da relação aluno/professor a atingir a média de 18 alunos por docente. Em contrapartida, as IFES que aderissem ao REUNI receberiam verba para reforma das instalações já tidas e para a construção de novos espaços acadêmicos para suportar a entrada de novos alunos.

Na implementação dos projetos, um dos aspectos mais problemáticos foi o fato que o montante de investimento contratado entre o Ministério da Educação e IFES foi calculado tendo por base o custo de construção por unidade de área projetada. Entretanto, esse período coincidiu com a expansão da indústria de construção civil no Brasil, o que gerou aumento nos custos previamente definidos.

Implantados, as IFES passaram a ter problemas em, principalmente, dois aspectos: (a) Infraestrutura e Recursos Materiais e (b) Recursos Humanos e Degradação das Relações de Trabalho.

#### A) INFRAESTRUTURA E RECURSOS MATERIAIS

Assinado o contrato de expansão, as IFES passaram a abrir mais vagas para cursos já existentes e de novos cursos técnicos, de graduação e pós-graduação. Algumas universidades elevaram mais do que o dobro o número de vagas mínimo exigido pelo REUNI: a Universidade Federal Tecnológica do Paraná aumentou em 601%, a Universidade Federal do Triângulo Mineiro em 313% e a Universidade Federal do Recôncavo Baiano em 277% (LIMA, 2009); por sua vez, a Universidade Federal Fluminense elevou em 254% as vagas em cursos noturnos; esta mesma universidade aumentou em 96% graduação e em 258% a pós-graduação, somente em novos cursos (GREGÓRIO, 2012).

Uma das decorrências desse contexto foi a falta de salas de aula. Na tentativa de solução, várias IFES passaram a improvisar: turmas de diferentes cursos foram unificadas para ocupar um mesmo espaço (ZANIN et al., 2013); aulas foram realizadas em prédio ao lado de presídio, em hotel desativado, em contêineres e mesmo em quadras esportivas (THOMÉ, 2011); foram utilizados prédios antigos com rede elétrica condenada (APUFPR, 2011; CAVLAK, 2012), ou com rachaduras e estruturas degradadas (THOMÉ, 2012). Salas de aula foram emprestadas de escolas públicas (THOMÉ, 2012) e alugadas em instituições privadas, como no campus Jandaia do Sul da UFPR. Do mesmo modo, são inúmeros os relatos de falta de espaços para reuniões de grupos de estudos e de pesquisa, orientações de alunos e gabinetes para professores.

No caso dos laboratórios, o prejuízo para a pesquisa, ensino e extensão tem sido constante (THOMÉ, 2012; ZANIN et al., 2013). Mais uma vez, para resolver a situação, há registro de laboratórios operando em banheiros e outros espaços inapropriados. Do mesmo modo, atividades são adiadas ou canceladas pela baixa qualidade e falta de materiais imprescindíveis para o funcionamento mínimo dos laboratórios, assim como estudos são interrompidos pela falta de espaço para alunos matriculados ou mesmo para guardar equipamentos e materiais (ZANIN et al., 2013).

Relatos também apontam condições inadequadas em restaurantes e bibliotecas universitários. Alguns restaurantes oferecem comida e utensílios de baixa qualidade e o espaço físico é insuficiente para acomodar os usuários. Já em bibliotecas faltam espaço próprio para guardar livros; acervos e outros materiais estão desatualizados; e ambientes são superaquecidos e pouco ventilados (APUFPR-SSind, 2011; CAVLAK, 2012).

## B) RECURSOS HUMANOS E DEGRADAÇÃO DAS RELAÇÕES DE TRABALHO

O aumento na proporção aluno/professor, a expansão de vagas e de cursos nas IFES, somados à pouca contratação de professores, trouxe como principal consequência a intensificação do trabalho docente. Em algumas IFES, a proporção aluno/professor ultrapassou os 18/1 acordados, a exemplo da Universidade Federal Fluminense que apresentou 19/1 em 2010 (CHAVES & ARAÚJO, 2011) e Universidade Federal de Goiás, em 20/1 em 2009 (PAULA et al., 2013).

Com relação à sobrecarga de trabalho se deve registrar o aumento das atividades administrativas/burocráticas a cargo dos docentes, agora responsáveis por “empreender” o próprio trabalho, ao ter que compensar a falta de servidores técnicos-administrativos e ao ter que disputar oportunidades em editais que financiam projetos de pesquisa. No entanto, o marco fundacional da intensificação do trabalho docente está na imposição - pelas próprias IFES e pelos órgãos de fomento - de índices de produtividade aos professores, legitimando a rotulagem dos mesmos como “produtivos” ou “improdutivos” (BORSOI, 2012). Segundo Silva e colaboradores (2010), esta condição estimula o ranqueamento e a consequente competitividade por recursos financeiros, abalando drasticamente o companheirismo e a solidariedade entre os docentes. À medida que se degradam as relações entre os pares, se dificultam as mobilizações coletivas e se produzem adoecimentos, dois expressivos legados do REUNI (ZANIN et al., 2013).

Frente a este cenário de precarização das estruturas físicas, bem como dos recursos humanos e degradação das relações entre colegas de trabalho e discentes, a Violência Moral e o Assédio Moral têm sido uma das mais fortes consequências (ZANIN et al., 2012). Situações envolvendo humilhação, discriminação, perseguição, hostilização e desqualificação do trabalho passaram a fazer parte do cotidiano dos professores. Gradativamente, os sindicatos da categoria se tornam locais de acolhida para esses casos. Síndrome de burnout, aumento da pressão arterial, crises urticárias e de bronquite, problemas cardíacos, hipotireoidismo, além de quadros de ansiedade, depressão, ideias suicidas e sintomas fóbicos têm sido recorrentes entre os docentes (ZANIN et al., 2012).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A introdução da lógica neoliberal nas IFES teve como consequência, entre outras, a expansão precarizada, e trouxe mudanças drásticas no processo de trabalho docente. O primeiro efeito foi a intensificação do trabalho, que pode ser identificado pelo aumento da jornada de trabalho, em que as quarenta horas semanais são insuficientes para realizar o conjunto de atividades que fazem parte da vida acadêmica. O aumento do número de estudantes, sem a contrapartida da infraestrutura necessária, implicou no aumento do tamanho das turmas, das horas-aula e de disciplinas lecionadas. A falta de servidores técnico-administrativos fez com que os docentes tivessem um aumento significativo de atividades de ordem burocrática e/ou administrativa.

Na pesquisa e na pós-graduação, a lógica neoliberal valoriza o produtivismo acadêmico e a competitividade entre pares, além do mais, promove a violência moral no meio acadêmico, o que contribui para o aumento das taxas de adoecimento docente. Os índices de produtividade impostos aos docentes para assim garantir sua permanência nos programas de pós-graduação, têm sido transferidos para os alunos, cuja titulação destes discentes passou a estar vinculada à publicação em periódicos e à eventos referenciados, com prazos estritos para a realização de suas pesquisas. E mais uma vez

o Assédio Moral prevalece.

## Referências Bibliográficas

- APUFPR-Ssind - Associação dos Professores da Universidade Federal do Paraná, Sessão Sindical. De olho na UFPR, Informativo APUFPR, Edição Especial: Palotina. n. 6, nov., 2011. Disponível em: <http://docplayer.com.br/1564609-Ufpr-receberia-cerca-de-500-milhoes-para-aderir-ao-reuni.html>. Acesso em: 11 mai 2016.
- Borsoi, I. C. F. (2012), "Trabalho e produtivismo: saúde e modo de vida de docentes de instituições públicas de ensino superior", em *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, vol. 15, núm. 1, pp. 81-100.
- Cavlak, I. (2012), "Na periferia da periferia: história na Universidade Federal do Amapá", em *Universidade e Sociedade*, Brasília, núm. 49, pp. 82-89.
- Chaves, V. L. J.; Araújo, R. S. (2011), "Política de expansão das universidades federais via contrato de gestão: uma análise da implantação do REUNI na Universidade Federal do Pará", em *Universidade e Sociedade*, Brasília, núm. 48, pp. 64-75.
- Gregório, J. R. B. (2012), "O REUNI na UFF e os impactos no quadro de pessoal docente", em *Universidade e Sociedade*, Brasília, núm. 50, pp. 96-105.
- Faria, J. H. (2004), *Economia política do poder: uma crítica da teoria geral da administração*, vol. 2, Curitiba: Juruá.
- Kunzle, L. A.; Zanin, F. C.; Perna, P. O.; Silva, N. A. C. O processo de reestruturação e expansão precarizada das universidades federais brasileiras: origens e consequências. Anais do III Seminário Nacional de la Red ESTRADO Argentina: formación y trabajo docente - aportes a la democratización educativa. 2 a 4 de setembro de 2015. Ensenada, Argentina.
- Lacaz, F. A. C. (2010). Capitalismo organizacional e trabalho - a saúde do docente. *Universidade e Sociedade*, nº 45, jan/2010.
- Lima, K. (2009), "Contra-reforma da educação nas universidades federais: o REUNI na UFF", *Universidade e Sociedade*, Brasília, núm. 44, pp. 147-157.
- Maués, O. C. (2010). "A crise mundial e seus reflexos na educação superior", em *Universidade e Sociedade*, Brasília, núm. 45, pp. 93-101.
- Paula, N. I.; Lucchese, R.; Vera, I.; Fernandes, C. N. S.; Fernandes, I. L. Concepção do Curso de Graduação em Enfermagem em tempos de expansão das Universidades Federais. In: *Revista Perspectivas em Psicologia*, Vol. 17, n. 2, Jul/Dez 2013, p. 83-101.
- Thomé, C. (2011). "Em Niterói, aula em contêiner e quadra", em *Jornal O Estado de São Paulo*.
- Thomé, C. (2012), "Governo aumenta vagas nas federais, mas falta infraestrutura nos campus", em *Jornal O Estado de São Paulo*.
- Zanin, F. C.; Freitas, J. A. R.; Künzle, L. A. (2012), "Violência moral e adoecimento de docentes da UFPR em discussão: análise de dados obtidos através de parceria entre psicologia do trabalho e sindicato", em *Anais do VIII Seminário de Saúde do Trabalhador e VII Seminário o trabalho em debate: saúde mental relacionada ao trabalho*, <<http://www.proceedings.scielo.br/pdf/sst/n8/26.pdf>> [Consulta: 14 de fevereiro, 2013].
- Zanin, F. C.; Freitas, J. A. R.; Künzle, L. A.; Tostes, R. A. (2013), "Implantação do REUNI na UFPR: consequências no trabalho docente e reflexões e debates para a ação sindical", em *Universidade e Sociedade*, núm. 51, pp. 74-83.

## MD 11: "Assédio Moral e Discriminação"

- Roberto Pompa (Argentina)
- Sophia Caroline (BR)
- Lidia Guevara (Cuba)

## MD12: "Assédio Moral e Gênero I"

- Leonor Maria Cantera Espinosa (Espanha)
- Nora Gray Gariazzo (Chile) Laura Morandi (Argentina)
- Laura Morandi (Argentina)

## ACOSO MORAL EN EL TRABAJO Y GÉNERO

Leonor M. Cantera

leonor.cantera@uab.es

Universidad Autónoma de Barcelona

Heinz Leymann, considerado su trabajo de lectura obligatoria en el campo de estudio sobre el acoso moral, señaló que el lugar de trabajo era un lugar donde una persona podía matar a otra sin por ello ser procesada judicialmente. ¿Qué quería decir con esto?

Muchos son los trabajos realizados, especialmente desde la rama de la psicología, en el área organizacional y laboral para tratar de entender esta problemática. ¿Pero qué es el acoso moral y cuáles son sus características? ¿Es posible entender el acoso sin contemplar la perspectiva de género?, y si no, ¿cuáles son los posibles beneficios del tenerla en cuenta para el entendimiento y salida del acoso moral? Este escrito pretende dar respuesta, de manera somera, a las preguntas previamente planteadas.

La mayoría de autores y autoras dedicadas al estudio del acoso moral (llamado también mobbing) coinciden que el acoso es una práctica de maltrato continuada en el ámbito laboral llevada a cabo por una persona trabajadora hacia otra, de manera deliberada (siendo esta verbal o no), con la intención de someterla y anularla psicológica y moralmente; vulnerando así su dignidad como persona y ente laboral.

El acoso laboral, como toda problemática social, tiene unas características. En este caso, el acoso moral ha de emitir conductas de hostigamiento y/o perversidad hacia la otra persona. La conducta ha de ser repetitiva, alejándose así de un suceso puntual y aislado. Y, ha de ser continua y duradera en el tiempo. Estas características contribuyen a establecer el terreno perfecto que conduce a la víctima a la desestabilización y alteración personal. La persona agresora, al acosar, ofender y excluir; altera el ritmo y bienestar laboral al punto de que ello puede repercutir en la salud física y mental de la víctima. Resultados, que como mancha de aceite se extiende yendo más allá de la estructura laboral, alcanzando la vida privada y social de la víctima. El cuadro 1 ilustra las implicaciones del acoso moral.

Como señala Hirigoyen, es posible destruir a una persona con palabras, miradas, y sobrentendidos.

CUADRO1: REPERCUSIONES DEL ACOSO MORAL.



Nota: Elaboración propia.

Según Faraldo Cabana (2014) las mujeres son victimizadas de acoso moral en un porcentaje superior al de los varones. Estudios como los llevados por, y llegan a resultados semejantes. Entendemos, que ello invita a reflexionar sobre si el ser mujer es un factor de riesgo para sufrir acoso laboral. Esto conduce el subrayar más que nunca la importancia de acercarnos al estudio y respuesta de la situación desde la perspectiva de género. Para ello es relevante saber a qué nos referimos cuando hablamos de ello; porque tal y como señalan, y el estudio de la relación de género-acoso laboral ha sido limitado.

La mayoría de las veces los estudios utilizan el género como sinónimo de sexo, de manera indistinta; sin tener en cuenta las indicaciones propuestas en la Conferencia de Beijing llevada a cabo en el 1995 sobre la utilización del género como categoría transversal por desconocimiento. Otras veces, porque persiste en el mundo científico-académico la idea de que la ciencia como saber es: objetiva, neutral e imparcial y no necesita afinar en particularidades. En ocasiones se continúa pensando que al saber se llega a través de una metodología científica que no requiere modificación ya que ella vigila y condena lo ilegítimo. Ello puede favorecer la ausencia de perspectiva de género.

El cuadro 2 presenta lo que entiende por perspectiva de género.

## CUADRO 2: ¿QUÉ ES PERSPECTIVA DE GÉNERO?

## ¿Qué es Perspectiva de Género?

Es

Categoría analítica

Un punto de vista y un procedimiento

Nos sitúa en determinados ángulos de observación, de contraste y valoraciones;

conducentes al diagnóstico de cada realidad dentro de unas coordenadas que

NO precinden de las características que aportan las dinámicas de relación entre hombres y mujeres.

(Botello Hermosa, 2012, p.27)

Elaboración propia a partir de la definición dada por.

El constructo género tiene tres aspectos relevantes a destacar: 1) alude a las características diferenciadas que cada sociedad se encarga de adjudicar a los hombres y las mujeres. 2) es una categoría relacional, en tanto y en cuanto establece las relaciones a darse entre hombres-hombres, mujeres-mujeres y hombres-mujeres. 3) es una construcción social y por ello coloca no solo a hombres y mujeres alejados de las concepciones de naturalidad y biologicista; sino a las relaciones que se dan entre ellos, también.

Como señala el género se hace con otro o para otro, aunque sea en el imaginario. Por lo tanto es social dado que no se hace en soledad. La palabra género no es la substitución de la palabra sexo. Género no es igual a mujer. Al hablar de género estamos hablando de cómo se construye la desigualdad, cómo la sociedad se reproduce, se instala y se mantiene a lo largo del tiempo.

El sexo es como señala lo que categoriza dicotómicamente a hombres y mujeres en dos grupos distintos y “naturalmente” diferentes. La complejidad queda reducida. Esta división sirve de base para la división sexual dentro de un orden social y funciona como norma. El ámbito laboral no es la excepción. El cuadro 3 muestra algunas referencias de estudios sobre acoso laboral que contemplan la perspectiva de género y que señalan la desigualdad y vulnerabilidad que sufren las mujeres.

Las mujeres ocupan de modo habitual puestos de subordinación situándola en inferioridad respecto al hombre. Estudios como los llevados por: o lo corroboran. Señala que muchas mujeres se encuentran en una gran encrucijada ante el deseo de la maternidad. Según este autor, el hostigamiento, arrinconamiento y reducción de

responsabilidad a las que son sometidas durante la maternidad son represalias que él llama mobbing maternal.

Tener presente la perspectiva de género nos ayuda a tomar conciencia de que las mujeres suelen estar infra representadas como objetos y sujetos de investigación. Los modelos teóricos que se utilizan para entender el fenómeno que se estudia puede estar sesgado y la interpretación de los resultados puede ser excluyente.

Señalan que una mirada de género al momento de investigar supone: revisar de manera cuidadosa y crítica los modelos teóricos de los que se parte, vigilar la selección de la muestra, cuestionar los instrumentos a utilizarse y realizar revisiones para conocer el alcance real de las diferencias detectadas.

En resumen, la problemática de acoso laboral se da en un ámbito que suele ser altamente competitivo. En una sociedad patriarcal donde las formas de relacionarnos viene marcada por la desigualdad. Hombres y mujeres, blancos y negros, pobres y ricos, etc. no son tratados de la misma forma. Una sociedad donde la imposición, la subordinación del otro y el control y abuso de poder forman parte del paisaje relacional; siendo el colectivo más vulnerable el foco de acoso.

Hirigoyen señala que “en general las mujeres son más a menudo víctimas del acoso que los hombres por varias razones. Puede estar relacionado con el machismo habitual: hay comportamientos que los hombres sólo permiten tenerlos con una mujer y no con otro hombre. Por otra parte, las mujeres ocupan lugares subalternos en sus profesiones, donde tienen menos oportunidades de defenderse.” (Estudiar, investigar, y reflexionar teniendo presente la perspectiva de género, permite no solo entender la problemática del acoso laboral desde un prisma relacional más real; sino diseñar programas y políticas de actuación más acorde con la prevención y acciones aseguradoras que fomenten relaciones más igualitarias y vigilantes de respetar los derechos laborales.

### CUADRO 3: ESTUDIOS SOBRE ACOSO LABORAL QUE CONTEMPLAN LA PERSPECTIVA DE GÉNERO.

Ferrer, V. a., & Bosch Fiol, E. (2005). Introduciendo la perspectiva de género en la investigación psicológica sobre violencia de género. *Anales de Psicología*, 21(1), 1-10. Retrieved from [http://www.um.es/analesps/v21/v21\\_1/01-21\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v21/v21_1/01-21_1.pdf)

Glabek, M., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2015). Take it or leave: a five-year prospective study of workplace bullying and indicators of expulsion in working life. *Industrial Health*, 53(2), 160-70. doi:10.2486/indhealth.2014-0195

Harrington, S., Warren, S., & Rayner, C. (2013). Human Resource Management practitioners' responses to workplace bullying: Cycles of symbolic violence. *Organization*, 22(3), 368-389. doi:10.1177/1350508413516175

Hoel, H., Cooper, C. L., & Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 443-465. doi:10.1080/13594320143000780

Hoel, H., Rayner, C., & Cooper, C. L. (1999). Workplace bullying. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, vol.14. London: Wiley.

Lee, D. (2002). Gendered workplace bullying in the restructured UK Civil Service. *Personnel Review*, 31(2), 205-227. doi:10.1108/00483480210416874

Moreno Jiménez, B., Rodríguez Muñoz, A., Garrosa Hernández, E., & Morante Bena-

dero, M. E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psichotema*, 17(4), 627-632. Retrieved from <http://www.psicothema.com/pdf/3156.pdf>

Elaboración propia.

## Referências Bibliográficas

Botello Hermosa, A. (2012). Aproximación a las creencias populares sobre los ciclos vitales femeninos desde la perspectiva de género. Universidad de Sevilla, Sevilla-España. Retrieved from [http://fondosdigitales.us.es/media/thesis/2197/Y\\_TD\\_PS-PROV31.PDF](http://fondosdigitales.us.es/media/thesis/2197/Y_TD_PS-PROV31.PDF)

Butler, J. (2004). *Deshacer el género*. Barcelona: Paidós.

Cantera, L. M. (2004). Más allá del Género. Nuevos enfoques de “nuevas dimensiones y direcciones de la violencia en la pareja. Universidad Autónoma de Barcelona.

Escudero, C. (2009). El típico acosador es una persona hiperadaptada. Entrevista a Marie France Hirigoyen, experta en acoso morao en el ámbito laboral. Retrieved from <http://www.yosoymadresoltera.org/entrevista-a-marie-france-irigoyen-experta-mundial-en-acoso-moral/>

Ferrer, V. a., & Bosch Fiol, E. (2005). Introduciendo la perspectiva de género en la investigación psicológica sobre violencia de género. *Anales de Psicología*, 21(1), 1-10. Retrieved from [http://www.um.es/analesps/v21/v21\\_1/01-21\\_1.pdf](http://www.um.es/analesps/v21/v21_1/01-21_1.pdf)

Glabek, M., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2015). Take it or leave: a five-year prospective study of workplace bullying and indicators of expulsion in working life. *Industrial Health*, 53(2), 160-70. doi:10.2486/indhealth.2014-0195

Harrington, S., Warren, S., & Rayner, C. (2013). Human Resource Management practitioners' responses to workplace bullying: Cycles of symbolic violence. *Organization*, 22(3), 368-389. doi:10.1177/1350508413516175

Hoel, H., Cooper, C. L., & Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 443-465. doi:10.1080/13594320143000780

Hoel, H., Rayner, C., & Cooper, C. L. (1999). Workplace bullying. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, vol.14. London: Wiley.

Lee, D. (2002). Gendered workplace bullying in the restructured UK Civil Service. *Personnel Review*, 31(2), 205-227. doi:10.1108/00483480210416874

Moreno Jiménez, B., Rodríguez Muñoz, A., Garrosa Hernández, E., & Morante Benadero, M. E. (2005). Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio. *Psichotema*, 17(4), 627-632. Retrieved from <http://www.psicothema.com/pdf/3156.pdf>

Piñuel, I. (2008). *Mobbing: el estado de la cuestión*. Todo lo que siempre quiso saber y nadie le explicó sobre el acoso psicológico en el trabajo. España: Gestión 2000.

Piñuel, I. (2014). *Mobbing maternal, un paso al aborto*. Retrieved from <http://www.larazon.es/sociedad/mobbing-maternal-un-paso-al-aborto-FF7997733#.Ttt1UDN7CgP-wZqW>

## ¿PODRÍA EL MOBBING ENTRELAZARSE CON OTRAS FORMAS DE ACOSO?

Autor: Lic. Laura Morandi

Introducción:

En la tercer reunión del grupo, estuvieron presentes dos pacientes, M ( nuevo integrante, de 40 años) y C1(integrante antiguo de 45 años)

M.E: es la coordinadora del grupo y es trabajadora social.

L: es observadora y. es Lic. En psicología.

M.E: Cómo se siente M.?

M: ..Tranquilo”.

M.E: Ud. C1?

C1: Estoy con problemas en el trabajo, más que en casa “...se hacen los remolones para pagar, están enroscándome, no pagan y me dan más trabajo.....”.....los voy a agarrar del cogote.”

El hijo adeuda materias escolares. La mujer está de vacaciones.

C1: Tengo ganas de irme”.

Luego de la exposición, se realizó la tarea específica para dicha reunión.

Fin del encuentro.

Analizaré el caso.

Qué conflictivas manifestó,C1?

Laborales. y... sólo laborales?

Cuáles? las vinculadas con los haberes (falta de pago) y el agregado de mas tarea.

Qué le generó dicha situación? Violencia, (con especificidad en el área laboral).

Y...Qué es la violencia laboral:

...es una forma de abuso de poder que tiene como finalidad la exclusión o sometimiento del otro.

Configura una violación a los derechos humanos y laborales.

Afecta a la salud y el bienestar de las personas que trabajan, Reduce la capacidad laboral.

La forma de violencia laboral que prevaleció en el caso fue: la sobrecarga en la asignación de tareas. Pero existen otras formas... por ej: falta de información en la asignación de la tarea, obstrucción de canales de comunicación, dirección con liderazgo negativo, falta de espacios donde el empleado opine e/o.

Los indicadores de violencia laboral son por ej: incremento de ausentismo, evaluación inequitativa, impedimento a capacitaciones, e/o. Pues bien, en éste caso se distinguió: la insatisfacción con el trabajo, distribución desigual de recursos técnicos, acoso psicológico que lo defino como:(situación en la que una persona o un grupo ejercen un maltrato modal o verbal alterno o continuado, recurrente y sostenido en el tiempo, sobre un trabajador buscando desestabilizarlo, aislarlo, destruir su reputación, deteriorar su autoestima, disminuir su capacidad para poder degradarlo, y eliminarlo progresivamente del lugar que ocupa). El mismo consta de varias etapas: el desconcierto (un nuevo empleado, además de su periodo de adaptación, recibe críticas y ataques sin fundamento ,que al intentar adaptarse le produce un nivel elevado de burn out.),la lucha (la víctima opone resistencia ,pero ésto le genera cometer errores, y de ellos el descrédito que va en aumento ), el estigma (persona estigmatizada que comienza a tener trastornos físicos y psíquico se la consideraría “una persona conflictiva”), la salida (la

victima comienza a buscar justicia, comprensión, difícil tarea sin ayuda de los demás).

Obsérvese en C1 de 45 años, que impactó dicha situación en su salud psicofísica, mostrando trastornos, conflictos con sus relaciones afectivas, (de pertenencia) y físicos ej. Obesidad.

C1 vivió privación o disminución de bienes que tienen valor en la vida de la persona como la libertad individual, integridad física, emocional (sufrimiento, aflicciones, frustraciones, angustias sufridas por causa del hecho) DAÑO MORAL.

El DAÑO PSÍQUICO es un perjuicio por un evento no previsible o inesperado por el sujeto al que lo provoca determinadas perturbaciones modifica su interacción con el medio y le origina alteraciones en el área afectiva. Produce una ruptura en su equilibrio homeostáticos donde el mínimo sistema defensivo-adaptativo será suficiente para interferir en la salud.

La violencia laboral puede aparecer en dos sentidos: vertical descendente, del poder al trabajador, ascendente del trabajador al superior o la horizontal, trabajadores con un mínimo de jerarquía.

Se observó la forma vertical descendente en C1.

Ahora bien, me pregunto...cómo definiríamos a la EMPRESA donde trabaja el entrevistado?... tóxica.

Ya que produce molestia entre los trabajadores, minusvalía en la producción, desprestigio social y favorece a la discriminación.

Diremos que la organización tóxica es poco efectiva, cuyos resultados son insatisfactorios, en el cual los empleados se desempeñan en un estado de tensión continuo y el burn out es algo habitual.

Desarrollaré a continuación las características de la misma:

-Desgaste de los trabajadores y destrucción de los recursos humanos a mediano y largo plazo, en pos de lograr sus objetivos de agotamiento y enfermedad.

-No importa el desgaste, por que consideran el trabajo un objeto desechable, sin poder otorgarle otra jerarquía.

-Aumento del ausentismo y pérdida de lo económico y lo social.

-Por lo tanto, planteo entonces que las personas viven con miedo, en un ambiente hostil, víctimas de violencia. (Intimidación y prácticas abusivas).

Destacaré dos tipos de situaciones vinculadas al acoso:

1. tiene por finalidad generar aislamiento, marginación, exclusión del sujeto maltratado logrando la renuncia o desplazamiento del trabajo.

2. Personas que intentarán autosatisfacción.

Ambas circunstancias se observaron en C1.

Por lo tanto la violencia laboral deja consecuencias:

-Afección en la salud psicofísica, en la vida de relación, particularmente en la familia.

Disminución de la autoestima, enojo, humillación, exploración, dominación, discriminación, hostigamiento psicológico, opresión entre otras.

C1 fue víctima de violencia laboral

Analizaré ahora la otra parte de la entrevista.

Consideremos dicha frase...! Agarrarlo del cogote"

Podríamos pensar en una conducta violenta si se ejecutase?, Entendiendo como violencia ....acción u omisión ... que afecte su vida, libertad, ... y el daño será el resultado" o C1 está enfermo? .

Pensó en ésta salida (violencia física), para defenderse?, sabrá cómo hacerlo de otro modo?

Recordemos los diferentes tipos de hostigamiento: físico, psicológico, sexual, institucional, patrimonial.

Consideremos a ésta altura el conocimiento de la asistencia grupal de hombres que ejercen..... Basados en un modelo psico-socio-educativo, prevaleciendo las cuatro áreas que nos permitirán conocer a individuo (C1).

La inclusión será a grupos abiertos o cerrados.

Se esperará que C1 logre reducir la conducta violenta, prevenir nuevas situaciones abusivas.

Se le brindará seguridad a las mujeres y niños, en conjunto con el poder judicial, los organismos de Salud y acción social.

Dicha práctica se basa en la ley 26.485 el art. 10 inciso 7 que dice Programas de reeducación a los hombres que ejercen violencia.(Argentina).

Para ir culminando con mi exposición, considero necesario plantear entonces como prevenir dicha situación?

-Averiguar si el problema es a un trabajador o varios.

-Adoptar medidas para que cese la situación, incluso terapéuticas.

-Capacitación a mandos superiores y medios.

-Cuidar a los trabajadores. A todos los trabajadores.

-Elaborar políticas públicas para combatir la violencia.

-Toma de conciencia de la situación.

-Evaluaciones periódicas de la violencia laboral, vinculada a los talentos de la organización (protocolo de riesgo).

Tengamos en cuenta entonces que:

Será necesario realizar una adecuada promoción, prevención y capacitación en dicha temática para erradicar la violencia laboral.

Para finalizar, me pregunto entonces, podrán entrelazarse diferentes prácticas de acoso?

## Referências Bibliográficas

Manual de violencia laboral. Argentina

Ley 26.485 erradicación de la violencia en la mujer. Argentina

Dutto.D "El hombre golpeador un perfil psicológico"Ed. Paidós Buenos Aires

Payarola Mario (traductor) Stefanakis"Modelo teórico de cambio" trabajando con hombres. NET Abén URSA

Violencia Masculina en Argentina.Retem Ed. Dunken

Mis contatos:

Lauramorandi20@yahoo.com.ar psico.65@hotmail.com

MD 13: "Assédio Moral e Direito II"

- José Roberto Heloani (SP/BR)
- Luisa Fernanda Gómez (Colômbia)
- Acir Hack (SC/BR)

## MD 14: “Avanços da Saúde no Combate ao Assédio Moral”

- Doris Acevedo (Venezuela)
- Maria Esther Baibichi (SC/BR)

## MD 15: “Assédio Moral e seus Reflexos na Saúde”

- Regina Maciel (CE/BR)
- João Ferreira Batista (RJ/BR)
- Deborah Anna Duwe Pastor (SP/BR)
- Schirlei Azevedo (SC/BR)

## ATUAÇÃO SINDICAL EM SITUAÇÕES DE ASSÉDIO MORAL

Regina Heloisa Maciel

Universidade de Fortaleza

E-mail: reginaheloisamaciel@gmail.com

Marselle Fernandes Fontenelle

### RESUMO

Este texto é baseado em trabalhos realizados junto a sindicatos que visavam ações de prevenção e combate ao assédio moral. O objetivo é listar e analisar possíveis ações sindicais no âmbito da prevenção do assédio moral, justificando sua adoção e discutindo sua eficácia. As possíveis ações sindicais são listadas por ordem de complexidade, sendo as mais simples a confecção de cartilhas e manuais, palestras e conferências, a fim de conscientizar os trabalhadores sobre o assédio moral e, as mais complexas referentes a possíveis investigações e intervenções nos locais de trabalho. Chama-se atenção para os aspectos críticos dessas ações, incluindo a necessidade do sigilo e confidencialidade, bem como o acompanhamento e proteção das vítimas de assédio moral no trabalho.

Palavras-chave: assédio moral no trabalho, sindicatos, prevenção.

O assédio moral no trabalho, e tudo que ele envolve, tem sido uma preocupação crescente dos sindicatos, pois suas consequências podem ser devastadoras para as vítimas, as testemunhas e os locais de trabalho. Por outro lado, a abordagem sindical ao assédio possui também uma função política. Em geral, as ações sindicais frente ao assédio se relacionam às questões de saúde e estão ligadas às respectivas secretarias de saúde e, quando tomadas, têm grande repercussão entre os sindicalizados.

A resposta sindical às ocorrências do assédio pode tomar diversas formas, desde a denúncia pública até o apoio e acompanhamento das vítimas de assédio, bem como ações de investigação, negociação, administração e judiciais, visando a prevenção do assédio nos locais de trabalho e a compensação das vítimas.

No caso das intervenções sindicais, elas podem ser classificadas de acordo com a profundidade em que atuam na modificação das condições que dão origem ao assédio. Os sindicatos não têm acesso a modificações diretas nas condições de trabalho, mas eles podem atuar promovendo a conscientização da categoria, recebendo denúncias, realizando investigações e fornecendo apoio e orientação às vítimas. Mesmo não po-

dendo atuar diretamente na melhoria das condições de trabalho, os sindicatos podem envidar esforços para forçar as empresas a fazerem tais ações. Assim, neste trabalho busca-se mostrar algumas das possíveis ações que podem ser empreendidas pelos sindicatos para promover o combate ao assédio moral e sua prevenção.

Considerando que o fenômeno do assédio moral no trabalho está relacionado a fatores culturais, organizacionais e individuais, as decisões sobre o tipo e forma das ações sindicais a serem tomadas não devem ser feitas de maneira a seguir cegamente preceitos já estabelecidos. Pelo contrário, as ações devem ser pensadas segundo o contexto e a cultura local onde serão aplicadas. Dessa forma, embora muito se tenha a ganhar de exemplos de experiências já realizadas em outros contextos, as diferentes ações não devem ser tomadas como receitas prontas para qualquer situação, devem ser pensadas e adaptadas ao contexto específico em que se pretende aplicá-las. Além disso, um programa sindical para o combate e prevenção ao assédio moral deve envolver várias ações que podem ser tomadas em conjunto para uma melhor efetividade.

#### INFORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES PARA PREVENÇÃO DO ASSÉDIO MORAL

Esse tipo de ação se refere ao uso de estratégias de comunicação para difundir conhecimentos sobre o assédio moral entre os trabalhadores, orientando como identificar e proceder diante de condutas de assédio no local de trabalho. A informação é uma das principais formas de combate às condutas não aceitáveis e antiéticas. Por um lado, auxilia a vítima a saber identificar e resistir à violência e, por outro, inibe os agressores quanto às possíveis consequências de seus atos.

A difusão de informações também é útil para advertir cúmplices, testemunhas ou observadores passivos do assédio que é inaceitável colaborar com esse tipo de conduta negativa, sendo necessário seu enfrentamento no trabalho.

O objetivo desse tipo de ação é que todos os trabalhadores estejam cientes das particularidades das situações de assédio e possam denunciá-lo o mais rápido possível, além de buscarem guardar e provocar provas de sua ocorrência, de tal modo a facilitar a investigação do assédio e negociações posteriores com a empresa ou instituição, no sentido de definir medidas preventivas e mudanças organizacionais para sua erradicação.

Nas cartilhas deve-se divulgar definições do que pode ser considerado assédio moral no trabalho, assim como as ações que estão sendo realizadas pelo sindicato, além de orientações para as vítimas e testemunhas de assédio a como proceder, tanto para fazer denúncias quanto para se proteger de sua ocorrência. É importante esclarecer de maneira correta as ações realmente empreendidas e o fluxo de denúncias utilizado pelo sindicato específico. As cartilhas são efetivas para a conscientização dos trabalhadores que nem sempre se sentem seguros sobre se o que estão sofrendo é ou não assédio e sobre o que fazer quando percebem ou localizam, no seu ambiente, a existência de assediadores.

Um outro tipo de divulgação feita por alguns sindicatos é a publicação da ocorrência de assédio na categoria que representam no jornal sindical ou na mídia de grande circulação. Esse tipo de divulgação, se feita generalizadamente, pode ser efetiva ao chamar atenção para o fato, mas pode ser perigosa quando se nomeia o assediador ou as vítimas do assédio. No caso da divulgação dos nomes dos assediados, estes ficam ainda mais expostos à violência no local de trabalho e, no caso da nomeação do assediador, este pode envidar esforços no sentido de se proteger de represálias, destruindo provas

ou criando documentos que atestem sua inocência. Além de ser uma exposição constrangedora de alguém que também pode estar sendo alvo de agressões.

Ainda no sentido de informar e capacitar os trabalhadores nas questões de assédio, os sindicatos têm lançado mão de seminários, reuniões, oficinas e palestras sobre o assédio moral. Este tipo de ação pode ser efetiva, principalmente quando inclui testemunhos dos próprios assediados, e podem ser o ponto inicial para ações que envolvem a orientação e apoio às vítimas de assédio de forma mais sistemática.

#### PESQUISAS SOBRE A PREVALÊNCIA DE ASSÉDIO MORAL NA CATEGORIA REPRESENTADA

A realização de pesquisas sobre a prevalência do assédio na categoria representada pelo sindicato pode contribuir para dar visibilidade à ocorrência de situações de assédio e alertar a categoria. Além disso, os resultados são um excelente material para divulgação e orientação, bem como auxílio em negociações coletivas ou diretas com as empresas e para denúncias ao poder público, no caso tanto do assédio quanto de outras condições desfavoráveis aos trabalhadores. Um exemplo de pesquisa desse tipo realizada com a Federação dos Sindicatos dos Bancários pode ser vista em Maciel et al. (2007).

É importante ressaltar a participação do sindicato em todas as fases da pesquisa. Não se trata de simplesmente realizar uma pesquisa acadêmica sobre a ocorrência do assédio em uma dada categoria com o consentimento do sindicato. Pelo contrário, a participação efetiva do sindicato fornece consistência à pesquisa, facilita a coleta de dados e dirige o tipo de abordagem e o tom a ser dado nas conclusões e recomendações decorrentes da pesquisa.

#### ORIENTAÇÃO E APOIO PSICOSSOCIAL ÀS VÍTIMAS

Entre as repercussões do assédio sobre a saúde das vítimas, Hirigoyen (2002), cita os distúrbios psicossomáticos, como cansaço, nervosismo, alterações do sono, enxaquecas, dores na coluna, crises de hipertensão arterial, gastrites, colites, etc. Além desses, associam-se os distúrbios psíquicos, como neuroses e psicoses traumáticas. Nesse caso, o “Transtorno de Estresse Pós-Traumático” (PTSD) é um diagnóstico recorrente em vítimas de assédio (Leymann & Gustafsson, 1996). Barreto (2003) expõe, como repercussões da humilhação, as queixas que vão desde a irritação, raiva, medo, tristeza e mágoa, até manifestações depressivas, desespero e tentativas de suicídio.

Em vista disso, as vítimas de assédio necessitam de apoio psicossocial e/ou jurídico do sindicato, a fim de evitar o aprofundamento das consequências negativas do assédio. Para isso, a criação de grupos de apoio, com a realização de reuniões nos sindicatos, é uma ação positiva para diminuir o sofrimento das vítimas.

Uma intervenção baseada em reuniões grupais deve ser sistemática. Os grupos devem ser claramente definidos como informativos e de apoio e não devem ter propósitos terapêuticos. Para este último existem serviços especializados, em contextos mais protegidos, que podem estabelecer uma parceria com o sindicato. As reuniões devem ocorrer em um local agradável e de fácil acesso aos trabalhadores, além de se garantir o sigilo tanto de quem participa quanto do que se diz nos grupos.

Os grupos de apoio têm sido uma resposta efetiva dos sindicatos e outros órgãos, tais como os Centro de Referência em Saúde do Trabalhador, do Ministério da Saúde (CEREST) no acompanhamento das vítimas e no desvelamento de situações de assédio, bem como para lidar com as consequências do assédio sobre a saúde e vida do trabalha-

dor. Vale a pena ressaltar novamente a importância da manutenção do sigilo quanto aos fatos relatados no grupo de tal forma a criar e manter um espaço seguro para os assediados, sem o risco de represálias ou da acentuação das situações de assédio. Esses espaços protegidos permitem, também, que os trabalhadores assediados apresentem informações que contribuem no processo de investigação de denúncias realizadas pelo Sindicato, bem como, para negociações no que se refere a melhorias de condições de trabalho.

#### INVESTIGAÇÃO DE DENÚNCIAS PELO SINDICATO

O sindicato, mediante denúncia, pode realizar uma investigação sobre a ocorrência do assédio. Esse tipo de ação pode ser efetiva principalmente no sentido de produzir provas para futuras ações administrativas ou judiciais.

O método empregado para se fazer esse tipo de investigação pode variar bastante: desde visitas e observações até a realização de entrevistas e aplicação de questionários. O objetivo é fazer um diagnóstico da situação onde o assédio ocorreu, ou está ocorrendo, para comprovar e recolher provas do assédio ou de outras condições de trabalho conflitantes ou inadequadas. Comprovados os fatos, ações de intervenção podem então ser tomadas. Um exemplo de como realizar esse tipo de ação pode ser encontrado em Maciel e Gonçalves (2010).

#### NEGOCIAÇÃO DE CLÁUSULAS SOBRE ASSÉDIO MORAL NAS CONVENÇÕES COLETIVAS DE TRABALHO

A Convenção Coletiva é o principal instrumento normativo firmado entre os sindicatos e os representantes das empresas para garantir um ambiente de trabalho saudável. Os sindicatos vêm defendendo a inclusão de cláusulas nas negociações coletivas com o objetivo de criar meios para identificar o assédio moral e estabelecer sanções disciplinares. Um exemplo relativamente recente foi a inclusão de cláusula sobre assédio no Acordo Coletivo dos bancários a nível nacional, onde os sindicatos se comprometeram enviar aos bancos as denúncias e queixas de assédio. Com isso, tanto os sindicatos quanto os bancos possuem dados sobre possíveis situações de assédio e podem tomar medidas para o cessamento das ocorrências ou sua prevenção. Assim, defende-se o reconhecimento da responsabilidade empresarial em estabelecer meios de prevenção do assédio moral e a não tolerância a qualquer tipo de violência no ambiente de trabalho.

#### Atuações administrativas e jurídicas

Para além do Acordo Coletivo de Trabalho, o sindicato pode se engajar em lutas para o desenvolvimento de regulamentos internos e/ou projetos de lei que tratem da questão do assédio moral no trabalho e estabeleçam normas e sanções para os assediados.

#### CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O assédio moral configura-se como uma grave violência no ambiente de trabalho. As descrições das intervenções sindicais, apresentadas aqui, oferecem orientações, estratégias e instrumentos que contribuem para a redução da prevalência do assédio moral nos espaços laborais e promovem a qualidade de vida no trabalho.

## Referências Bibliográficas

- Barreto, M. (2003). Assédio moral: Suas ocorrências e consequências. Fortaleza: Sindicato dos Bancários do Ceará.
- Hirigoyen, M. (2002). Mal-estar no trabalho: Redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Leymann, H., & Gustafsson, A. (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 251-275.
- Maciel, R. H., Cavalcante, R., Matos, T. G. R., & Rodrigues, S. (2007). Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: Uma fotografia. *Psicologia & Sociedade*, 19(3), 117-128. doi:10.1590/S0102-71822007000300016
- Maciel, R. H., & Gonçalves, R. C. (2010). Manual de prevenção e combate ao assédio moral na Administração Pública. Fortaleza, CE: Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará.

## ASSÉDIO MORAL COMO PARALISIA DAS FORMAS DE VIDA NO TRABALHO

João Batista Ferreira

ferreira.jb@gmail.com

Instituto de Psicologia da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ)

### RESUMO

Este texto descreve e discute parte das pesquisas sobre situações de assédio moral no trabalho apresentadas na mesa *Assédio moral e seus reflexos na saúde*, realizada no III Congresso Ibero-americano sobre Assédio Moral no Trabalho. As pesquisas são realizadas pelo Grupo Trabalho Vivo de Pesquisas e Intervenções em Trabalho, Arte e Ações Coletivas, vinculado ao Programa de Pós-graduação e à Graduação em Psicologia do Instituto de Psicologia da UFRJ, coordenado pelo autor. Inicialmente, problematizamos a forma instrumental de gestão das organizações contemporâneas, controladas por um *regulador primordial da vida no trabalho: o princípio único do produtivismo que denominados prescrito soberano* (Ferreira, 2009). O *prescrito soberano* ultrapassa o poder diretivo das organizações e se configura como abuso de poder e prática de dominação, que amplifica desmesuradamente o domínio da gestão. A partir do *prescrito soberano* são produzidas a flexibilização e a precarização das condições de trabalho, com fortes incidências na fragmentação dos coletivos, na exacerbação do individualismo, na deterioração das relações de trabalho e na produção de situações de violência e assédio moral no trabalho. O enfrentamento do assédio moral no trabalho passa pelo desenvolvimento de ações que oferecem visibilidade e possibilidades de transformação dessas situações, que demandam cuidados e atuação simultânea e de forma integrada em várias frentes.

Palavras-chave: assédio moral; violência; psicodinâmica do trabalho.

Para a análise das situações produtoras do assédio moral, compreendemos o trabalho como “saber-fazer, um engajamento do corpo, a mobilização da inteligência, a capacidade de refletir, de interpretar e de reagir às situações; é o poder de sentir, de pensar e de inventar” (Dejours, 2004). O trabalho é ação de transformação do mundo e do próprio sujeito, que se viabiliza com reconfigurações permanentes do campo normativo das relações e dos processos de trabalho e também transformações dos contextos nos quais se inserem. Quando acontece a experiência do poder constituinte do trabalho, o trabalho se torna atividade vital - *trabalho vivo* - eticamente qualificado e possibilita o que denominamos *formas de vida no trabalho*. Quando não existe este movimento constituinte, o trabalho produz mortificação dos sujeitos e dos coletivos, torna-se *trabalho morto*, caracterizado pela subtração da capacidade inventiva das pessoas, por vivências de silenciamento e de solidão. A vida ganha a opacidade simbólica e vivencial de um *resto no silêncio* - se resgatarmos a célebre fala de Hamlet (Ferreira, 2009). A vida deixa de ser vida. Torna-se morte em vida. Vida ética e politicamente desqualificada, paralisa as formas de vida no trabalho. Entre as formas significativas de produção do trabalho morto estão a violência e o assédio moral.

Um dos principais operadores de análise das relações entre trabalho e saúde é a discrepância entre o *trabalho prescrito* e o *real do trabalho*. O *trabalho prescrito* é composto por regras, normas, técnicas e conhecimentos ligados às lógicas normativas que disciplinam o fazer no trabalho. Quando assume configurações hierarquizadas, burocráticas e coercitivas, o trabalho prescrito reduz a capacidade de mobilização e criação das pessoas, condenando-as a vidas aprisionadas em circuitos alienados. O trabalho se torna vazio, desumanizado - o que nos remete ao mito de Sísifo, aprisionado em atividades repetitivas e sem sentido.

Por outra via, o *trabalho prescrito desestruturado ou não estabelecido* também contribui para inviabilizar a realização do trabalho. Quando as normatizações do trabalho não estão minimamente estabelecidas ou são desarticuladas, também há redução da capacidade de ação das pessoas. Isso pode levar a inúmeros retrabalhos, erros, dificuldades de comunicação, confusão e relações de trabalho conflituosas, pela ausência de procedimentos e mediações estruturadas com base em acordos éticos e coletivamente construídos. Tais configurações do trabalho prescrito podem resultar em sofrimentos e se transformar em adoecimentos mentais, físicos e das relações de trabalho, compreendidas como patologias sociais do trabalho, entre as quais a *violência, o assédio moral no trabalho* (Ferreira, 2009). No entanto, não reagimos passivamente às pressões organizacionais, mas nos protegemos dos sofrimentos e das consequências nocivas à saúde utilizando *estratégias defensivas individuais e coletivas* (entendidas como formas de proteção subjetiva) que tentam diminuir o desconforto de afetos como sofrimento, angústia, insatisfação. As estratégias defensivas mais utilizadas são: negação, racionalização e naturalização (Dejours, 2012).

O *real do trabalho* é caracterizado por situações que ultrapassam o domínio técnico, o conhecimento científico, as referências normativas e procedimentos que regulam o trabalho. A experiência do real do trabalho evidencia o fracasso dessas prescrições diante dos inesperados. Assim, a ação de trabalhar não se reduz às relações sociais que a conformam, aos salários, às relações de poder ou normas e procedimentos que as preservam. O *real do trabalho* é a parte da realidade que, por sua contínua transformação temporal e material, implica reconfigurações subjetivas e sociais que são grandes desafios à compreensão humana. Desta forma, enfatiza-se a distância irredutível entre

as prescrições e o real do trabalho, que se mostra na resistência aos procedimentos, ao saber-fazer, à técnica, ao conhecimento e às construções identitárias e subjetivas.

No entanto, o trabalhador não enfrenta somente a resistência que chega do exterior, mas também a que provém de si mesmo, denominada *real do inconsciente*. Nem sempre é fácil distinguir a resistência da realidade material da resistência do real do inconsciente. O real do trabalho faz surgir, quase inevitavelmente, a dimensão do inconsciente (Dejours, 2012). Mas trabalhar é também compartilhar atividades com os demais trabalhadores, o que indica outra dimensão do real - o *real das relações sociais e de trabalho* que pode se tornar o *real das relações de dominação*. As resistências produzidas pelas relações sociais de gênero, por exemplo, são marcadas principalmente pela dominação dos homens sobre as mulheres; assim como as resistências produzidas por diversas formas de preconceito.

O *abuso do poder diretivo* é uma das formas do *real da dominação*, que pode se transformar em *mandamento gestorário naturalizado*, quando funciona como *dispositivo primordial e ordenador do campo normativo das organizações* - um dispositivo produtor de conformidade ao instituído que, paradoxalmente, se transforma em um *prescrito do trabalho*, que denominamos *prescrito soberano* (Ferreira, 2009). O *real da dominação* tem no *prescrito soberano* um instrumento de efetivação. Com o *prescrito soberano*, o domínio da gestão é amplificado de modo desmesurado, extrapola princípios éticos e legais, ultrapassa o poder diretivo das organizações e se configura como *prática de dominação*. Tais práticas são reforçadas por culturas organizacionais que “aceitam” e naturalizam a violência e o assédio moral no trabalho, em nome do controle da subjetividade e da adesão a essas culturas, que não admitem praticar esta forma perversa de gestão.

Dejours (1999) investiga os instrumentos de dominação que não são diretamente traduzidos em situações de violência. Exemplo importante disso, são as metas que são incrementadas sem limites em nome do *produtivismo*. Metas que podem se tornar impossíveis. A gestão pela excelência, com essa perspectiva, tem entre seus efeitos a contínua produção de tolerância à injustiça e ao sofrimento. Assim, tais instrumentos “não-violentos” são amplificados por processos de comunicação interna e externa sofisticados, que operam *distorções comunicacionais a serviço da dominação simbólica*, voltada para a contenção da violência que é “condenada” pelas organizações de trabalho, mas produzida por elas. A eficácia desses métodos de gerenciamento produz um paradoxo: a responsabilidade moral e jurídica recai sobre quem, em última instância, comete atos violentos e não sobre quem os induz ao exigir o cumprimento de metas impossíveis. A dominação simbólica destas formas de gerenciamento dificulta e até impossibilita a responsabilização da organização pela violência. Deste modo, quem pratica violência no trabalho passa por culpado e não por vítima de uma estrutura organizacional que induz tais situações. Assim, amplifica-se a compreensão da dimensão *invisibilizada das sofisticadas estratégias de gerenciamento dessas organizações*. Tais métodos, *mais perversos que violentos*, resultam em violências decorrentes das omissões das organizações na identificação dos efeitos que produz com estes modelos. O abuso do poder diretivo torna-se naturalizado e produtor da violência e do assédio moral no trabalho.

O prescrito soberano impõe referências normativas que vão sendo internalizadas e reproduzidas pelos trabalhadores, como o controle que exercem sobre os colegas, como, por exemplo, no “(des)cumprimento” da jornada de trabalho. Décadas de lutas dos trabalhadores foram necessárias para o estabelecimento das jornadas de trabalho

de diversas categorias. No entanto, não é incomum que o trabalhador que deixa o trabalho no horário previsto, após cumprir regularmente suas atividades, seja constrangido pelos colegas ou chefias com comentários do tipo: “vai sair agora?... está desmotivado?”.

As *situações da exceção* decorrem do *prescrito soberano* e são marcadas por ambivalência e/ou contradição entre o discurso e a prática (a organização sinaliza participação nos processos decisórios, inclusão e oportunidades, mas predominam exclusões sutis ou explícitas). Com isso, caracteriza-se uma prática perversa do tipo *só-que-não* (o discurso parece adequado do ponto de vista do respeito aos trabalhadores, mas a prática não é). Assim, são produzidas formas de sentir, pensar e agir que denominamos *subjetivação só-que-não*, proposta com base nos marcadores paradigmáticos identificados a partir do conto *Diante da lei*, de Kafka (Ferreira, 2016), no qual identificamos: um poder abusivo que se sobrepõe e desabilita o acesso a um ou mais direitos; o abandono de quem busca o exercício de um direito, pois não há instância de recursos; a paralisia de uma forma de vida por uma situação de violência; a redução da vida à simples sobrevivência, à vida destituída de si mesma e eticamente desqualificada (Agamben, 2009); as referências legais e éticas que deveriam ser acessível a todos e a qualquer hora, mas não são.

Assim, vemos que “o assédio tem quase sempre origem na organização” (Leclerc, 2005, p. 70). As pesquisas que analisamos e desenvolvemos sobre assédio moral no trabalho indicam que as adversidades das organizações contemporâneas, públicas ou privadas, tendem a criar ambientes que propiciam o desrespeito entre as pessoas. No entanto, as organizações também são responsáveis por identificar e interceder nestes casos; quando se omitem, tornam-se participantes indiretas das situações de assédio. Com esses apontamentos, entendemos que é importante analisar o assédio moral como situação primordialmente produzida pela estrutura organizacional e pelo contexto sociolaboral no qual a empresa se insere, e que é atravessada pelo contexto social mais amplo. Com esta perspectiva, ressaltamos a necessidade de que as análises sobre o tema considerem a noção de *assédio moral organizacional*: “A prática sistemática, reiterada e frequente de variadas condutas abusivas, sutis ou explícitas contra uma ou mais vítimas, dentro do ambiente de trabalho, que, por meio do constrangimento e humilhação, visa controlar a subjetividade dos trabalhadores” (Araújo, 2009, p. 64).

Tal controle da subjetividade precisa ser analisado com base em características do contexto sociolaboral que propiciam tais situações, como: organizações hiper-rígidas (burocratizadas) e hiper-flexíveis (desreguladas, instáveis, precárias, imprevisíveis, carentes de políticas coerentes); organizações que tendem às relações competitivas, conflituosas e marcadas pela falta de solidariedade; crises no mercado de trabalho; condições de trabalho estressantes; individualismo; ideologia da *lei da selva* ou *vale tudo*; preconceitos e estereótipos sociais; liderança autoritária; gestão mediante estresse; mentira ou perseguição visando forçar a demissão *voluntária* (como medida de contenção de gastos por dispensa sem justa causa); falta de ética empresarial (impulsora da precarização das redes de apoio social); trato despersonalizado e clima organizacional ruim, além da *estratégia do avestruz* que negar ou oculta os problemas (Hirigoyen, 2002; Barreto, 2005; Ferreira et. al, 2006; Ferreira, 2009 e 2016).

Ressaltamos também a necessidade de consideração de que um dos principais instrumentos para o controle da subjetividade é a produção do medo, que pode se tornar uma arma do assediador. O medo amplia o isolamento e a solidão dos trabalhadores.

Dejours (2012) descreve relatos de vítimas que consideram mais devastadora a falta de solidariedade dos colegas do que as situações de assédio moral. Olhar para o lado e se deparar com a indiferença dos colegas pode ter um efeito devastador. Assim, vemos que todos são atingidos, pois essas situações sinalizam “o que acontece” com quem se que coloca contra estas práticas gestonárias abusivas. Com isso, produz-se um *efeito de conformidade* que vai se entranhando nas formas de sentir, pensar e agir dos trabalhadores.

Com base nestas considerações, o enfrentamento do assédio moral no trabalho passa pelo desenvolvimento de ações que oferecem visibilidade e possibilidades de transformação dessas situações, que demandam cuidados e atuação simultânea e de forma integrada em várias frentes (Leclerc, 2005; Dejours, 2012; Ferreira, 2016), considerando, entre outros aspectos: a interdependência complexa das dimensões individuais, interpessoais, grupais, organizacionais e sociais; os campos de forças, interesses e relações de poder formal e informal; as causas que apontam para além das situações individuais; a articulação de áreas, processos e informações (clima organizacional, motivos dos afastamentos, inquéritos administrativos, ouvidoria, pesquisas com grupos, clínicas do trabalho, entrevistas de desligamento); abordagens específicas para cada caso; ações articuladas de curto, médio e longo prazo; a demora no encaminhamento de ações de intervenção pode produzir sérios e amplos contágios; construir espaços de fala e de discussão, o que é fundamental para a compreensão dos fatores que produzem o não dizer, o efeito paralisante do medo. Em linhas gerais, a construção de um campo de referências que possibilitem o enfrentamento dessas situações e a produção de formas de vida ética e politicamente qualificadas.

## Referências Bibliográficas

- Agamben, G. (2009). *Homo Sacer: o poder soberano e a vida nua*. Trad. Henrique Burigo, Belo Horizonte: Editora UFMG.
- Araújo, A. R. (2009). O assédio moral organizacional e medidas internas preventivas e repressivas. In Gosdal, T. C. & Soboll, L. A. (Org). *Assédio moral interpessoal e organizacional: um enfoque interdisciplinar*, pp. 55-70. São Paulo: LTr.
- Barreto, M. M. S. (2005). *Assédio Moral: a violência sutil. Análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil*. Tese de doutorado em Psicologia Social. PUC, São Paulo.
- Dejours, C. (1999). *A banalização da injustiça social*. São Paulo: Editora FGV, 1999.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Prod.*, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 27-34, Dec.2004b. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-65132004000300004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132004000300004&lng=en&nrm=iso). Acessado em 10.12.2015.
- Dejours, C. (2012). *Trabalho vivo: trabalho e emancipação (tomo II)*. Brasília: Paralelo 15.
- Ferreira, J. B. (2009). *Perdi um jeito de sorrir que eu tinha: violência, assédio moral e servidão voluntária no trabalho*. Rio de Janeiro: 7Letras.
- Ferreira, J. B. (2016). *Quantos anos de solidão? Violência, assédio moral e paralisia das formas de vida no trabalho*. Em: Farah, B. L. (org). *Assédio moral organizacional: novas modalidades do sofrimento psíquico nas empresas contemporâneas*. São Paulo, LTr.
- Ferreira, J. B.; Mendes, A. M.; Calgaro, J. C. e Blanch, J. (2006). Situações de assédio moral a trabalhadores anistiados políticos de uma empresa pública. *Psicol. rev.* (Belo Horizonte) [online], vol.12, n.20.
- Hirigoyen, M. F. (2002). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.

Leclerc, C. (2005). Intervir contra o assédio no trabalho: cuidar e reprimir não basta. *Plur(e)al*, 1, (1), 65-78. Disponível em <http://plureal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45n-SU547112245:2:397391>. Acessado em 30.01.2016.

MD 16: “Assédio Moral e Encaminhamentos Jurídicos”

- Amarildo Carlos de Lima (SC/BR)
- Adriane Reis de Araujo (DF/BR)
- Acir Hack (SC/BR)

## AS METAS E O ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL: DO SEQUESTRO DA SUBJETIVIDADE AO RESGATE DA CIDADANIA

Adriane Reis de Araujo

Procuradora Regional do Trabalho

Mestre em Direito das Relações Sociais - PUC/SP

Doutora em Direito - Universidad Complutense de Madrid

### I - O CONTRATO DE TRABALHO NO CAPITALISMO AFETIVO: A PUBLICIDADE E O NOVO TRABALHADOR

A ruptura do modelo estamental de sociedade pelos revolucionários franceses instituiu uma nova liberdade: a liberdade de empresa. A alteração do centro gravitacional da sociedade para o indivíduo permitiu ao trabalhador decidir livremente sobre sua vida. O indivíduo a partir de então decide sobre seu destino, local em que vai trabalhar, atividade produtiva que irá abraçar e para quem prestará seus serviços; tudo expresso em um contrato de trabalho firmado com o empregador. A modificação promovida por esse movimento revolucionário inspirou-se na utopia de uma sociedade igualitária e justa.

Na prática, o ideal de liberdade foi (e é) acompanhado de conflitos, atos de insubordinação dos trabalhadores e extrema exploração dos detentores dos meios de produção. Em um primeiro momento, os empresários explicitaram o conflito por meio da aquisição de máquinas, o que levou ao ludismo<sup>31</sup>, ou pela coerção física, como a iniciativa em trancar os trabalhadores no estabelecimento durante a jornada de trabalho<sup>32</sup> ou acorrentá-los<sup>33</sup>, com a finalidade de evitar fugas ou roubos. Embora a condição de

<sup>31</sup> Os empregadores adquiriram máquinas com a pretensão de vencer a resistência operária. Como medida extrema, os trabalhadores (mulheres e crianças) optaram pela destruição das máquinas (luddismo) ou por sua apreensão temporal (luddismo simbólico), quando não por incendiar todo o complexo fabril. O ludismo propriamente dito, onde é o próprio maquinário que está em jogo, reduz em si a pouca coisa. [...] O ludismo é mais importante em 1848, quando assume facetas particularmente graves” (tradução livre, PERROT, Michelle. Os excluídos da história: operários, mulheres e prisioneiros, 3ª edição. São Paulo, Paz e Terra, 2001, pág. 37).

<sup>32</sup> CASTEL, Robert. As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário, 4ª ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2003.

<sup>33</sup> No século XVIII, os trabalhadores eram acorrentados por coleiras de ferro nas minas de Newcastle (WEBER, Max. *Historique economique*. Apud CASTEL, Robert. As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário, 4ªed. Petrópolis: Editora Vozes, 2003, p. 207).

penúria do operário ser muito próxima a dos excluídos e marginais, sempre havia a possibilidade de os trabalhadores controlarem a produção, seja pela inércia, redução do ritmo da atividade, ou pela queda na qualidade dos produtos confeccionados. Uma das principais dificuldades dos empregadores desde os primórdios do capitalismo reside na seguinte pergunta, (ainda que possa parecer redundante) como fazer os trabalhadores trabalharem?

O capitalismo é um sistema econômico que exige permanente crescimento e expansão. Com a industrialização, a produção foi acelerada, gerando excesso de produtos e degradando as condições de trabalho. De forma que, no fim do século XIX, os empresários americanos tinham dois problemas: o esgotamento do seu mercado interno e a revolta dos operários livremente contratados, que viam no regime industrial uma forma de escravidão moderna. Para combater esses problemas, ganha corpo a ideia de que a classe trabalhadora deveria participar do novo sistema de produção também como consumidora. Em 1929, Christine Frederick, formula o programa chamado *Consumptionism*<sup>34</sup>, cuja doutrina recomendava aos empresários pagar mais aos seus trabalhadores com duplo objetivo: acalmar os ânimos dos contestadores e vender o excedente produzido.

A estratégia funcionou, pautada em ampla publicidade de bens industriais, e fez desabrochar o indivíduo chamado “consumidor”: figura abstrata, individualista e despolitizada. Como a publicidade não tem por finalidade informar, mas sim criar um desejo - tornando interessantes produtos e marcas, com informações escolhidas, com frequência parciais e truncadas -, o indivíduo não é estimulado à ação refletida, mas sim, à aquisição (compra). Ao criar um desejo por meio de uma única promessa, repetida à exaustão, a sugestão publicitária se assemelha à hipnose: “É uma questão de entorpecer a consciência para transmitir comandos”.<sup>35</sup>

O capitalismo e a publicidade elegem o sentimento como o eixo central da história da modernidade, dissolvendo as fronteiras entre as esferas pública e privada. O “capitalismo afetivo” torna emocional o eu econômico e faz com que os afetos se vinculem mais estreitamente à ação instrumental<sup>36</sup>, ou seja, os discursos e práticas afetivos e econômicos moldam uns aos outros. O consumo se torna um fim em si mesmo, um ato insaciável, até porque ultrapassa a mera satisfação de uma necessidade. O ato de consumir adquire um significado social e cultural em que os objetos de consumo se transformam em símbolos desses vínculos. O modelo vendido pela indústria consolida o sistema capitalista e dá origem ao *hiperconsumismo*, ou seja, ao modelo atual que orienta nosso modo de vida, baseado na produção e fundado na exploração crescente dos homens e dos recursos naturais. Esse novo modelo de trabalhador-consumidor, contudo, poderia ser explorado com maior eficiência em favor da empresa se esse discurso fosse adotado internamente.

Os modelos de gestão de mão de obra, inicialmente desenvolvidos para dar um ar de cientificidade e extrair o máximo da força física de trabalho (Taylorismo), pouco a

<sup>34</sup> GRUPO MARCUSE (Movimento Autônomo de Reflexão Crítica para Uso dos Sobreviventes da Economia). Sobre a Miséria Humana no Meio Publicitário: por que o mundo agoniza e razão do nosso modo de vida. São Paulo: Martins Fontes, 2012, p. 86.

<sup>35</sup> GRUPO MARCUSE. Idem, p. 37.

<sup>36</sup> ILLOUZ, Eva. O amor nos tempos do capitalismo. Rio de Janeiro: Zahar, 2011, p. 38.

pouco desenvolvem um discurso corporativo que, além de aprofundar a exploração com a intensificação do ritmo da produção. O domínio da técnica da atividade pelo centro administrativo auxiliou a reduzir o controle do trabalhador sobre sua atividade. A motivação frutificou pela construção de um novo operário, que gozava de maior reconhecimento social, associado a melhores condições de vida e sua conversão em potencial consumidor (Fordismo<sup>37</sup>). Porém, a divisão por equipes, a multifuncionalidade do trabalhador e a participação em espaços coletivos de discussão, paradoxalmente rompe os laços de solidariedade (Toyotismo), pois instaura um ambiente de trabalho hostil, instável e competitivo.

A empresa mais ágil, fruto do mundo globalizado imerso em uma crise econômica, é composta internamente apenas por um pequeno núcleo de trabalhadores incumbidos da elaboração do produto final e assessorada por inúmeros fornecedores e prestadores de serviços disseminados pelo mundo (sistema de redes e contratadas). Essa redução inaugura duas classes de trabalhadores: os trabalhadores contratados (trabalhadores com contrato direto com a empresa) e os demais (fornecedores, trabalhadores terceirizados e autônomos), sendo que o primeiro grupo goza de benefícios inatingíveis ao segundo grupo. A prática de grandes estoques de materiais e produtos é abandonada em favor do sistema just in time em que a atividade empresarial é provocada pela demanda. Nesse sistema, em que o ritmo de produção é variado, exige-se do trabalhador mais do que o conhecimento técnico da sua função; ele deve ser capaz de detectar - e mesmo antecipar - falhas no processo produtivo, propondo soluções tanto para seu aprimoramento pessoal como do produto final. A denominação do trabalhador transmuta-se para “colaborador” ou equivalente. O “colaborador”, para o desenvolvimento de sua atividade, deve estar apto a trabalhar em equipe e dividir seu conhecimento com os demais colegas e a empresa. O “colaborador” ideal é capacitado e flexível.

O conceito de qualificação profissional, nesse modelo de gestão de mão de obra, dá lugar à competência e empregabilidade, duas novas terminologias de natureza imprecisa e precipuamente individualista. Magda de Almeida Neves<sup>38</sup> explica que a noção de competência reduz a noção de qualificação compreendida em seus aspectos multidimensionais e se apresenta centrada na habilidade individual de se mobilizar para resolução de problemas, muito mais do que na sua bagagem de conhecimentos. A empregabilidade, segundo Graça Druck, “se caracteriza pelas condições do trabalhador de manter ou obter emprego, sendo de responsabilidade do trabalhador e da empresa”.<sup>39</sup> Com vistas a demonstrar sua “habilidade para resolução de problemas” e, dessa forma, apresentar “condições para obter e manter o emprego”, os “colaboradores” buscam incessantemente a atualização do conhecimento pertinente a sua atividade produtiva, sem conseguir identificar objetivamente os requisitos necessários para a sua permanên-

<sup>37</sup> HELOANI, José Roberto. *Gestão e organização no capitalismo globalizado: história da manipulação psicológica no mundo do trabalho*. São Paulo, Editora Atlas, 2003.

<sup>38</sup> NEVES, Magda de Almeida. *Reestruturação produtiva, qualificação e relações de gênero*. In: *Trabalho e gênero: mudanças, permanências e desafios*. Maria Isabel Baltar da Rocha (org.). Campinas: ABEP, NEPO/UNICAMP e CE-DEPLAR/UFMG/São Paulo: Ed. 34, 2000, p. 178.

<sup>39</sup> DRUCK, Graça. *Qualificações, empregabilidade e competência: mitos “versus” realidade*. In: *O trabalho no século XX: considerações para o futuro do trabalho*. São Paulo: A. Garibaldi; Bahia: Sindicato dos Bancários da Bahia, 2001, p. 86.

cia no mercado de trabalho. A avaliação individual e constante, pautada em conceitos tão efêmeros, resulta na falta de parâmetros para fiscalização e exame, fomentando a competição ilimitada entre trabalhadores, entre equipes e entre empresas (mesmo aquelas integrantes do mesmo grupo). A confusão entre os espaços, público e privado, antes exposta, corrobora a individualização do problema e reafirma o sentimento de inadequação ou inutilidade atribuído ao trabalhador “improdutivo”. O próprio trabalhador passa a ser um produto, que deve comprovar constantemente o seu valor de mercado, que deve constantemente confirmar o acerto do investimento empresarial.<sup>40</sup>

A utilização dos sentimentos é largamente abraçada pela empresa por meio de conceitos como *Inteligência emocional*.<sup>41</sup> A inteligência emocional, apresentada na década de 90 (sec. XX), como a capacidade de monitorar as próprias emoções e as dos outros, discriminá-las entre si e usar essas informações para nortear os pensamentos e atos, converte-se “num instrumento de classificação no trabalho”, usada “para controlar, prever e incentivar o desempenho”.<sup>42</sup> A coerção, que abandona aspectos físicos e invade a mente do trabalhador, não perde intensidade e eficácia e se intensifica ao se aliar a circunstâncias sociais e tecnológicas: o “aparato”.

Para Marcuse<sup>43</sup>, a tecnologia, como modo de produção e a totalidade das ferramentas, dispositivos e invenções que caracterizam a era da máquina, ao mesmo tempo que caracterizam uma forma de organizar e perpetrar (ou modificar) as relações sociais, revelam ser uma manifestação do pensamento e dos padrões de comportamento dominantes, uma ferramenta de controle e dominação. A expansão da tecnologia à disposição das grandes empresas requer mais eficiência para colocar fim à escassez, o que conduz à unificação e simplificação integrais das ações e à eliminação do desperdício. Os desvios são evitados por meio de uma coordenação radical. Sob o impacto do aparato emerge a racionalidade tecnológica, que instaura uma nova racionalidade que abrange os sujeitos e objetos das grandes empresas como também o protesto e a rebelião.

<sup>40</sup> Há trabalhadores investindo de maneira ilimitada em seu trabalho, ainda que isto signifique a compra direta de material ou trabalho em horários de descanso, como o caso de trabalhadores que não se desconectam da empresa em férias, finais de semana. Por que comprar investir dessa maneira em detrimento de sua vida e confortos pessoais? Porque isso, para eles, é sinônimo de segurança. Segurança esta que pode ser relacionada diretamente à redução do risco ocupacional, como os trabalhadores das empresas de energia elétrica que estavam encarregados da manutenção da rede e que após a privatização não recebiam determinados equipamentos, cuja necessidade foi identificada pela experiência profissional como essencial para a realização do serviço com segurança máxima (SCOPINHO, Rosemeire Aparecida. Entre fazeres e representações: que motivos eu tenho para trabalhar? In: PADILHA, Valquíria (org.). Antimanual de gestão. Desconstruindo os discursos do management. São Paulo: Editora Ideias&Letras, 2015, p. 171). Creio que a segurança está associada à esperança de continuidade da relação de emprego, como nos inúmeros relatos de bancários que voluntariamente oferecem almoços e jantares sociais em que o trabalhador para obter novos compradores dos produtos da instituição financeira, como no fato de o trabalhador tomar para si a responsabilidade de realizar um serviço de qualidade, “pois seria a sua imagem, a sua reputação que estaria em jogo”.

<sup>41</sup> Entre os autores que difundiram essa idéia estão Daniel Goleman, John D. Meyer e Peter Salovey.

<sup>42</sup> ILLOUZ, Eva. Idem, p. 94.

<sup>43</sup> MARCUSE, Herbert. Tecnologia, guerra e fascismo. En: Tecnologia, guerra e fascismo: coletânea de artigos de Herbert Marcuse. São Paulo, Editora Unesp, 1999, pág. 73.

Para manter a eficiência do aparato ou do padrão de vida que o aparato permite viver, o indivíduo deve reagir de acordo com as demandas objetivas do aparato, de forma que sua liberdade está confinada à seleção dos meios mais adequados para alcançar uma meta determinada por outrem. O desempenho individual é desse modo motivado, guiado e medido por padrões externos ao indivíduo, padrões que dizem respeito a tarefas e funções predeterminadas.<sup>44</sup> Robert Castel relata que, devido à mecanização do trabalho de escritório: “O ‘colarinho branco’ das grandes lojas ou dos escritórios de empresas sofre coerções semelhantes às dos operários”.<sup>45</sup>

O desenvolvimento da microeletrônica e dos meios de comunicação faz desaparecer as fronteiras da fábrica, facilitando o alcance do trabalhador pelo aparato em qualquer tempo e parte do mundo. Esse tipo de modulação do espaço e do tempo igualmente aprofunda a nova modulação do engajamento subjetivo, já preparada pelo capitalismo afetivo. A maior liberdade física, conquistada pela tecnologia, pressupõe (e reforça a necessidade de) um maior compromisso com a empresa, ou seja, o trabalhador “*deve por si mesmo se obrigar a fazê-lo*”.<sup>46</sup> Os grilhões psicológicos servem de motivador acompanhados pelo medo do fantasma do desemprego estrutural, como ressaltou Marcio Pochman:

“Não é mais o relógio que organiza decisivamente o tempo de trabalho. [...] As novas ferramentas fazem com que você fique plugado 24 horas no trabalho. O empregado vai para casa, sonha com o trabalho, fica com medo de ser demitido... Essa insegurança nos coloca vinculados ao trabalho o tempo todo.”<sup>47</sup>

A dedicação integral do trabalhador, tanto no aspecto físico e intelectual, quanto emocional, para o desempenho de suas atividades é construída pela formatação das emoções conforme os interesses da empresa. O trabalhador é valorizado quando se sente parte fundamental da gestão empresarial, acreditando-se criativo e responsável pelo sucesso ou pelo fracasso do empreendimento como um todo. Na execução contínua de atividades, o “colaborador” deve abandonar suas expectativas individuais passadas ou futuras, viver apenas o presente, assumindo os interesses da empresa como os seus próprios. A memória emocional do trabalhador é assim colonizada pelos interesses da empresa. O controle do trabalho se intensifica e se concentra nos objetivos e resultados da produção, com a modulação da remuneração por meio da distribuição de prêmios (e sanções). A finalidade última é manter a competitividade dentro do mercado globalizado de produção, a qual deve ser alcançada a qualquer custo e estimulada de forma consciente ou inconsciente.<sup>48</sup>

<sup>44</sup> MARCUSE, Herbert. *Idem*, p. 77-78.

<sup>45</sup> CASTEL, Robert. *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*, 4ª ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2003, p.473.

<sup>46</sup> ZARIFIAN, Philippe. Engajamento subjetivo, disciplina e controle. In: *Novos estudos Cebrap*. Nº 64, nov. 2002, p. 27

<sup>47</sup> KASSAB, Alvaro. O novo mundo do trabalho. O trabalho no novo mundo. In: *Jornal da Unicamp*, edição 364, 9 a 15 de abril de 2007, p.2-20.

<sup>48</sup> Flávio Calazans relata o uso de softwares para subliminarmente implantar nos trabalhadores desejos compatíveis com os interesses das empresas: “Os ‘softwares subliminares’ vêm sendo aplicados pelos departamentos de pessoal e de recursos humanos de diversas empresas norte-americanas com o objetivo de aumentar a produtividade dos funcionários que operam terminais. Um gerente de recursos humanos pode adquirir estes programas

Nesse pano de fundo, as metas fixadas unilateralmente pela gerência, crescentes e variadas, se difundem, escoradas em um trabalhador isolado, despolitizado e amedrontado. Elas nada mais fazem que reproduzir artificialmente a competitividade externa no ambiente profissional. Esses “jogos” internos levam o trabalhador a buscar incalçavelmente um desempenho máximo, pois, além de expressarem o reconhecimento econômico periodicamente, trazem em si embutido o dioturno questionamento sobre seu valor de mercado. As metas, atualmente, estão difundidas nas mais diversas atividades de produção de bens ou serviços, tais como, fábricas, bancos, telemarketing, e em entes públicos ou privados, por exemplo, transportes urbanos, universidades, Poder Judiciário e Administração Pública, entre outros. Eventual incompatibilidade entre os critérios de análise da “produção” e os “bens produzidos” é desconsiderada ou superada de forma criativa.

Os empregadores, parte da doutrina e jurisprudência sustentam a legitimidade da ordem do cumprimento de metas, defendem que as metas são uma forma de estímulo ao trabalhador (entes privados) e que refletem a maior profissionalização da atividade (serviços públicos). Essas considerações, porém, somente são válidas quando propiciam um ambiente de trabalho saudável, ou seja, esse sistema não pode ser associado à degradação das condições de trabalho e do comprometimento da saúde física e psicossocial dos trabalhadores.

## II - METAS: O EXERCÍCIO ABUSIVO DO PODER DE DIREÇÃO, ASSÉDIO MORAL E DANO MORAL

O discurso corporativo de acolhimento do trabalhador se apresenta inconsistente na execução cotidiana do contrato de trabalho, cercado de intenso ritmo de produção, sobrecarga e metas impossíveis ou incompatíveis. O “colaborador” percebe o estreito limite de sua influência nos poderes decisórios, a qual repousa sob a sombra constante da possibilidade de ser substituído. A incongruência do discurso democrático empresarial com a concentração do poder de direção, em regra aciona mecanismos abusivos de gestão de mão-de-obra, com o intuito de silenciar e ocultar os conflitos advindos dessa tensão. Algumas empresas aderem expressamente à violência, seja verbal ou psicológica: violências invisíveis como mecanismos de controle da subjetividade dos trabalhadores. Cria-se, então, o caldo de cultura adequado a modelos abusivos de gestão de mão-de-obra, como a gestão por injúria, gestão por medo, gestão por estresse ou para o assédio moral organizacional.

O assédio moral no trabalho, por longa data, foi acobertado por discursos legitimadores baseados na necessidade de se impor a disciplina fabril e manter a produção. Qualquer denúncia era silenciada pela desqualificação de sua gravidade ou mesmo pela responsabilização da própria vítima. O primeiro espaço profissional a identificar o assédio moral como uma violência psicológica laboral foi o consultório médico ou terapêutico, por meio da escuta de pacientes. Este relevante trabalho permitiu a vincu-

que piscam frases em velocidade taquiscópica como ‘trabalhe mais depressa’ ou ‘adoro meu serviço’. [...] Tais programas geram efeitos semelhantes à sugestão pós-hipnótica, induzindo o trabalhador a acreditar que deve ser mais rápido e dedicado no trabalho, que sua jornada é curta e agradável, seu emprego é o melhor possível etc” (CALAZANS, Flávio. Propaganda subliminar multimídia. 7ª edição rev, atual, ampl.

lação de condutas abusivas esparsas através da identificação de sua finalidade comum e, dessa maneira, visualizar os efeitos negativos na saúde e vida profissional da vítima. No Brasil, ainda não há a regulamentação legislativa federal da questão individual ou coletiva. A jurisprudência trabalhista, no entanto, tem reconhecido o assédio moral no trabalho, em regra, como um problema da organização, com uma manifestação coletiva, na forma do quadro exposto acima, ou, quando não o reconhece como assédio moral, determina o pagamento de indenização do dano moral decorrente de ato ilícito.

Conforme o critério material identificador do assédio moral, a prática reiterada de humilhação e constrangimento, no trabalho, se manifesta por condutas abusivas que, com base em sua intensidade e vinculação às várias facetas da relação de trabalho, atingem a dignidade do trabalhador. As condutas abusivas podem interferir nas condições sociais de trabalho ou se dirigir à pessoa do trabalhador.

A classificação de Marie-France Hirigoyen divide os vários atos hostis em quatro categorias: 1) deterioração proposital das condições de trabalho (como retirar a autonomia da vítima; não lhe transmitir mais informações úteis para a realização das tarefas; privá-la do acesso aos instrumentos de trabalho: telefone, fax, computador,...); atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas superiores ou inferiores às suas competências; entre outros), 2) isolamento e recusa de comunicação (exemplificativamente, a vítima é interrompida sistematicamente; superiores hierárquicos e colegas não dialogam com ela; a comunicação é unicamente por escrito; recusa de qualquer contato com a vítima, até mesmo visual), 3) atentado contra a dignidade (como utilizar insinuações desdenhosas para qualificá-la; fazer gestos de desprezo diante dela como suspiros, olhares desdenhosos, desacreditá-la perante os colegas, superiores e subordinados; espalhar rumores a seu respeito; atribuir-lhe problemas psicológicos); e 4) violência verbal, física ou sexual (entre as quais, ameaçá-la com violência física, agredi-la fisicamente ainda que de leve, falar com a vítima aos gritos, invadir sua vida privada com ligações telefônicas ou cartas).<sup>49</sup> A manifestação do assédio abrange desde atos sutis até mais ostensivos, como: isolamento, avaliações rigorosas, obstrução da atividade por meio da sonegação de informações e equipamentos necessários, exigência acima ou abaixo da função contratada e condutas de explícita agressão verbal, sexual e física, ainda que leves.

Por outro lado, Valérie Malabat afirmar que as agressões nem sempre são humilhantes ou constrangedoras se tomadas isoladamente, ou seja, fora de sua contextualização. Ela salienta:

“Poderão caracterizar atos de assédio as decisões normais nas relações de trabalho, mas que em razão de seu contexto, de suas circunstâncias, de seu modo de execução ou de sua repetição tendam a degenerar as condições de trabalho”.<sup>50</sup>

Logo, é perfeitamente possível a configuração de assédio moral quando as metas estabelecidas resultam na deterioração das condições de trabalho, no constrangimento e humilhação do trabalhador, de maneira reiterada e sistemática. A cobrança de metas assediadoras configura abuso de direito, passível do pagamento de indenização

<sup>49</sup> HIRIGOYEN, Marie-France. Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral, p. 108/109.

<sup>50</sup> MALABAT, Valérie. À la recherche du sens du droit pénal du harcèlement, In: Droit Social, n° 5, mai 2003, p. 496, tradução livre

por danos morais, nos termos do art. 187 do Código Civil.<sup>51</sup> Segundo Edilton Meirelles, o abuso de direito configura “[...]o exercício de um direito que excede manifestamente os limites impostos na lei, pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé e pelos bons costumes, decorrente de ato comissivo ou omissivo”.<sup>52</sup> O poder do empregador de gerir a máquina produtiva está limitado pela função social da empresa, a qual não tem apenas um cunho negativo, mas também positivo, ou seja, exige “um compromisso positivo do seu titular com o atendimento dos interesses sociais, resgatando a responsabilidade e a intersubjetividade que devem caracterizar o exercício dos direitos subjetivos”.<sup>53</sup>

O assédio moral organizacional se manifesta como um conjunto de condutas abusivas, de qualquer natureza, exercido de forma sistemática durante certo tempo, em decorrência de uma relação de trabalho, e que resulte no vexame, humilhação ou constrangimento de uma ou mais vítimas com a finalidade de se obter o engajamento subjetivo de todo o grupo às normas gerais da organização, acarretando a ofensa a seus direitos fundamentais, podendo igualmente resultar em danos físicos e psíquicos. Nesse sentido, o Poder Judiciário brasileiro tem reconhecido as metas abusivas como uma das modalidades de assédio moral organizacional (TST- RR - 4390-35.2012.5.12.0001; AIRR - 8302-40.2012.5.12.0001) ou como dano moral passível do pagamento de indenização (TST- RR - 193900-07.2007.5.12.0013) O TRT 12ª Região, situado em Santa Catarina, editou a SÚMULA N.º 47, com o seguinte teor: “COBRANÇA ABUSIVA DE CUMPRIMENTO DE METAS. DANOS MORAIS. CABIMENTO. Embora regular a fixação e cobrança de metas, o abuso caracteriza dano moral indenizável.”

### III - CRITÉRIOS DE VALIDADE DO SISTEMA DE REMUNERAÇÃO POR METAS

O uso de remuneração flexível baseada em metas é associado à motivação da mão de obra e à ideia de Justiça, pois o trabalhador com maior dedicação e atenção aos objetivos da empresa, que produz mais, é valorizado e seu esforço é reconhecido por meio da maior remuneração. As metas podem ser individuais ou coletivas e podem variar no tempo, ou seja, podem ser mensais, semanais ou até mesmo diárias. Além do mais, o ato de instituição das metas e os seus critérios, por aceitarem a modulação conforme a demanda do mercado, o número e qualidade do grupo de trabalhadores envolvidos na atividade e o estado do desenvolvimento tecnológico, sempre foi inserido dentro do legítimo exercício do poder de direção empresarial, possibilitando até a sua supressão.

O uso inadequado desse mecanismo, todavia, tem permitido abusos empresariais e o esvaziamento de direitos trabalhistas com um efeito nocivo, e às vezes fatal, à saúde do trabalhador e às relações sociais na empresa. O abuso foi detectado inicialmente no pagamento de salários ínfimos decorrentes da remuneração por produção e a reação veio com a determinação legal de pagamento do salário mínimo em qualquer circunstância. No Brasil, inobstante, o valor insuficiente do salário mínimo unificado ao custo de vida em todas as regiões inviabilizou o combate eficiente ao abuso empresarial, de modo que ainda hoje certas culturas agrícolas (cana-de-açúcar, entre outras) são conhe-

<sup>51</sup> Art. 187, CC. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes

<sup>52</sup> MEIRELLES, Edilton. Abuso do direito na relação de emprego. São Paulo: LTr, 2005, p. 22.

<sup>53</sup> LOPES, Ana Frazão de Azevedo. Empresa e propriedade. Função social e abuso de poder econômico. São Paulo: Quartier Latin, 2006, p. 123.

cidas por ocasionarem a morte precoce do trabalhador por exaustão no afã de aumentar a produção. Voltando-se o foco de atenção à justiça do sistema de metas, encontramos pistas para sua validade. Aqui, contaremos com o auxílio de determinados setores privados e públicos, tomados como exemplo.

Iniciando-se com o setor privado, será analisado o trabalho do bancário e do motorista de transporte urbano. A intensificação abusiva das metas tem sido constantemente denunciada pelos bancários, inclusive como pauta de reivindicação sindical. Neste setor, o trabalhador de uma agência tem metas individuais mensais a cumprir, cuja remuneração está muitas vezes condicionada também ao desempenho do coletivo da agência. A sobreposição de critérios pode anular a remuneração das metas individuais, como também transfere ao trabalhador o ônus decorrente da produtividade dos colegas. O trabalhador, com seu destino vinculado a atividades para a qual ele não foi contratado, assume a função de fiscal de seu companheiro de trabalho e, se necessário, irá pressioná-lo para manter o ritmo da atividade. Sem qualquer poder sancionador ou disciplinar sobre o companheiro com baixa produção, a pressão é realizada por cobranças diretas, quando não por atos de constrangimento, hostilidade ou humilhação. O companheiro improdutivo, preguiçoso ou simplesmente cético em relação ao discurso ético ou corporativo será ajustado pelos seus colegas e, ao não se adequar, esse conflito pode se degenerar e resultar no assédio moral.

As metas periódicas individuais ou coletivas, além do mais, podem ser acumuladas com metas diárias, fator que intensifica o ritmo de trabalho e reduz a possibilidade de negociação ou acomodamento das condições de trabalho real ao trabalho prescrito. A alteração inesperada das condições de trabalho agrava a sensação de instabilidade no trabalho e o estresse, pois dificulta qualquer possibilidade de ajuste do trabalho prescrito (função contratada) com as variáveis e dificuldades diárias (trabalho real). Ela desconsidera ainda qualquer aspecto relacionado ao estado de atenção ou saúde em determinado dia, impedindo a conciliação da vida privada com a vida profissional. Esta prática, em consequência, agrava o risco ocupacional e psicossocial da atividade produtiva, inviabilizando o exercício de direitos fundamentais.

Outro exemplo no setor privado, diz respeito ao condicionamento de benefícios ou prêmios aos motoristas do transporte público urbano conforme o número de passagens que contabilizam dentro de uma jornada de trabalho. O acúmulo de determinado montante durante a jornada assegura o recebimento de cestas básicas ou outros benefícios, como, por exemplo, a manutenção do trabalhador em linhas e horários mais seguros para o desempenho do trabalho. A invalidade desse critério se relaciona a sua desconexão com a função contratada. A função do motorista do transporte urbano se restringe a embarcar, conduzir e desembarcar os passageiros de forma segura de um ponto ao outro do trajeto, coletando o valor da passagem e respeitando as normas de trânsito. A presença ou não de passageiros a serem transportados não depende do esforço, cuidado, atenção ou dedicação pessoal do motorista, mas sim da necessidade individual dos usuários. A inadequação do critério de remuneração das metas, pois absolutamente desvinculado da função contratada, ademais, transfere ao trabalhador parcela do risco da atividade econômica própria da empresa. Um sistema de metas adequado para esta categoria seria aquele que, por exemplo, levasse em consideração o reduzido número de multas, a pontualidade do serviço, ou seja, fatores que dependem do trabalho do motorista. Logo, o motorista também fica exposto a um critério externo as obrigações contratadas, com risco de ser humilhado ou constrangido por comentários

de seus supervisores quando não atinge a meta.

O alto nível de adoecimento e morbidez dos motoristas de ônibus<sup>54</sup>, no Brasil, se alia à desordem do trânsito nos grandes centros urbanos e o sucateamento da frota pública acentua o problema das más condições de trabalho e do estresse dessa categoria. A inadequação do critério eleito para a remuneração flexível (número de passagens durante a jornada), tem ainda como efeito colateral a aceleração do ritmo de trabalho do motorista, estimulando atitudes temerárias ou negligentes na prestação de serviços, riando uma situação de risco a saúde e segurança de todos os envolvidos. O registro rotineiro de condutores do transporte coletivo urbano correndo pelas vias, acelerando o embarque e desembarque de passageiros e deixando de prestar os serviços aos usuários menos rentosos, evidencia a padronização da conduta decorrente das condições de trabalho vigentes. É clara a associação entre a prática coletiva ofensiva com o critério motivacional eleito pelo empregador. Nesse caso, o critério de remuneração, além de estar fora das obrigações contratuais, potencialmente admite o risco de ofender direitos fundamentais dos trabalhadores (art. 7º, XXII, E art. 225, CF), colocando em risco igualmente a saúde e segurança de toda população.

A análise no setor público levará em consideração dois setores distintos: educação pública e setor de perícia da previdência social. No setor educacional, o desempenho do docente da educação superior fica vinculado à produção e publicação de trabalhos científicos, desconsiderando atividades essenciais para a docência, como a atualização da matéria, tempo de sala de aula e interação com os alunos. O critério eleito considera apenas o aspecto numérico da produção sem qualquer avaliação qualitativa do trabalho ou editorial em que foi selecionado. Este critério desestimula a reflexão acurada muitas vezes exigida para a realização do trabalho acadêmico desse nível. A avaliação do próprio curso acadêmico fica também vinculada ao número de teses e dissertações produzidas pelos alunos de pós-graduação, fator que não está adstrito ao desempenho do professor. Como se pode perceber, o sistema de metas abrange apenas parcialmente a atividade docente contratada. A ênfase somente em determinado aspecto gera distorções na avaliação do desempenho da atividade contratual e pode afetar de modo negativo o desenvolvimento da atividade principal, que seria estar em sala, dar aula. Logo, este critério isoladamente se mostra inválido, esvaziando o sentido do trabalho dos docentes e favorecendo tratamentos discriminatórios ao supervalorizar apenas um dos aspectos da profissão.

O outro critério se relaciona ao desempenho do docente do ensino médio, o qual vincula-se ao grupo de alunos em exames de avaliação, como ENEM. Este critério deve ser analisado com cautela, pois sofre influência direta do local e público atendidos pela escola, bem como, a estrutura oferecida ao docente para a realização de suas atividades. Além do mais, este critério sofre a mesma crítica da meta coletiva dos bancários, pois a análise global do desempenho dos alunos pode estimular o conflito nas relações sociais dentro do ambiente de trabalho e acentua a instabilidade no trabalho.

Por fim, na previdência social brasileira, o critério de avaliação do desempenho

<sup>54</sup> O quadro clínico antes descrito foi apurado em países com melhor organização do tráfego urbano (Dinamarca, Suécia, EUA, entre outros). (Revista Brasileira de Medicina do Trabalho, Belo Horizonte, vol. 1, nº 2, pp. 138-147, out-dez 2003. Disponível em <[http://www.anamt.org.br/site/upload\\_arquivos/revista\\_brasileira\\_de\\_medicina\\_do\\_trabalho\\_-\\_volume\\_1\\_n%C2%BA\\_2\\_231220131216347055475.pdf](http://www.anamt.org.br/site/upload_arquivos/revista_brasileira_de_medicina_do_trabalho_-_volume_1_n%C2%BA_2_231220131216347055475.pdf)>. Acesso em 04/03/2014.)

dos peritos se relaciona a uma meta diária que vincula número de pacientes e tempo de atendimento. Esse sistema de avaliação desconsidera as peculiaridades do exercício da profissão, pois não calibra o tempo de atendimento conforme a dificuldade de diagnóstico diante do caso concreto, por exemplo, não pondera o tempo para o diagnóstico de uma lesão física e aquele necessário para verificar o adoecimento mental. Este critério também desconsidera a desenvoltura do paciente em explicar seu problema, problemas relacionados à documentação necessária para a perícia ou mesmo as falhas do próprio sistema informático em que são coletados os dados. Portanto, nesta hipótese a imposição de um fator externo e formal (tempo uniforme de atendimento do paciente/número de pacientes) afeta de modo indelével o sentido do trabalho, pois ignora qualidade da perícia realizada, agravando situações de violência entre usuários e peritos no ambiente de trabalho.

#### IV- O SEQUESTRO DA SUBJETIVIDADE E O DIREITO DE RESISTÊNCIA E PARTICIPAÇÃO COLETIVA DO TRABALHADOR

É indispensável a análise do conjunto das condições de trabalho para averiguar a razoabilidade da meta estipulada pela empresa. O fomento a uma conduta coletiva hostil, temerária e contrária ao Direito, por meio de metas excessivas ou dissonantes configura assédio moral organizacional, abuso do direito do empregador e ofensa à função social da empresa. O assédio, disseminado em todos os sentidos (vertical e horizontal), estimulado pela empresa por meio de sua política remuneratória e disciplinar, poderia ser barrado por meio do direito de resistência do trabalhador. Contudo, a ética e discursos corporativos impedem o pleno desempenho das barreiras de contenção disponíveis ao trabalhador, exigindo a adoção de medidas coletivas e ações governamentais em seu auxílio, como veremos a seguir.

##### IV.1 - O DISCURSO CORPORATIVO E A VIGILÂNCIA TECNOLÓGICA

O avanço da empresa sobre a mente do trabalhador se inaugurou de maneira mais explícita com o Fordismo mas se aprofundou com o Toyotismo. O trabalhador toyotista deve estar preparado para substituir seu colega em qualquer função (multifuncionalidade) e deve usar sua criatividade para expressar o seu compromisso com a empresa nos espaços coletivos, como nos círculos de qualidade total. Qualquer conduta reivindicatória ou de resistência dos trabalhadores é vista com extrema cautela e suspeita pela empresa. De maneira que o trabalhador contemporâneo precisa não apenas dominar e atualizar constantemente seu conhecimento técnico, ele deve aguentar a pressão constante advinda da lógica capitalista expansiva e exploratória ao mesmo tempo em que deve cuidar do seu capital social: sua imagem pessoal e entorno relacional.

A conquista das facetas mais sutis do trabalhador, como emoção e criatividade, é fundada na ética do trabalho e no discurso corporativo. Esses dois conjuntos discursivos colocam o trabalhador como o último responsável pelo sucesso da empresa e como único responsável pelo êxito em sua carreira. A ética do trabalho é apresentada como comandos racionais em contraposição à irracionalidade, ignorância, insensatez e imperdoável resistência dos artesãos ao progresso. Ela parte de duas premissas explícitas e duas presunções tácitas. A primeira premissa afirma que para se conseguir o necessário para viver e ser feliz, deve-se fazer algo que os demais considerem valioso e digno de um pagamento. Nada é grátis. Como reforço, a segunda premissa afirma ser mal, néscio e daninho conformar-se com o que já se conseguiu e contentar-se com menos

em lugar de buscar mais. É irracional e inaceitável deixar de se esforçar depois de estar satisfeito, pois o descanso tem por único objetivo reunir forças para seguir adiante, trabalhando. A primeira presunção tácita é que toda pessoa tem uma capacidade de trabalho para vender e que é possível ganhar a vida oferecendo-a para obter em troca o merecido. O trabalho é o estado normal dos seres humanos. Não trabalhar é anormal. A segunda presunção sustenta que só o trabalho, cujo valor é reconhecido pelos demais, tem valor moral consagrado pela ética do trabalho.<sup>55</sup>

O discurso corporativo aproveita-se dessa ética e promove a identificação do trabalhador com os valores e interesses da empresa. O trabalhador constrói sua identidade em conformidade com os interesses da organização em que está inserido. Ele está disposto a demonstrar seu intenso compromisso com a empresa, sacrificando seu projeto de vida como convívio social, saúde, estudos, sonhos, na expectativa de ter a sua dedicação e fidelidade reconhecidas pela corporação.

Esses dois discursos atuam em um ambiente de ampla vigilância tecnológica. A vigilância tecnológica reconstrói a vigilância hierárquica, que se iniciou pela arquitetura dos estabelecimentos, em que o supervisor diretamente tinha ampla visão de todo espaço produtivo e de cada trabalhador individualmente com um único ato -, em todos os ambientes e espaços da vida do trabalhador. Os instrumentos informáticos de seguimento, como a exigência de login para acessar o sistema da empresa, de cartões magnéticos para acesso às salas ou equipamentos, com dados biométricos, sistema GPS, asseguram o olhar do empregador sem necessidade de sua presença física ou de seu representante. A conexão do trabalhador com seu empregador e trabalho é permanente, atingindo atos de sua vida privada ou espaços de lazer. A vigilância tecnológica é ilimitada, pois tem como virtude registrar de forma permanente e minuciosa todos os passos do trabalhador, facilitando o armazenamento e o tratamento de dados em tabelas e percentuais para quaisquer tipos de análises.

A possibilidade de um olhar hierárquico contínuo, como já tinha verificado Bentham, embora isoladamente não seja suficiente para obrigar um indivíduo adotar determinado comportamento, é um instrumento importante de condicionamento individual. Segundo este autor, o grande mérito do Panóptico - edifício com uma torre central e celas envidraçadas espalhadas ao redor que permitem a vigilância constante em presídios - é a possibilidade de o Inspetor central “ver sem ser visto”.<sup>56</sup> Esta qualidade não se restringe à simples ideia de comodidade do exercício do controle, seu principal valor está no efeito psicológico que exerce sobre os indivíduos, ao enfatizar a assimetria de poder entre as partes envolvidas. A persuasão do Panóptico está no constante sentimento individual de estar sendo inspecionado, o qual é gerado pela grande possibilidade de que ele realmente esteja sob inspeção (e de que seja punido). Esse sentimento se agrava diante de tecnologias invisíveis, permanentes e detalhadas, como são as tecnologias de vigilância informatizada, pois da possibilidade da vigilância se passa à certeza.

<sup>55</sup> BAUMAN, Zygmunt. Trabajo, consumismo y nuevos pobres. Barcelona, Gedisa Editorial, 2008, pp. 17-71. Robert Castel apresenta também as práticas coercitivas para a construção da metamorfose da questão social. (CASTEL, Robert. As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário, 4ª edição, Petropolis, RJ, Editora Vozes, 1998).

<sup>56</sup> BENTHAM, Jeremy. Obras selectas de Jeremías Bentham. Tomo IV. Principios de legislación; Panóptico. Buenos Aires, Rodamillans, Librería “El Foro”, 2005, pág. 315

O armazenamento contínuo de dados individualizados de produção facilita a comparação do desempenho do trabalhador por longos períodos, de forma integral ou parcial. Esta análise desconsidera situações diárias ou pessoais, ou mesmo sistêmicas, que podem afetar o rendimento, potencializando a sua força coercitiva. Neste estado de exame permanente, é retirado o poder de negociação do trabalhador com seus superiores, pois a “lista do computador” não permite questionamentos.

Por meio do auxílio da vigilância tecnológica, a gestão da empresa se burocratiza e dela se desprende a responsabilidade flutuante em que a responsabilidade das decisões sobre as (precárias) condições de trabalho recai sobre o sistema e não mais sobre os superiores hierárquicos. Diante da máquina, o trabalhador se cala e constringido retorna à prática da atividade contratada na esperança de redenção por meio de um resultado futuro mais favorável. O trabalhador interioriza a sanção. Para suportar a pressão da produção e o silêncio imposto, subordinados e supervisores se aliam em um ambiente hostil, em que o assédio moral é usado para o controle da subjetividade dos trabalhadores, tanto como fator “motivacional”, como fator calibrador de estresse.

Diante desse cenário, o trabalhador poderia (deveria) resistir, uma vez que é livre para contratar e tem direitos fundamentais reconhecidos. Para isso, ele necessitaria vencer todo o discurso já assimilado. Todavia, outros obstáculos surgem a sua frente. Vejamos.

O contrato de trabalho se insere em um espaço público que oferece ao indivíduo proteção, por intermédio dos direitos fundamentais positivados contra os atos do governante. Contudo, estes mesmos direitos constitucionais, tem sua força debilitada quando o conflito de interesses se estabelece entre atores particulares, quadro agravado quando exercido sob o influxo de um contrato de trabalho. A cidadania conquistada em espaços públicos encontra assim objeções para a tutela do trabalhador subordinado uma vez que, paradoxalmente, o seu consentimento em contratar resulta em menor autonomia no momento da execução do contrato de trabalho, pois lhe retira o poder de decisão seja quanto ao modo, momento ou concretamente a atividade a ser desenvolvida, seja sobre os produtos e o funcionamento da organização produtiva.

Conforme a lei, o direito de resistência individual pode ser exercido de imediato frente a ordens ilegítimas ou ilícitas do empresário, tais como ordens que extrapolem o objeto do contrato ou que coloquem em risco sua saúde ou vida. São ordens ilegítimas ou ilícitas: aquelas que exigem o desempenho de função diversa da contratada e aquelas em que a atividade é exigida sem o oferecimento dos equipamentos de proteção individual adequados, respectivamente. A identificação dessas hipóteses exige a análise individualizada dos casos e se depara com diversos obstáculos jurisprudenciais e doutrinários. O primeiro obstáculo se escora na jurisprudência e na doutrina trabalhista que, por força do contrato de trabalho, em regra, pendem a favor da presunção de legitimidade da ordem empresarial. O segundo se assenta na doutrina judicial, ao reconhecer ampla discricionariedade ao empregador para gerir seu negócio, recusando-se a interferir de forma efetiva no exercício do poder de direção. A terceira barreira se constrói com a abertura do objeto do contrato de trabalho que permite ao empregador moldar as ordens conforme o ritmo da produção, alcançando muitas vezes situações jurídicas que configuram um caso difícil (hard case). Por exemplo, o caso do trabalhador da indústria tabageira: pode o seu empregador exigir que o trabalhador de cargos da área de desenvolvimento experimente os cigarros ali desenvolvidos antes de apresentá-los ao mercado? O quarto fator diz respeito à aplicação do princípio da

boa fé contratual, que muitas vezes é aplicado como justificativa para a limitação de direitos fundamentais. Como exemplo, podemos pensar no uso de correio eletrônico corporativo (e-mail corporativo). A jurisprudência pende para a ampla possibilidade de verificação pelo empregador do conteúdo desses correios, sem ponderação ou restrição para a análise de correios trocados em relações privadas, ainda que este aspecto seja evidente na leitura do assunto da mensagem. Nesse caso, certas normas internas de conteúdo aberto, como aquelas que determinam o uso exclusivo para fins corporativos do correio eletrônico, tem justificado que, na análise de casos judiciais, os juízes deixem de verificar e ponderar se na prática havia a tolerância ao uso particular para determinar a incidência do princípio da intimidade.

Os obstáculos, portanto, assumem diversas roupagens ou justificativas. Muitos deles repousam na compreensão da empresa como um espaço coletivo e orgânico em que todos os interesses precisam, ainda que transitória e parcialmente, convergir para propiciar o objetivo comum de produção. A base para esta linha argumentativa é o 6º Princípio de Fayol que preve a necessidade de “subordinação do interesse particular ao interesse geral”.<sup>57</sup> Este princípio deixa sob suspeita qualquer resistência individual. A resistência é nefasta, pois expressa um individualismo que, em seu irrestrito dogmatismo, acabaria por impedir toda cooperação. Ele deixa o trabalhador em dúvida sobre a legitimidade de seu poder de desobedecer determinada ordem e, quando levado ao extremo, pode paralisar qualquer iniciativa do trabalhador mesmo diante do risco a sua saúde ou vida.

A crítica ao individualismo, promovida pelo 6º Princípio de Fayol, desconsidera o cerne do conteúdo do interesse geral. Ela, de maneira simplista, o associa ao interesse dos donos ou dos acionistas das empresas, e não daqueles que socialmente produzem, grupo ao qual corresponderia efetivamente o maior coletivo, tampouco a ambos os atores. Este princípio preconiza a cooperação entre as partes contratantes e a consolidação de um “interesse comum”, difundidos largamente pelas teorias da administração, os quais ocultam e procuram debilitar a tensão contida no conflito entre Capital e Trabalho.

O dever de obediência do empregado se restringe a atos vinculados diretamente ao objeto do contrato de trabalho, emanados por autoridade legítima da empresa, e que reconheçam os direitos fundamentais constitucionais, entre os quais o direito à liberdade, igualdade e dignidade. O desrespeito a esses aspectos configura uma “razão poderosa”<sup>58</sup> a justificar a pronta negativa do trabalhador. O empregado pode imediatamente resistir à ordem ilícita, ou seja, ele pode se recusar a cumprir a ordem ilícita,<sup>59</sup>

<sup>57</sup> GURGEL, Claudio. O papel da ideologia nas teorias organizacionais. In: PADILHA, Valquíria (org.). Antimanual de gestão. Desconstruindo os discursos do management. São Paulo: Editora Ideias&Letras, 2015, p. 36.

<sup>58</sup> Manuel Olea e Maria Emília Casas Baamonde defendem a submissão do empregado, sem qualquer discussão, sempre que as ordens não sejam abusivas. [...] la orden conexonada con el trabajo, ‘aun cuando el trabajador entienda que es inadecuada, debe cumplirla[...] y luego reclamar contra ella’ [...] com la salvedad de que en la eja-cución de la orden concurran ‘circunstancias de peligrosidade u otras razones poderosas que justifiquen la negati-va. (apud COUTINHO, Aldacy Rachid. Poder punitivo trabalhista. São Paulo: LTr, 1999, p. 103)

<sup>59</sup> Héctor Santos Azuela defende o dever de desobediência “quando a ordem acarrete a prática de um delito, que cause dano à integridade moral ou física do empregado ou de outrem, que esteja em desacordo com as regras de segurança e higiene do trabalho, sejam condutas nocivas ou gerem perigo grave, ou quem o ordena não tenha

prescindindo de qualquer autorização judicial para tanto.<sup>60</sup> Contudo, a recusa que não for qualificada como legítima pelo empregador pode ser sancionada, cabendo o questionamento da licitude da sanção apenas judicialmente.

Antonio Baylos observa que a jurisprudência pode ser mais garantista na análise da legitimidade do exercício do poder disciplinar do que seria ao verificar o limite do poder diretivo:

De fato, deve-se à jurisprudência a consolidação destas tendências que objetivam o poder exercido na empresa. Em grandes linhas, pode-se afirmar que esta jurisprudência é mais “garantista” no que se refere ao controle do poder disciplinar e mais “flexível” na interpretação dos padrões de conduta relativos à prestação e execução do trabalho devido. Isto ocorre, na medida em que ela incorpora às obrigações básicas do trabalhador, aspectos que não foram diretamente pactuados, mas sim que resultam de princípios ligados a necessidades técnicas e produtivas, ao fim social da empresa, ao seu interesse de produzir riqueza em condições de competitividade crescente ou a outras circunstâncias igualmente relevantes (por exemplo, sua imagem ou bom nome) que possam repercutir sobre suas atividades.<sup>61</sup>

Porém, dada a ampla possibilidade de o empregador brasileiro dispensar injustificadamente o trabalhador, ressaltando-se apenas os trabalhadores contemplados com estabilidade provisória, na prática o empregado se vê entre a opção de se submeter à ordem abusiva ou engrossar o grupo dos desempregados. Este é o motivo pelo qual, Otávio Bueno Magano sequer reconhece a resistência como um direito do empregado.<sup>62</sup>

#### IV.3 - O RESGATE DA SUBJETIVIDADE: O DIREITO DE PARTICIPAÇÃO DOS TRABALHADORES

As metas abusivas cumprem a função ideológica de promover a maior exploração do trabalhador em detrimento de uma série de direitos trabalhistas. Ideologia e utopia são dois discursos próximos, ao traduzirem algo que não corresponde à realidade. Contudo, enquanto a ideologia representa uma falsificação da realidade, a utopia é uma construção teórica e ideal que impulsiona à ação transformadora. A utopia, segundo Eduardo Galeano, portanto, não é um lugar, é uma direção.<sup>63</sup> Reproduzindo as palavras de Claudio Gurgel:

competência para determinação, podendo o trabalhador incorrer em responsabilidade pelo ato ilegal praticado”. (apud COUTINHO, Aldacy Rachid. Poder punitivo trabalhista. São Paulo: LTr, 1999.p. 104). Não podemos concordar com essa figura doutrinária porque a desobediência a esse dever pode gerar qualquer punição ao empregado. Ele somente pode ser responsabilizado pela prática do ato delituoso praticado sob o comando do empregador. Do contrário, teríamos a duplicidade da punição sobre o mesmo fato, ainda que sob facetas diferentes.

<sup>60</sup> Aldacy Rachid Coutinho reconhece o direito de resistência se exercido perante o Poder Judiciário, expresso por meio de uma carta endereçada à empresa, ponderando a arbitrariedade ou solicitando a relevação amistosa da pena (Poder punitivo trabalhista. São Paulo: LTr, 1999, p. 103), com o que não podemos concordar. O direito de resistência implica o seu exercício imediato frente à requisição da conduta ilícita ou abusiva.

<sup>61</sup> BAYLOS, Antonio. Direito do trabalho: modelo para armar. São Paulo: LTr, 1999, p. 120/121.

<sup>62</sup> MAGANO, Octavio Bueno. Do poder diretivo na empresa. Ed. Saraiva, 1982, p. 189.

<sup>63</sup> Os conceitos de utopia e ideologia foram extraídos do texto de Claudio Gurgel em referência à obra de Karl Mannheim, Ideologia e utopia (1976). (GURGEL, Claudio. O papel da ideologia nas teorias organizacionais. In:

“O discurso dominante não deve ser combatido porque é ideologia - uma vez que todos os discursos o são -, mas porque ele quer manter os padrões éticos do projeto societário existente, cujas bases se apoiam na desigualdade, na exploração do trabalho, na expropriação do valor criado por outrem, no levar vantagem em tudo, na destruição ambiental, no cinismo e na insensibilidade às dores do mundo”.<sup>64</sup>

Nesse sentido, é importante buscar mecanismos para limitar o uso do sistema de metas como mecanismo motivacional ilícito (assédio moral organizacional) para atribuir-lhe mais a função utópica de critério de justiça, com respeito ao sentido do trabalho e reconhecimento do trabalhador. Para isso será necessário adotar alguns requisitos e limites para a remuneração flexível.

As metas são apresentadas ao coletivo de trabalhadores como o único sistema justo porque burocrático imparcial e transparente. Ela não compactua com desvios ou favorecimentos pessoais. Esse discurso se fortalece quanto fundamentado em certificados ISO e relatórios informatizados de produção.

A imparcialidade está assentada em iguais condições a todos os trabalhadores. Todos devem cumprir as metas impostas em igualdade de condições, que muitas vezes foram criados e fiscalizados por terceiros alheios ao público interno. A primeira dificuldade reside em que as condições de trabalho não são exatamente idênticas entre todos os trabalhadores, variando conforme o público, horário, demanda, momento econômico, entre outros. Além do mais, o distanciamento entre o centro de decisão e os trabalhadores incumbidos de realizar o trabalho desempenhado, permite a existência de distorções. Por exemplo, os certificados ISO<sup>65</sup> oferecem a análise pautada em índices imparciais. Além de expropriar o saber operário, o distanciamento imposto por esse mecanismo impede questionamentos, dada sua aura de objetividade/cientificidade, que impede a discussão individual ou coletiva das condições de trabalho com os subordinados.

A transparência do sistema de avaliação das metas se concentra apenas na última etapa, no resultado. Em regra, a decisão sobre adotar metas, e como calculá-las, é adotada de forma unilateral pelo empregador, sem qualquer discussão com sindicatos ou representantes dos trabalhadores, com base no legítimo exercício do poder de direção da empresa. Mesmo quando as metas são discutidas, como os trabalhadores geralmente não dominam todo o estado da técnica informática (o grau de ingerência e detalhamento dos dados coletados no sistema) ou todos os elementos que interferem na produção, bem como o efetivo ritmo da produção, sua participação é meramente formal. A decisão de adotar metas deve ser construída por negociação coletiva, em que é dada ampla informação aos representantes dos trabalhadores sobre todos os aspectos consi-

PADILHA, Valquíria (org.). Antimanual de gestão. Desconstruindo os discursos do management. São Paulo: Editora Ideias&Letras, 2015, p. 27)

<sup>64</sup> GURGEL, Claudio. O papel da ideologia nas teorias organizacionais. In: PADILHA, Valquíria (org.). Antimanual de gestão. Desconstruindo os discursos do management. São Paulo: Editora Ideias&Letras, 2015, p. 31.

<sup>65</sup> Segundo Scopinho, os trabalhadores vêem os certificados ISO como certificados que expropriam o seu saber, intensificam o ritmo de trabalho e expressam um procedimento esvaziado e formal, “são procedimentos para inglês ver”. (SCOPINHO, Rosemeire Aparecida. Entre fazeres e representações: que motivos eu tenho para trabalhar? In: PADILHA, Valquíria (org.). Antimanual de gestão. Desconstruindo os discursos do management. São Paulo: Editora Ideias&Letras, 2015, p. 174)

derados. Nesse caso, não é justificável ocultar a informação sob a pecha de se tratar de segredo industrial/empresarial.

A transparência deve ainda permitir o conhecimento da extensão dos dados pessoais dos trabalhadores que são coletados e tratados ao se aferir os dados da produção. É imperativo aumentar a opacidade dos dados pessoais dos trabalhadores para evitar distorções ou discriminações legais ilegítimas, restringindo a coleta apenas aos dados pessoais imprescindíveis e por determinado período de tempo.

Por fim, como desdobramento da transparência, é necessário que esse organograma e fluxo de informações seja explicitado ao trabalhador, criando espaços ou canais de discussão com o centro administrativo em relação à correção do resultado do sistema, seja para promoção, seja para remuneração. A publicação periódica do relatório de desempenho do grupo de trabalhadores deve se restringir ao grupo vencedor, com a explicitação das metas atingidas; porém, para os demais, a publicidade deve ficar restrita ao grupo ou indivíduo perdedor.

Vencidos os aspectos formais, a justiça do sistema de metas deve ser averiguada em seu caráter qualitativo, ou seja, deve-se verificar a adequação do critério eleito quanto à função contratada, às variáveis das condições de trabalho do coletivo e à normativa legal. Por exemplo, a “profissionalização” do serviço público com a adoção do sistema de metas igualmente revela sua inadequação como critério de justiça em muitas atividades e tem contribuído para a queda da qualidade do serviço prestado. O desajuste entre o sistema de metas adotado e o serviço prestado compromete a sua qualidade, como o tempo em sala de aula ou a qualidade da produção acadêmica. Logo, o critério de avaliação deve ser rejeitado se comprovado a redução da qualidade da atividade desenvolvida ou quando for parcial ou desvinculado do objeto do contrato de trabalho.

## V - CONCLUSÃO

A remuneração flexível em si não é abusiva. Sem dúvida está dentro do poder diretivo do empregador estabelecer prêmios ou a remuneração por resultados, desde que respeitado o mínimo legal ou o salário normativo da categoria. Premiar os trabalhadores mais produtivos é uma prática recomendada para estimular trabalhador mais eficiente e criar, por meio do exemplo, uma cultura voltada à produção. Esta remuneração, porém, deve ser cercada de limites e critérios para assegurar a validade do procedimento empresarial, e sempre deve ser fixada por meio da participação dos trabalhadores: acordo individual ou negociação coletiva.

O direito a informação dos trabalhadores quanto às condições de trabalho e ao funcionamento do sistema informático em que este se realiza é imprescindível para a verificação da justiça do sistema de metas. Esse direito deve ser incentivado pelos órgãos públicos (Administração, Judiciário, Legislativo e Ministério Público) no momento da negociação coletiva com sindicatos e representantes dos trabalhadores, quando não, ser objeto da pauta de reivindicação da categoria. Este direito apenas se completa se o trabalhador ou representante tiver o conhecimento técnico necessário para a efetiva compreensão do sistema em que se encontra.

Ademais, os órgãos públicos devem coibir a inadequação do critério adotado para o sistema de metas e as funções desempenhadas pelos trabalhadores. Para a proteção da saúde do trabalhador, é imperiosa a análise da Justiça do valor estipulado para as peças da produção, bem como, a restrição da jornada de trabalho diária a oito horas,

como determina a Constituição Federal. A inadequação resulta na ilicitude do critério adotado, com a declaração de nulidade pelo órgão público, gerando o pagamento de eventuais multas administrativas ou indenizações pelo descumprimento dos direitos sociais e fundamentais dos trabalhadores ou normas coletivas.

Por fim, deve ser assegurada mais opacidade aos trabalhadores, como forma de equilíbrio entre as partes das relações de emprego, restringindo em quantidade e qualidade os dados coletados para evitar discriminações ilícitas e o uso abusivo dos dados.

As metas abusivas ou excessivas, ou seja, aquelas que humilham e constroem ou configuram abuso de direito do empregador, em regra, são o caldo perfeito para a cultura de relações hostis e agressivas entre os mais diversos níveis de trabalhadores da empresa. A melhor medida de combate ao assédio moral organizacional é a prevenção e a conscientização. A participação dos trabalhadores deve ser incentivada pelos órgãos públicos brasileiros e a repressão deve se manifestar pela anulação dos atos praticados e pela imposição e indenizações por danos materiais e morais aos trabalhadores.

MD 17: “Assédio Moral e Suicídio”

- Nilson Berenchtein Netto (MG/BR)
- Selma Venco (SP/BR)
- Margarida Barreto (SP/BR)

# COMUNICAÇÃO ORAL DE TRABALHO - Trabalhos completos

10/10/2015 - Sábado: 15h30 às 17h

SESSÃO DE COMUNICAÇÃO ORAL DE TRABALHO 1 (COT): “ASSÉDIO MORAL E DIREITO I”

1) Condições de Trabalho Contextualizadas em Casos de Assédio Moral no Trabalho: acesso à justiça e considerações sobre a efetividade do marco regulatório.

- Julia Gitahy da Paixão (Doutoranda em Direito pela University of Ottawa, Canadá. Pesquisadora Associada da Research Chair on Occupational Health and Safety Law da University of Ottawa. Mestre em Direito pela University of California at Berkeley. Bacharel em Direito pela Universidade de São Paulo, julia.paixao@uottawa.ca).

RESUMO:

Utilizando uma metodologia sócio-jurídica, descreveremos o marco legal que rege o mobbing ou assédio moral no trabalho no Brasil. Assim, o tema central deste trabalho é o marco regulatório do assédio moral no trabalho no Brasil e a questão da efetividade destas regulações, que por sua vez também é o objeto da nossa pesquisa de doutorado, cujo objetivo é observar se o marco regulatório brasileiro proporciona acesso à justiça (num sentido amplo, referindo-se não apenas ao acesso ao recurso legal, mas também ao aparato jurídico, Bourdieu, 1986) aos trabalhadores vítimas de assédio moral. Ademais, pretendemos observar se as desigualdades de gênero, de raça e as formas de trabalho precário são relevantes na compreensão da efetividade destas regulações. O foco da nossa análise foi observar como os diferentes atores sociais interagem e moldam a efetividade ou “inefetividade” das normas referentes ao assédio moral. A coleta de dados foi composta pela jurisprudência referente ao assédio moral no trabalho no Brasil de janeiro de 2010 à janeiro de 2012 nas três maiores regiões do TRT (Rio de Janeiro, São Paulo e Campinas) e também por observações não-participantes de audiências de casos de assédio moral, além de entrevistas semi-estruturadas com atores sociais provenientes das mesmas regiões dos TRTs analisados.

RESUMEN:

Desde de una metodología socio-jurídica, el presente artículo describe el marco legal que rige el asedio moral o acoso laboral en el Brasil. Así, el tema central do trabajo es la eficacia del marco legal del acoso laboral en Brasil e la cuestión de la eficacia de las regulaciones, que también son objecto de nuestra investigación de doctorado, que por su vez trata del acceso à la justicia (en sentido amplio, refiriéndose al acceso no solamente al recurso legal y sí al aparato jurídico, Bourdieu, 1986) para los trabajadores víctimas de acoso laboral. Además, intentemos observar se las desigualdades de género, de raza e las formas de trabajo precario son relevantes na comprensión de la eficacia de tales regulaciones. El foco de nuestra análisis fue observar como los diferentes actores sociales interactúan y moldean la eficacia o ineficacia de las normas referentes al acoso laboral. La coleta de dados fue compuesta de la jurisprudencia referente al acoso laboral en Brasil de enero de 2010 à diciembre de 2012 en las tres mayores regiones do TRT (Rio de

Janeiro, São Paulo y Campinas) y además por medio de observaciones no-participantes de audiencias de casos de acoso laboral, acrecidas de entrevistas semiestructuradas con actores legales provenientes de las mismas regiones del TRTs analizados.

#### OBJETIVO GERAL:

Este artigo apresenta os resultados da minha pesquisa de doutorado<sup>66</sup> sobre o marco regulatório acerca do assédio moral, assédio laboral ou psicológico no Brasil, para os efeitos deste artigo estes termos e outros similares serão entendidos como sinônimos<sup>67</sup>. Assim, apresenta-se uma análise da legislação e do marco regulatório e da jurisprudência referente nos tribunais trabalhistas brasileiros de janeiro de 2010 a dezembro de 2012. Trata-se de um tema em que existe um interesse acadêmico crescente e no qual há inúmeras propostas legislativas em nível municipal, estadual e federal. Não obstante, no Brasil as proteções legais frente ao assédio moral são problemáticas por uma série de motivos que serão analisados neste trabalho.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

O objetivo deste presente artigo é dar uma visão geral do marco regulatório que rege o assédio moral no Brasil, complementado por uma análise da jurisprudência recente nas três maiores jurisdições da federação brasileira. Apesar do Brasil ainda não contar com uma legislação integral e específica sobre a matéria, em várias jurisdições no mundo se regulam os direitos dos trabalhadores recorrendo-se à uma legislação genérica. Neste sentido o Brasil segue o modelo de regulação do assédio moral por meio de uma legislação genérica, como tem sido o caso em vários países como Espanha<sup>68</sup>, entre outros exemplos.

#### METODOLOGIA:

Para tentarmos entender tal questão, colocamos em prática uma pesquisa que lançou mão de três técnicas. Em primeiro lugar, foram realizadas observações não-participantes de audiências de casos de assédio moral na cidade de São Paulo. Em segundo lugar, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com diferentes atores sociais: jú-

<sup>66</sup> Na minha tese de doutorado, nos referimos à efetividade das regulações acerca do assédio moral no trabalho, através de uma análise que foi contextualizada na literatura internacional sobre os diferentes regimes regulatórios do assédio moral, incluindo, entre outros, o Quebec, a Suécia, a Espanha, a Austrália e a França. A nossa intenção é observar se a atual legislação proporciona acesso à justiça aos trabalhadores brasileiros vítimas de assédio moral no trabalho (em um sentido amplo, referindo-se não somente ao acesso ao recurso legal mas também ao aparato jurídico, ver BOURDIEU, Pierre, *La force du droit*” in *Actes de la recherche en sciences sociales*, Vol. 64, no 1, 1986, pp. 3-19. Acima de tudo, nos interessa a relevância do gênero, da raça e do trabalho precário para compreender a efetividade de tais regulações.

<sup>67</sup> A literatura internacional não utiliza uma definição universal do fenômeno, já que recebe nomes distintos em diferentes países. Em inglês é conhecida “moral harassment”, por exemplo, mas tem origem do francês harcèlement moral. Na Suécia e na Alemanha se denomina “mobbing” e “vitimização”. Nos Estados Unidos e na Inglaterra, é conhecido como “workplace bullying”. No Quebec, por sua vez, se fala em harcèlement psychologique (assédio psicológico). Ver LIPPEL, Katherine, “The Law of Workplace Bullying: An International Overview”, *Comparative Labour Law & Policy Journal* 32 (2010), pp. 1-13.

<sup>68</sup> Ver LIPPEL, op. cit, pp. 1-13.

zes do trabalho, procuradores do trabalho e inspetores do trabalho/auditores fiscais do trabalho. Estes atores têm diferentes perspectivas e conhecimentos acerca do marco regulatório do assédio moral no trabalho no Brasil.

Por fim, realizamos uma análise qualitativa da jurisprudência referente ao assédio moral no trabalho no Brasil de 2010 à 2012 nas três maiores regiões do TRT (1ª região Rio de Janeiro, 2ª região São Paulo e 15ª região Campinas).

#### RESULTADOS:

A partir desta análise qualitativa da jurisprudência, foi possível observar que um número significativo de casos de assédio moral no trabalho está relacionado às condições de trabalho degradantes que acabam dando margem ao estabelecimento de um ambiente de trabalho hostil. Embora haja muitas ações individuais, ainda não há no horizonte soluções no plano coletivo, já que em grande parte dos casos analisados os prejuízos à saúde do trabalhador não são apenas individuais, mas sim coletivos, e apesar disso uma minoria destes trabalhadores recorre à justiça para fazer valer seus direitos. Desse modo, nesta apresentação abordaremos esses casos de assédio moral por meio da descrição das condições de trabalho precário e alguns obstáculos ao acesso à justiça, especialmente no que concerne ao ajuizamento de processos individuais para resolver problemas coletivos.

A nossa análise se concentrou em compreender como os diferentes atores sociais - os auditores fiscais do trabalho, os tribunais trabalhistas, os trabalhadores, os sindicatos e os empregadores - interagem e moldam a efetividade ou “inefetividade” das leis e das normas referentes ao assédio moral no trabalho. Em outras palavras, nossa finalidade foi observar quais são as percepções desses atores acerca do marco regulatório do assédio moral e como estes atores “negociavam” a sua aplicação.

#### Referências Bibliográficas

BARRETO, Margarida, *Violência, Saúde e Trabalho: uma jornada de humilhações*, São Paulo: EDUC, 2003.

BERDHAL, Jennifer L. and MOORE, Celia. “Workplace Harassment: Double Jeopardy for Minority Women” in *Journal of Applied Psychology*, Vol. 91, no 2, 2006, pp. 426-436.

BERNSTEIN, Stephanie [et al], “Precarious Employment and the Law’s Flaws: Identifying Regulatory Failure and Securing Effective Protection for Workers”, in VOSKO, Leah F. (ed.) *Precarious Employment: Understanding Labour Market Insecurity in Canada*, Montreal e Kingston, 2006, pp. 219-220.

BOURDIEU, Pierre. *La force du droit*” in *Actes de la recherche en sciences sociales*, Vol. 64, no 1, 1986, pp. 3-19.

BOURDIEU, Pierre, “The Force of Law: Toward a Sociology of the Juridical Field”, in *Hastings Law Journal*, no 38, de 1986-1987, pp. 814-853.

CARDOSO, Adalberto and LAGE, Telma. *As Normas e os Fatos: Desenho e efetividade das instituições de regulação do mercado de trabalho no Brasil*, Rio de Janeiro: Editora FGV, 2007.

EUROPEAN FOUNDATION FOR IMPROVING LIVING AND WORKING CONDITIONS, *Violence, bullying and harassment in the workplace*, 2007, disponível em [www.eurofound.europa.eu](http://www.eurofound.europa.eu) (consultado em 15 de Junho de 2015).

- LASCOUMES, Pierre and SERVERIN, Evelyne. "Théories et pratiques de l'effectivité du Droit" in *Droit et Société*, no 2, janeiro de 1986, pp. 101-123.
- LIPPEL, Katherine, "The Law of Workplace Bullying: An International Overview" in *Comparative Labour Law & Policy Journal*, no 32, 2010, pp. 1-13.
- MASCARO NASCIMENTO, Sonia, Assédio Moral, São Paulo: 2011, 2a edição.
- MUÇOUÇAH, Renato de Almeida Oliveira, Assédio Moral Coletivo nas Relações de Trabalho: uma análise sob a perspectiva dos direitos humanos dos trabalhadores, 2009. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.
- PLÁ RODRIGUES, Américo. Los Principios del Derecho del Trabajo. Buenos Aires: Depalma, 1998.
- QUINLAN, Michael; MAYHEW, Claire and BOHLE, Peter. "The Global Expansion of Precarious Employment, Work Disorganization, and Consequences for Occupational Health: A Review of Recent Research" in *International Journal of Health Services*, Vol. 31, No. 2, pp. 335-414.
- SANTANA, Vilma S. and LOOMIS, Dana, Informal Jobs and Non-fatal Occupational Injuries, *The Annals of Occupational Hygiene* 48(2), 2004, pp. 147-156.
- SILVA, José Afonso, "A dignidade da pessoa humana como valor supremo da democracia", in *Revista de Direito Administrativo*, Rio de Janeiro, n. 212, abr/jun 1998, pp. 89-94.
- \_\_\_\_\_, *Direito Ambiental Constitucional* (São Paulo: Malheiros, 1997).
- SILVA, Jorge Luiz de Oliveira da, Assédio Moral no Ambiente de Trabalho (Rio de Janeiro: Editora & Livraria Jurídica do Rio de Janeiro, 2005).
- SILVA, Otavio Pinto e, Subordinação, Autonomia e Parassubordinação nas Relações do Trabalho (São Paulo: LTr, 2004).

## 2) ASIEDIO LABORAL COMO VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS AL GENERAR DISCRIMINACIÓN: CASO MÉXICO.

- Felipe Miguel Carrasco Fernández (Profesor-Investigador en la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México, felipemiguel.carrasco@upaep.mx).

### RESUMEN:

En la actualidad existen problemáticas globales en las relaciones laborales, las cuales se presentan con mayor frecuencia y constituyen los nuevos paradigmas a resolver en la sociedad contemporánea. Una de estas problemáticas es el asedio laboral que se presenta en las organizaciones o centros de trabajo y que representa una violación de los derechos humanos en el ámbito laboral, mismos que han sido elevados a la categoría de derechos fundamentales. Por lo tanto, al constituirse el asedio laboral como una causal de violación de los derechos humanos de los trabajadores se genera una causa de discriminación. En México existe diversa legislación sobre asedio laboral pero debemos recordar que la persona que es objeto de esta, se viola además su derecho humano a lograr un trabajo digno o decente en el centro de trabajo al no poder acceder y repeler el asedio laboral es discriminado para ascensos, para una remuneración económica más elevada y oportunidades de trabajo; en consecuencia no basta la reforma legislativa o tipificación del asedio laboral, sino que es necesario establecer una serie de políticas públicas encaminadas a erradicar el asedio laboral en las organizaciones

de trabajo para que éste no represente una casual de violación de derechos humanos generando discriminación.

Palabras Clave: Asedio Laboral, Mobbing, Derechos Humanos, Discriminación.

#### RESUMO:

Atualmente, existem questões globais nas relações de trabalho, que ocorrem com mais frequência e são os novos paradigmas para resolver na sociedade contemporânea. Um desses problemas é o cerco de trabalho que ocorre em organizações ou locais de trabalho e representa uma violação dos direitos humanos no trabalho, mesma área que foram elevados ao status de direitos fundamentais. Portanto, para a constituição do cerco de trabalho como um caso de violação dos direitos humanos dos trabalhadores uma fonte de discriminação é gerada. No México existe uma legislação diferente no cerco de trabalho, mas é preciso lembrar que a pessoa que é o assunto deste, também viola o direito humano para conseguir um trabalho digno e decente no local de trabalho são incapazes de acesso repellido o cerco de trabalho é discriminado por promoção de um maior recompensas financeiras e oportunidades de emprego; reforma legislativa, portanto, ou o cerco de trabalho de digitação não é suficiente, é necessário estabelecer uma série de políticas públicas para erradicar a organizações de trabalho cerco de trabalho para que ele não representa uma violação dos direitos humanos ocasional discriminação gerando.

#### INTRODUCCIÓN:

Al referirnos al asedio laboral en las organizaciones de trabajo surge la afirmación de encontrarnos en presencia de una problemática multidisciplinar, independientemente del análisis antropológico, psicológico, económico y del sector salud. Es indispensable generar la perspectiva jurídica en virtud de ser éste un problema que en términos de la teoría de los derechos fundamentales que consagran el derecho a la vida, a la dignidad, a la no discriminación, a la salud física y psíquica de una persona; atenta contra dichos derechos consagrados tanto en las constituciones políticas de diversos países del mundo como en diversos instrumentos internacionales; por tal motivo, debemos reconocer que es indispensable el reconocimiento por parte del Estado y de Organismos Internacionales, la dignidad de las personas.

Es por ello que al referirnos a la persona humana necesariamente existe un reconocimiento por parte del Estado Social y Democrático de Derecho ya que sería inconcebible que el mismo no pueda asegurar el respeto a la dignidad del trabajador, sin el respeto a la dignidad del hombre y la mujer que laboran en las organizaciones. Así pues, independientemente de la transformación que a nivel de América Latina y en el contexto mundial sufre el derecho de trabajo para adecuarse a las expectativas de la globalización y a sus consecuencias en el ámbito laboral, no puede concebirse lo anterior sin que exista el reconocimiento constitucional y obviamente legal de los derechos fundamentales y mínimos de la persona humana; por tal motivo, debemos recordar que las organizaciones no se encuentran separadas o aisladas del reconocimiento y el respeto que debe existir a los derechos fundamentales constitucionales que tratan de salvaguardar la dignidad de las personas y que se ven reflejados en lo que la Organización Internacional del Trabajo ha llamado Trabajo Decente, para establecer que el Estado en su carácter proteccionista del trabajador ha implementado una política consistente en otorgar a través de la legislación y diversas normativas jurídicas el

reconocimiento de los derechos fundamentales de la persona humana para que sean ejercidos en las relaciones laborales, otorgándoles a los trabajadores dicha protección para asegurar la no discriminación en el trabajo. Así, el Estado provee una normativa jurídica para lograr el reconocimiento y respeto de los valores y derechos antes citados.

El Estado mexicano ha implementado en la reforma laboral el reconocimiento del asedio en el ámbito laboral como causal de rescisión de la relación laboral.

#### ASEDIO LABORAL:

Existen diversas denominaciones respecto de uno de los problemas que con mayor frecuencia se presenta en diversos ámbitos de la vida diaria; este es el caso del llamado acoso, hostigamiento o asedio, que puede estar presente en diversos escenarios como son: en los centros de trabajo, en los centros educativos, etc. Es necesario iniciar un análisis desde el punto de vista conceptual de lo que se ha dado en llamar hoy en día como Mobbing, Bullying, Acoso, Hostigamiento o Asedio.

Algunos autores han establecido que históricamente el mobbing ha sido conocido como el síndrome del chivo expiatorio o síndrome de rechazo de cuerpo extraño.

Monsalve Basaul (2005), en relación al término de estudio y a sus avances históricos ha manifestado: La génesis del concepto la encontramos en los estudios del etólogo en la década de los años sesenta, Konrad Lorenz, quien describió el mobbing como el ataque de una coalición de miembros débiles de una especie animal contra otro individuo más fuerte que ellos. Posteriormente en 1990 fue popularizado por el psicólogo laboral sueco Heiz Leymann, en el Congreso de Hamburgo sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo, quien utilizó el término mobbing como sinónimo de psicoterror, ejercido en el lugar de trabajo porque connota mecanismos de agresión social indirecta, implícita y no física.

Este término es adoptado en países de habla alemana y países mediterráneos como España, en cambio, países de habla inglesa utilizan el de Bullying.

Para Bosqued Lorente (2005: 24), el término inglés Mobbing es el gerundio del verbo To mob, que literalmente significa atacar, por lo que podríamos traducirlo como atacando o una traducción libre como: ataque.

Existen diversos tipos de mobbing y casi todos presentan puntos comunes entre sí, al respecto Mercado Salgado, (2006) establece la siguiente clasificación:

#### 1.- El acoso Descendente:

Acoso Perverso.- Destruir al otro y/o valorar el poder detentado por uno mismo.

Acoso Estratégico.- "Invitar" al trabajador a dejar la organización, evitando costos de despido.

#### 2.- Acoso Ascendente:

Una persona de rango jerárquico superior se ve agredida por uno o varios de sus subordinados.

#### 3.- El Acoso Horizontal:

Se produce entre compañeros de trabajo cuando:

Alguien no acepta las normas de la mayoría.

Personas con capacidades diferentes (físicas e intelectuales).

Enemistad personal.

#### 4.- Acoso Mixto.

La víctima es atacada tanto por su jefe como por sus compañeros y hasta clientes.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo existe un incremento en todo el mundo en relación a la violencia en el trabajo conocido como mobbing y entre las prácticas más comunes de esta agresión está la intimidación, el hostigamiento psicológico sistemático, amenazas y el acoso sexual. Según este organismo la inestabilidad de muchos empleos y la generación de enormes expresiones en el lugar de trabajo contribuyen a que este tipo de violencia se presente con frecuencia y la proliferación de tales conductas ha generado que en algunos países se sancione a través de leyes, la violencia en el lugar de trabajo.

#### DERECHOS HUMANOS:

Los derechos humanos son aquellos derechos fundamentales de la persona humana como lo expresa Morera Guillen (2008: 1) considerada individual y colectivamente que le corresponden por su naturaleza y que deben ser reconocidos y respetados por toda autoridad y norma jurídica.

Tales derechos representan un conjunto de facultades o instituciones que, en cada momento histórico, concretan las exigencias de la dignidad, la libertad y la igualdad humana, las cuales deben ser reconocidas positivamente en los ámbitos nacional e internacional.

Algunos principios de los derechos humanos citados por Guzmán (1995: 7) son los siguientes:

Universales

Integrales e indivisibles

Intransferible e irrenunciable

Generadores de derechos y deberes de conducta ante los demás

Su protección es nacional e internacional.

Algunos derechos humanos son los siguientes:

Derechos civiles y políticos, que representan el origen del sistema democrático para limitar el poder de los gobernantes y garantizar la participación política.

Derechos económicos, sociales y culturales, que buscan condiciones económicas justas para las sociedades.

Derechos de solidaridad que se relacionan con el derecho a la paz, al desarrollo, a la integridad de la especie humana y la protección del medio ambiente.

Los derechos laborales son el conjunto de atribuciones que le asisten a todo ser humano para desarrollar actividades productivas en condiciones óptimas, de bienestar, equidad e igualdad, de forma tal que pueda satisfacer sus necesidades básicas y ampliar sus oportunidades de crecimiento y superación.

Derechos tales como el derecho al trabajo, a un salario igual por trabajo igual, al descanso y al tiempo libre, a un nivel de vida que asegure la salud y el bienestar, a sindicalizarse, entre otros, forman parte de los derechos económicos, sociales y culturales. Son de carácter programático, en virtud de que entrañan una finalidad que requiere ser desarrollada, lo que implica que el Estado debe asumir un papel activo frente a ellos y convertirse en su promotor, gestor y principal protector. Debido a esta característica, se presentan problemas para su vigencia y ejercicio, pues quedan sujetos a la capacidad económica y operativa del Estado a pesar de su reconocimiento en instrumentos legales. Dicho reconocimiento constituye un resultado tensional de dos fuerzas histórica-

mente encontradas: los esfuerzos de los trabajadores por alcanzar mejores condiciones de trabajo y bienestar y los intereses de los contratantes y propietarios del capital por mantener el mayor nivel posible de productividad y manutención de la fuerza de trabajo, a lo cual también contribuye el ejercicio de los derechos laborales.

Estos derechos poseen una estrecha vinculación con el ejercicio de los demás derechos humanos en el sentido de que son constituyentes del núcleo irreductible de derechos económicos, sociales y culturales que incluyen el derecho a la alimentación, la salud, la vivienda y la educación, a los cuales Martínez (2001) ha sugerido agregar el derecho al trabajo, por ser la fuente original de provisión de bienes y servicios para obtener acceso a los cuatro derechos indicados. Por lo tanto, existe una vinculación entre los derechos laborales de las personas y el respeto a sus derechos humanos, los cuales en ocasiones son violados o bien las personas sufren algún tipo de discriminación en el ámbito laboral constituyendo a la vez una violación a estos derechos.

#### DISCRIMINACIÓN:

El Derecho como lo expone Carrasco (2010: 5) ha abandonado los paradigmas de su concepción tradicional para interactuar con otros saberes, jugando un factor importante para la consolidación y respeto de los derechos humanos constitucionales; por tal motivo, juega un factor crucial para la consolidación del reconocimiento de los derechos de las mujeres y promueve la aplicación de leyes desde una perspectiva de género.

El vocablo discriminación para Juan Palomar (1981:464) significa: Distinguir, diferenciar, separar una cosa de otra; dar a alguien trato de inferioridad.

Para Gómez-Robledo (1998: 1158) significa: Término que ha venido aplicándose para calificar aquel tratamiento diferencia por el cual se priva de ciertos derechos o prerrogativas a un determinado número de personas por motivos principalmente de raza, color u origen étnico.

Para la OIT en el Convenio 111 en relación a la discriminación en el empleo, implica según su artículo 1º.

a) Cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social que tenga por objeto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo y la ocupación.

b) Cualquier otra distinción exclusión o preferencia que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato en el empleo u ocupación.

En relación a los elementos de la definición antes mencionada Lastra (2010: 397) expresa que podemos encontrar tres elementos:

1- Elementos de hecho, consistentes en la existencia de una distinción, exclusión o preferencia originada en un acto o en una omisión, lo cual origina la diferencia de trato,

2.- Un motivo determinante de la diferencia de trato y

3.- El resultado objetivo de la diferencia de trato. Esto es la anulación o alteración de la igualdad de oportunidades y de trato, cuya promoción garantiza.

La palabra discriminación se asocia principalmente al concepto de injusticia a la sociedad contemporánea, pero la realidad establece que no basta la ratificación de dichos convenios para la eliminación de la discriminación en el país que lo suscribe sino

que es necesario atender a diversos factores que hagan factible la verdadera eliminación de esa discriminación; por lo tanto, lo ideal sería que independientemente de que la legislación nacional laboral y de diversa índole hagan suyos dichos convenios modificando la legislación del país, es necesario realizar más acciones y políticas de Estado para lograr una eficiente aplicación de dichos convenios a la realidad sociocultural. Por tal motivo, en relación al papel de la ciudadanía respecto de la discriminación y específicamente de la discriminación laboral, debemos tener en cuenta que ésta mostró durante el siglo XX las insuficiencias de una concepción clásica y como consecuencia tuvo que hacerse cargo de las relaciones de género en virtud de que las mujeres aumentaron su participación en el mercado laboral y cada vez gozan de mayores oportunidades de decidir sus proyectos o planes de vida.

Los procesos de globalización en la sociedad han traído como consecuencia una ciudadanía con características especiales como son en el ámbito político, ecológico y cultural, pero sobre todo activa, por tal motivo, el tema de la discriminación laboral es uno de los temas analizados por esta nueva ciudadanía, así como los derechos de las minorías.

En tal sentido Magendzo (2006) establece: La formación ciudadana está inmersa en los problemas sociales y se vincula estrechamente con los problemas que aquejan a la sociedad nacional y global.

Como consecuencia uno de estos problemas sociales que encontramos en la sociedad nacional y global son los problemas de injusticia social, falta de igualdad de oportunidades y por supuesto el de discriminación.

En la declaración universal de los derechos humanos encontramos que este texto como lo manifiesta Briones (2010) está atravesado por la conjunción que forman el principio de igualdad y el principio de no discriminación, sus enunciados permiten apreciar con facilidad la igualdad de todas las personas ante la ley, el derecho a igual protección contra toda discriminación y el derecho a igual salario por igual trabajo.

#### ASEDIO LABORAL COMO VIOLACIÓN DE DERECHOS HUMANOS

En la actualidad la conducta de asedio laboral en el trabajo ha generado un consenso de rechazo en virtud de que representa una conducta no deseada por la persona a la cual va dirigida y que amenaza o tiene efectos desastrosos respecto de la situación laboral de ésta; por tal motivo, la Organización Internacional del Trabajo ha establecido la necesidad de que para erradicarla es necesario, como lo menciona Riquelme (2014), establecer políticas que promuevan la igualdad y debe traer consigo la adopción de medidas destinadas a luchar contra tal hostigamiento e impedirlos.

Por lo tanto, el asedio laboral constituye una violación de los derechos humanos en el ámbito laboral en virtud de que se ejerce de manera abusiva el poder en razón del cargo que tiene una persona en el lugar de trabajo y establecer una tendencia en ocasiones a exceder sus atribuciones en virtud de su jerarquía pero sobre todo subordinar fuertemente a los trabajadores que están bajo su mando; por tal motivo, en el asedio laboral encontramos excesos en las prácticas cotidianas como son las amenazas, la imposición de obligaciones no contenidas en el contrato laboral, la prolongación de la jornadas de trabajo, el maltrato de palabra o hecho, aumentar el ritmo de trabajo, así como la renuncia a sus derechos laborales; lo anterior constituye una forma de presionar al trabajador, hombre o mujer, para generar un menoscabo laboral en sus derechos y que no pueda realizar su trabajo en un ambiente de trabajo digno.

Por lo tanto, el asedio laboral constituye una de las formas graves y arbitrarias de dañar la dignidad del trabajador generando una violación de los derechos humanos en el ámbito laboral y como consecuencia propician la discriminación del trabajador que es motivo del asedio laboral toda vez que al no acceder a las pretensiones requeridas por la persona que asedia y repeler es motivo en ocasiones de una discriminación de trato en relación de sus compañeros de trabajo que se traduce en la discriminación para no acceder a puestos de trabajo, a una remuneración igual por el trabajo desarrollado, a un trabajo digno y decente para poder desarrollar su actividad diaria, a un aislamiento, entre otras causas; como consecuencia de lo anterior, el asedio laboral constituye una forma de violación de los derechos laborales generando discriminación laboral, la cual también es una violación de los derechos humanos del trabajador.

Marco Jurídico Mexicano del Asedio Laboral:

En una jerarquía de leyes de acuerdo a la teoría de Kelsen, encontramos que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su artículo 1º, párrafo tercero, lo siguiente: Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las capacidades diferentes, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

El anterior precepto legal es claro y categórico respecto del reconocimiento de que la Nación Mexicana, tiene una composición pluricultural y establece el respeto a los valores y libertades individuales, prohibiendo las causas que generan discriminación y que en muchas ocasiones son las causas que originan el acoso laboral; asimismo, el artículo 4º constitucional contempla la garantía de igualdad entre el hombre y la mujer, así como el derecho a la protección de la salud. El artículo 24 consagra la libertad de credo religioso y, en materia laboral podemos decir que el artículo 123 de la Constitución Mexicana establece que toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil.

La norma laboral mexicana, Breña Garduño (2000) establece el Derecho y obliga al Estado y a la empresa a garantizar la vigilancia de los derechos y libertades del trabajador y por lo tanto en virtud de que algunas de las causas y discriminaciones que se presentan en el mobbing obligan al empresario a establecer una supervisión y seguimiento respecto del trabajador de confianza o ejecutivo de la empresa o que menoscabe los derechos del trabajador en virtud de que ciertas conductas que podrían propiciar independientemente de la figura del acoso en materia laboral, la violación a los derechos de los trabajadores.

En la actualidad la reforma laboral del 1º de diciembre de 2012 contempla el acoso en los siguientes términos:

El artículo 3Bis establece lo siguiente:

Artículo 3Bis. - Para efectos de esta Ley se entiende por:

a) Hostigamiento, el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas; y

b) Acoso sexual, una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

De lo anterior se deduce que actualmente ya existe un concepto o definición de hostigamiento y acoso sexual. Asimismo, se adicionó como causal de rescisión en su parte conducente la fracción VIII del artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo para quedar en los siguientes términos, respecto del tema que nos ocupa:

Artículo 47.- Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el patrón:

...

VIII. Cometer el trabajador actos inmorales o de hostigamiento y/o acoso sexual contra cualquier persona en el establecimiento o lugar de trabajo.

Asimismo, el artículo 51 fracciones II establece:

Artículo 51.- Son causas de rescisión de la relación de trabajo, sin responsabilidad para el trabajador:

...

II. Incurrir el patrón, sus familiares o cualquiera de sus representantes, dentro del servicio, en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amenazas, injurias, hostigamiento y/o acoso sexual, malos tratamientos u otros análogos, en contra del trabajador, cónyuge, padres, hijos o hermanos.

De lo anterior podemos decir que si bien es cierto la reforma laboral presentó un avance al establecer el concepto y la causal de rescisión por hostigamiento y/o acoso sexual también es cierto que esta conducta puede presentarse en la empresa a través de los medios informáticos; por lo tanto, la reforma laboral no está acorde a la realidad social y a la sociedad de la información en virtud de que en la actualidad se presenta en las empresas el acoso a través de medios informáticos; por lo tanto, la reforma laboral mexicana es incompleta y no representa la realidad sociocultural y de las tecnologías de información y comunicación actuales.

Sánchez (2014) establece cuáles son los criterios de acuerdo con la Suprema Corte de Justicia de la Nación que deberán tomar en cuenta las personas para denunciar este tipo de acoso:

1.- La persona que demanda deberá demostrar que el objetivo de sus agresores y compañeros de trabajo es la de intimidarlo, opacarlo, aplanarlo, amedrentarlo o consumirlo emocional o intelectualmente, con mira a excluirlo de la organización, o a satisfacer la necesidad de agredir, controlar o destruir, por sus hostigadores.

2.- La agresividad o el hostigamiento laboral se da entre compañeros del ambiente del trabajo y siempre hay una persona que solo recibe agresiones; es decir, hay un agresor activo y una víctima pasiva. El acoso laboral entre compañeros de trabajo debe ocupar un nivel similar en la jerarquía ocupacional o por parte de sus superiores jerárquicos.

3.- Las conductas deben de presentarse de manera sistemática; es decir, a partir de una serie de actos o comportamientos hostiles hacia uno de los integrantes de la relación laboral, de manera que un acto aislado no puede constituir mobbing, ante la falta de continuidad en la agresión en contra de algún empleado o del jefe mismo.

4.- Se debe de detallar la forma en que se desarrolló la conducta hostil. Además, se precisó que el estándar probatorio que tiene a su cargo el afectado no debe ser estricto.

Por lo tanto, la realidad mexicana en las empresas es que si bien no están de acuerdo con permitir el asedio laboral también es cierto que algunas empresas ante la obli-

gación que le impone la ley laboral debe demostrar el acoso laboral y ejercer la causal de rescisión sin responsabilidad para el patrón y si no tienen los elementos o cumplen con los criterios antes indicados, algunas empresa optan solamente por escuchar a las partes involucradas en el asedio laboral y al no existir elementos que puedan ser aportados como pruebas en el juicio laboral, en alguna ocasiones la empresa decide no ejercer dicha causal de rescisión laboral y opta por despedir a las dos personas involucradas o bien por hacer caso omiso; por lo tanto, se requiere mayor claridad en los requisitos que debe establecer la ley para poder probar el asedio laboral ya que los anteriores criterios son un tanto subjetivos como es el caso de que la conducta debe presentarse de manera sistemática, esto es, cuantas veces o durante cuanto tiempo? o bien si el asedio laboral es esporádico, entre las mismas personas se cumpliría con el criterio antes mencionado?. Como consecuencia de lo anterior es claro que el asedio laboral está presente en las organizaciones e instituciones de trabajo violando los derechos humanos de los trabajadores y generando diversos tipos de discriminación.

#### CONCLUSIONE:

Primera.- El asedio laboral constituye una conducta no permitida por la legislación laboral y sancionada por ésta.

Segunda.- El asedio laboral trae consigo la violación de los derechos humanos del trabajador.

Tercera.- El asedio laboral genera diversas causas de discriminación en el ámbito laboral como consecuencia de la violación de los derechos del trabajador.

#### Referências Bibliográficas

- Bosqued Lorente, M. (2005). *Mobbing, Cómo Prevenir y Superar el Acoso Psicológico*. España: Paidós.
- Breña Garduño, F. (2000). *Ley Federal del Trabajo, Comentada y Concordada*. México: Oxford University Press.
- Briones Velaztegui, M. (2010) El Principio de la no Discriminación a las Mujeres. De la Igualdad de Iure a la Igualdad de Facto. Visible En [http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=22&Itemid=27](http://www.revistajuridicaonline.com/index.php?option=com_content&task=view&id=22&Itemid=27).
- Carrasco Fernández, F. M. (2010) *Género y Derecho*. Editorial Popocatépetl. México.
- Convenio #111 de la OIT relativo a la Discriminación en materia de Empleo y Ocupación (1958). Visible en: [www.iidh.ed.cr/BibliotecaWeb/Varios/.../BD.../A.5.7.doc?url](http://www.iidh.ed.cr/BibliotecaWeb/Varios/.../BD.../A.5.7.doc?url).
- Gómez-Robledo Verduzco, A. (1998) *Diccionario Jurídico Mexicano*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM-Porrúa, México.
- Guzmán Stein, L. (1995) *Derechos Humanos y Trabajo Social en un Contexto Neoliberal*. Universidad de Costa Rica.
- Henríquez H. y Riquelme V. (2014) *Asedio sexual en el Trabajo. Una política para su erradicación*". *Temas Laborales* N° 6. Visible en: [http://www.dt.gob.cl/m/1620/articles-60337\\_temalab\\_6.pdf](http://www.dt.gob.cl/m/1620/articles-60337_temalab_6.pdf).
- Lastra Lastra, J. M. (2010) *El Convenio Número 111 de la OIT y la Discriminación en el empleo*. Visible en: <http://www.bibliojuridica.org/libros/1/148/23.pdf>.
- Magendzo K., A. (2006) *Nociones y Sentido de Formación Ciudadana en el Ámbito de la Educación Formal*. Visible en: [http://www.bcn.cl/carpeta\\_temas/temas\\_por](http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_por)

tada.2005-10-25.4785762907/documentos\_pdf.2006-03-23.3983398057/archivos\_pdf.2006-03-29.6660734547.

Martínez Salguero M.E. (2001) Derechos económicos sociales y culturales en las relaciones laborales. OIT Análisis de situación en América Latina. Serie estudios Básicos de derechos humanos tomo IV.

Mercado Salgado, P. (2006) Exploración del Acoso en el Trabajo (Mobbing) en Organizaciones Mexicanas. México: UAEM.

Monsalve Basaul, F. (2005) Mobbing en las Relaciones Laborales. Revista de Derecho No. 13. Chile: Universidad Católica de la Santísima Concepción, Facultad de Derecho.

Morera Guillen N. E. (2008) Derechos Laborales en el Marco de la Globalización Económica. Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales. Año L. Núm. 202. Enero-Abril 2008. UNAM; México.

Paloma De Miguel, J. (1981) Diccionario para Juristas. Ediciones Mayo. México.

Sánchez de Tagle, O. (2014) Los criterios de la SCJN para acreditar el acoso laboral. Visible en: <http://www.animalpolitico.com/2014/02/como-denunciar-el-mobbing-o-acoso-laboral/>.

## SESSÃO DE COT 2: “ASSÉDIO MORAL E CONTEXTOS PROFISSIONAIS”

### 1) VIOLÊNCIA DO TRABALHO, VIOLÊNCIA NO TRABALHO: O COTIDIANO DE PROFESSORES UNIVERSITÁRIOS

- Karine Vanessa Perez (karinevanessaperez@gmail.com, Universidade Federal do Rio Grande do Sul/ Universidade de Santa Cruz do Sul); • Álvaro Roberto Crespo Merlo (merlo@ufrgs.br, Universidade Federal do Rio Grande do Sul).

#### RESUMO:

Este estudo foi elaborado a partir de uma pesquisa de mestrado que tinha como objeto as vivências de prazer e sofrimento de professores acadêmicos que atuam no âmbito privado. Um dos temas que se destacou nos relatos dos professores foram as vivências de sofrimento, motivadas, muitas vezes, por relações de trabalho permeadas pela violência psicológica, moral e simbólica. Foram entrevistados dezoito professores universitários de diferentes instituições de ensino superior privadas do estado do Rio Grande do Sul atuantes em variados cursos de graduação e/ou pós-graduação. A partir das entrevistas foi possível evidenciar que o cotidiano de trabalho dos docentes é permeado por situações que os fazem sofrer. Muito desse sofrimento é impulsionado pela violência do/no trabalho docente, que está relacionado tanto com a organização do trabalho nas universidades quanto com as relações entre os diferentes atores que compõe esse espaço de trabalho. Em situações como essas é fundamental contar com o apoio do coletivo e acolhimento dos colegas de trabalho.

#### RESUMEN:

Este estudio se ha elaborado a partir de la investigación de maestría que tenía por objeto las experiencias de placer y el sufrimiento de los profesores académicos que trabajan en el sector privado. Uno de los temas que se destacaron en los informes de los profesores estaban sufriendo experiencias, motivados, a menudo por relaciones permeadas por violencia psicológica, moral y simbólica de trabajo. Fueron entrevistados

dieciocho profesores de diferentes instituciones de educación superior privadas en Rio Grande do Sul activo en varios de graduacion y/o posgrado. De las entrevistas se hizo evidente que el trabajo diario de los docentes está permeado por situaciones que los hacen sufrir. Gran parte de este sufrimiento es impulsado por la violencia de/en la profesión docente que se relaciona tanto con la organización del trabajo en las universidades y con las relaciones entre los diferentes actores que conforman esta área de trabajo. En situaciones como éstas es fundamental contar con el apoyo de la colectividad y la recepción de los compañeros de trabajo.

#### INTRODUÇÃO:

Assim como os novos modelos de gestão adentram as mais variadas organizações e modalidades de trabalho, a violência e o assédio, inúmeras vezes de modo mascarado, também marcam esse novo tempo de trabalhar.

Os professores, trabalhadores da educação, campo que por si só está comprometido com a transformação social, não ficam de fora dessa lógica perversa em que as mais diversas práticas de violência se manifestam.

Assim, este trabalho foi construído a partir de elementos e reflexões proporcionadas pela elaboração de uma pesquisa de mestrado que tinha como tema central as vivências de prazer e sofrimento de professores acadêmicos que atuam no âmbito privado. Inúmeros foram os aspectos abordados pelos docentes entrevistados que relacionam o cotidiano do trabalho acadêmico. Entretanto, um dos temas que se destacou nos relatos dos professores foram as vivências de sofrimento, motivadas, muitas vezes, por relações de trabalho permeadas pela violência psicológica, moral e simbólica.

#### FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA:

A nova organização do trabalho tem modificado a relação entre os sujeitos e trabalho, pois os têm tornado mais vulneráveis a questões como desemprego, precariedade, competição acirrada e a desmantelamento dos coletivos de trabalho. Todas essas condições favorecem o desenvolvimento de relações violentas no trabalho. A organização do trabalho “[...] é o pano de fundo que produz a violência genérica e generalizada, porém é certo que instituições, empresas e indivíduos envolvidos nessas praticas nefastas não estão imunes de suas responsabilidades por ações diretas [...]” (Freitas, Heloani, Barreto, 2008, p. 13).

Para Gaulejac (2011) a nova gestão do trabalho produz exigências conflitivas aos sujeitos do ponto de vista psíquico. Isso se dá, pois, o indivíduo passa a ser reduzido a um recurso à disposição da organização tendo o seu potencial neutralizado. A nova ordem gerencial, fundamentalmente baseada em uma lógica instrumental, faz com que o humano passe a ser encarado como objeto, em que a alta performance é fortemente cultuada.

Barreto e Heloani (2014) corroboram com esse pensamento, afirmando que o modelo de gerenciamento dos tempos atuais é permeado pela sobrecarga de trabalho, onde a falta de pessoal é uma realidade independente da área de atuação. Além disso, pressionar moralmente os trabalhadores, fazendo com que estes muitas vezes ignorem seus valores e sua ética, pessoal e profissional, para atingir as metas que quase sempre são irrealis e ilógicas, passa a ser uma prática comum incorporada pela “nova” gestão do trabalho.

Esse contexto é um “prato cheio” para as práticas de violência e assédio moral no

trabalho, em que situações como isolamento, humilhação, perseguição, e indução à demissão não são incomuns. O sofrimento moral relacionado ao trabalho pode ser, muitas vezes, considerado pelo sujeito como algo ligado à fraqueza pessoal devido ao fato de vivermos em um cenário em que o ser bem sucedido no trabalho é tido como um troféu (Hirigoyen, 2002).

Mendes e Araújo (2010, p. 92), nos dizem que a violência pode ser entendida como “[...] qualquer tentativa explícita ou não de assujeitar o outro, de desubjetivá-lo, minando sua capacidade de pensar, sentir, agir, que faz dele um sujeito singular”.

O assédio e a violência não atingem aqueles que cumprem as metas, nem para aqueles que cegamente seguem as regras da organização, evitando questionar problemas, mas sim para aqueles que adoecem, que precisam afastar-se do trabalho e que se fragilizam diante de situações degradantes (Bottega, 2015).

Tal fato demonstra o quanto as práticas de violência subjetiva e simbólica são instrumentos de gestão nos novos modos de gerenciar o trabalho e as pessoas. Praticamente não há fora: este modelo acaba por atingir todos os trabalhadores em maior ou menor grau, sejam estes do setor público ou privado, sejam altamente qualificados ou com apenas uma formação básica.

A violência psicológica e o assédio moral, hoje incorporados como ferramentas de gestão e impulsionadores de uma pseudo produtividade, está presente nos mais diversos ambientes de trabalho. O campo da educação não fica de fora, já que é cada vez mais comum a inclusão de indicadores quantitativos como mediadores da relação trabalho educativo. Parece que o trabalhar com a educação hoje está se distanciando do processo ensino-aprendizagem e se aproximando cada vez mais da produção de mercadorias, especialmente no contexto privado.

#### MÉTODO:

Este trabalho teve como base os pressupostos teóricos e práticos da Psicodinâmica do Trabalho (PdT) (Dejours, 2004). A Psicodinâmica do Trabalho se configura como uma teoria crítica, que parte de um modelo de sujeito marcado pelo poder de resistência, de engajamento e de busca pela mudança perante a simbólica violência que envolve suas vivências no mundo do trabalho (Mendes 2007).

Embora neste estudo não tenha sido possível desenvolver a metodologia *strictu sensu* em PdT em função das limitações do campo de pesquisa, considera-se um estudo teórico e metodológico da Psicodinâmica do Trabalho, pois toda a fundamentação para a descrição e análise dos resultados foi guiada pelos passos e procedimentos propostos pela PdT.

Os sujeitos participantes foram dezoito professores universitários que atuam na graduação e/ ou pós-graduação de Instituições de Ensino Superior Privadas localizadas no estado do Rio Grande do Sul. A amostra foi composta por dez mulheres e oito homens com idades entre 27 a 48 anos.

O roteiro da entrevista semiestruturada foi composto por quatorze perguntas que se referiam ao cotidiano de trabalho dos docentes universitários, enfocando especialmente na organização do trabalho e no possível elo com o sofrimento. Além disso, foram coletados dados iniciais como idade, gênero e formação.

#### APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO:

Inúmeras situações citadas pelos docentes nas entrevistas remetiam à violência,

seja aquela que acomete os trabalhadores pela forma como o trabalho é organizado e pela gestão das instituições de ensino superior privadas, seja em situações mais pontuais como boicotes e sabotagens provadas algumas vezes pelos trabalhadores entrevistados.

Os boicotes que os professores relatam vivenciar provem dos mais diversos atores que compõe o ambiente acadêmico, incluindo o corpo docente, gestão e até mesmo alunos. Nesse sentido, algumas vezes as agressões que partem dos alunos, também fomentada pela desestabilização do coletivo de professores, os torna “alvo” mais fácil da violência. Muitas vezes os alunos usam instrumentos de avaliação institucional para promover uma espécie de manipulação no sentido de “lembrar” que “são os alunos que pagam o salário dos professores”.

Em outros momentos a violência aparece de forma mais sutil como, por exemplo, a deslegitimação por parte da gestão das instituições ou por demissões que acontecem de forma inesperada. Também há ameaças de demissão que ocorrem de modo a manipular as ações dos professores que, muitas vezes, questionam ou não se enquadram no modelo de gestão vigente na instituição em que atuam. Quem questiona a ordem estabelecida ou quem tenta fazer o trabalho de forma ética acaba sendo “abafado”, “abarrotado de serviço pra não poder falar mais”, sofrendo boicotes e sabotagens ou até mesmo sendo demitido como uma forma de punição por um “mau” comportamento perante o que seria vantajoso para a instituição.

Também foram relatadas situações que indicam a traição no trabalho, o que os professores chamam do ato de “puxar o tapete”, que demonstra uma profunda decepção e uma quebra na confiança especialmente em colegas docentes que também fazem parte da instituição.

A partir dos relatos, pode-se perceber que nas IES privadas acontecem perseguições que são direcionadas a algumas pessoas, especialmente àquelas que procuram verbalizar seu descontentamento, que fazem um movimento de mobilização diante do coletivo de professores. Entretanto, são essas mesmas que acabam sendo vítimas da violência no trabalho e, muitas vezes, acabam recorrendo ao silenciamento na tentativa de salvar seu emprego e sua saúde mental.

Desse modo, percebe-se que a violência e assédio moral fazem parte do cotidiano desses trabalhadores, sendo que as consequências deste cenário de sofrimento pode ocasionar diversos abalos na saúde, bem como na estrutura psíquica desses sujeitos. Nesses momentos, em que a violência se faz presente nos ambientes de trabalho, é fundamental contar com o apoio do coletivo e acolhimento dos colegas de trabalho para que o sujeito que está sofrendo a violência não se sinta sozinho ou isolado do grupo.

Vale lembrar para que se consiga combater, prevenir e eliminar a violência no trabalho é necessário que se façam investimentos múltiplos e que devem ser enfrentados pelos diversos atores envolvidos e não somente as vítimas, “[...] pois a construção de um ambiente de trabalho seguro e saudável deve ser um objetivo a ser perseguido permanentemente por indivíduos, grupos, empresas e instituições” (Freitas, Heloani, Barreto, 2008, p. 13).

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalhador docente, agente transformador no campo social e visto historicamente como um sujeito que está voltado muito mais para um compromisso com o outro do que com que lógica produtivista e capitalista, se vê agora tendo que fazer a

educação “render”. Tem sido convocado mais do que nunca a apresentar resultados sobre seu trabalho, sendo exigido ser um sujeito produtivo e que deve apresentar isso em números. O seu trabalho, antes visto como um dos principais instrumentos de emancipação passa a ser moeda de troca, onde a educação é vista como mercadoria.

Assim observa-se o quanto as características atuais do trabalho dos professores universitários apresentam elementos que os fazem sofrer. A forma como o trabalho é organizado violenta o sujeito que trabalha com a educação. Nem sempre há uma personificação dessa violência, já que é a estrutura que se configura de uma maneira que agride o trabalhador. Nesses casos, pode-se pensar em uma possibilidade de assédio organizacional, já que todos aqueles que fazem parte desta estrutura são, mesmo que indiretamente, afetados.

Por meio das entrevistas foi possível evidenciar que as universidades têm se tornando um espaço de trabalho altamente competitivo. Expressões como “puxar o tapete” com um sentido de ser passado para trás foram bastante trazidas pelos entrevistados. A sensação de que “tem pessoas querendo o meu lugar” foi relatada pelos professores.

Sendo assim, este trabalho procurou discutir o cotidiano de trabalho de professores universitários de instituições privadas, atentando especialmente para esse modo de trabalhar exigido nos tempos atuais e que parecem violentar tais trabalhadores da educação em função das características desse novo mundo do trabalho que também se insere no mundo acadêmico.

## Referências Bibliográficas

Barreto, Margarida, Heloani, Roberto. O Assédio Moral como Instrumento de Gerenciamento. In: Merlo, Álvaro R. C., Bottega, Carla G., Perez, Karine V. (Orgs.) Atensão à Saúde Mental do trabalhador: sofrimento e transtornos psíquicos relacionados ao trabalho. Porto Alegre: Evangraf, 2014. p. 52-74.

Bottega, Carla Garcia. Clínica do Trabalho no Sistema Único de Saúde: Linha de Cuidado em saúde mental do trabalhador e da trabalhadora. 2015. 214f. Tese. (Doutorado em Psicologia Social e Institucional) - Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social e Institucional, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. 2015.

Dejours. Christophe. In: Lancman, Selma; Sznclwar, Laerte Idal (Org). Christophe Dejours - Da Psicopatologia à Psicodinâmica do Trabalho. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, Brasília: Paralelo, 2004.

Freitas, Maria Ester de; Heloani, Roberto; Barreto, Margarida. Assédio moral no trabalho. São Paulo: Cengage learning, 2008.

Gaulejac, Vincent de. A NGP: a Nova Gestão Paradoxal. In: Bendassolli, Pedro; Soboll, Lis. Andrea. P. Introdução às Clínicas do Trabalho: aportes teóricos, pressupostos e aplicações. In: Bendassolli, Pedro; Soboll, Lis. Andrea. P. (Orgs.). Clínicas do Trabalho: Novas perspectivas para a compreensão do trabalho na atualidade. São Paulo: Atlas, 2010. p.3-21.

Hirigoyen, Marie-France. Mal-estar no trabalho - redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil 2002.

Mendes, Ana Magnólia. Teoria. In: Mendes, Ana Magnólia. Psicodinâmica do Trabalho: teoria, método e pesquisa. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

Mendes, Ana Magnólia; Araújo Luciane Kozicz Reis. Violência e sofrimento ético: contribuições da psicodinâmica do trabalho. In A. M. Mendes (Org.), Violência no trabalho:

perspectivas da psicodinâmica, da ergonomia e da sociologia clínica (pp. 91-106). São Paulo: Universidade Presbiteriana Mackenzie, 2010.

## 2) O QUOTIDIANO DOS TRABALHADORES DA ATENÇÃO BÁSICA: IMPLICAÇÕES PARA O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO.

- Samanta Rodrigues Michelin (Enfermeira. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina – PEN-UFSC. Membro do Núcleo de Pesquisa e Estudos sobre Enfermagem, Quotidiano, Saúde e Família de Santa Catarina – NUPEQUISFAM-SC. E-mail: samantasemh@hotmail.com);
- Rosane Gonçalves Nitschke (Enfermeira. Doutora em Filosofia do Cuidado pelo Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina (PEN-UFSC-SORBONNE). Professora do Departamento de Enfermagem e do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFSC. Líder do Núcleo de Pesquisa e Estudos em Enfermagem, Quotidiano, Imaginário, Saúde e Família de Santa Catarina (NUPEQUISFAM-SC). E-mail: rosanenitschke@gmail.com);
- Gisele Cristina M. Fernandes (Enfermeira. Doutora em Filosofia do Cuidado pelo Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina. Professora do Departamento de Enfermagem da UFSC. Membro do Núcleo de Pesquisa e Estudos em Enfermagem, Quotidiano, Imaginário, Saúde e Família de Santa Catarina (NUPEQUISFAM-SC). E-mail: gisamanfrini@terra.com.br);
- Laura Cristina da Silva Lisboa de Souza (Enfermeira. Doutora em Filosofia do Cuidado pelo Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina. Professora do Departamento de Enfermagem da UFSC. Membro do Núcleo de Pesquisa e Estudos em Enfermagem, Quotidiano, Imaginário, Saúde e Família de Santa Catarina (NUPEQUISFAM-SC). E-mail: enflislaura@gmail.com);
- Eliane França Pereira (Psicóloga do Serviço de Saúde Ocupacional da Universidade Federal de Santa Catarina. Mestre em Aprendizagem, Processos Organizacionais e Trabalho pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: elianefp@hotmail.com).

### RESUMO:

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa, na forma de uma pesquisa exploratória descritiva, com o objetivo de realizar uma análise secundária sobre a dissertação intitulada “Potências e Limites para a Promoção da Saúde no Quotidiano dos Trabalhadores de um Centro de Saúde”, apontando para as implicações do assédio moral no trabalho presente no cotidiano dos profissionais de uma Unidade Básica de Saúde da região sul do Brasil. Participaram da pesquisa 18 trabalhadores de um Centro de Saúde. Resultados: foram encontradas cinco categorias relacionadas com o assédio institucional - falta de recursos materiais e humanos; falta de tempo no trabalho; cobranças e metas; desgaste físico e psicológico; excesso de trabalho e demanda espontânea. Conclusão: a prevenção e combate ao assédio moral devem ser realizados nos ambientes de trabalho, por meio do incentivo às mudanças no âmbito organizacional, favorecendo o diálogo, a solidariedade e a reflexão sobre o próprio processo de trabalho.

### RESUMEN:

Este es un estudio cualitativo en la forma de una investigación exploratoria des-

criptiva, cuyo objetivo es el de realizar un análisis secundario de la tesis titulada “Poderes y Límites para Promover la Salud en el Cotidiano de los Trabajadores en un Centro de Salud “ señalando las consecuencias del acoso moral en la rutina laboral de los profesionales en una unidad de atención primaria en el sur de Brasil. El estudio incluyó 18 trabajadores de un centro de salud. Resultados: encontramos cinco categorías relacionadas con el acoso institucional - la falta de recursos materiales y humanos; la falta de tiempo en el trabajo; exigencias y metas; tensión física y psicológica; el exceso de trabajo y de demanda espontánea. Conclusión: la prevención y la lucha contra el acoso moral deben realizarse en el lugar de trabajo, mediante el fomento de los cambios en el contexto de la organización, lo que favorece el diálogo, la solidaridad y la reflexión sobre el propio proceso de trabajo.

#### INTRODUÇÃO:

O trabalho para o ser humano não implica somente em garantir o seu sustento, mas também possui um papel fundamental nas relações socioambientais, além de ser um componente marcante na construção da individualidade da pessoa (Dejours, 1992). Corroborando, Porto e Tamayo (2008) afirmam que o trabalho é um elemento de extrema importância para a construção da identidade social das pessoas e um local privilegiado para o alcance de metas individuais.

No entanto, apesar de o trabalho ser algo fundamental na vida das pessoas, este pode se tornar fonte de adoecimento quando as necessidades das pessoas não são atendidas no ambiente laboral (Bendassoli, 2009). Araújo e Ouriques (2009) destacam que o mundo do trabalho ao invés de proporcionar aos homens meios para o atendimento de suas necessidades, aprisiona-o e o distancia cada vez mais da vida.

No olhar da pós-modernidade, Maffesoli (2005a) contribui nos alertando que a prudência não precisa ser um instrumento de extrema segurança, mas o sustento na sociedade. Precisa-se desenvolver um pensamento audacioso, a fim de ultrapassar o racionalismo moderno, e neste mesmo momento, compreender os processos de interação, interdependência que são intrínsecas as ações das sociedades complexas.

A crueldade e o estresse presentes no mundo do trabalho, relacionadas à ótica capitalista e produtivista, acarretaram no surgimento de algumas enfermidades físicas e psicológicas jamais diagnosticadas antes, como a Síndrome de Burnout (Murofuse, Abranches, Napoleão, 2005).

A Síndrome de Burnout pode ser caracterizada como um estado de esgotamento físico e emocional intimamente ligado ao trabalho (Albuquerque, Melo, Neto, 2012). Segundo Awa, Plumann e Walter (2009), esta síndrome ocorre devido ao estresse constante e diário do ambiente de trabalho, sendo composta por três dimensões: exaustão emocional, despersonalização e baixa realização pessoal.

Albuquerque, Melo e Neto (2012) afirmam que os profissionais que trabalham diretamente com o público, como os profissionais da saúde, possuem um risco maior de desenvolver o burnout.

Trindade e Lautert (2010) afirmam que os trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família (ESF) lidam diariamente com a realidade das comunidades, geralmente carentes em diversos aspectos, ocasionando um desafio para os profissionais em qualificar a atenção à saúde desses indivíduos. Além disso, esses trabalhadores deparam-se, muitas vezes, com ambientes perigosos, insalubres e propícios a causar danos à saúde, adicionado às exigências do próprio trabalho, favorecendo o surgimento da Síndrome de

Burnout e de outras doenças relacionadas ao seu cotidiano laboral (Trindade, Lautert, 2010).

Entende-se o cotidiano, na menção de Nitschke (2007), como:

(...) a maneira de viver dos seres humanos no presente, expresso no dia a dia através de interações, valores, crenças, símbolos e imagens, que vão delineando seu processo de viver, num movimento de ser saudável e adoecer, pontuando, seu ciclo vital (Nitschke, 2007, p. 24).

Para Nitschke e Souza (2011), o cotidiano é um espaço onde as pessoas revelam seus estilos de vida, sua forma de pensar, suas noções éticas com base nas experiências vivenciadas e nos grupos os quais pertencem, definindo suas próprias regras, sua estrutura familiar e suas concepções sobre os aspectos sociais e individuais.

Sendo a Síndrome de Burnout algo que está diretamente ligada ao estresse no cotidiano laboral, o assédio moral no trabalho nos chama a atenção para um fator que tem sido considerado como um dos maiores estressores nas instituições, acarretando em consequências devastadoras para a saúde das pessoas (Soares, Oliveira, 2012).

O assédio moral é definido como qualquer conduta abusiva manifestada por meio de gestos, palavras, comportamentos e atitudes; que ocorre de maneira sistemática e repetida e, que atente contra a dignidade e a integridade física e psíquica do trabalhador (Hirigoyen, 2006). Estes atos tem o objetivo específico de humilhar, desqualificar e desestabilizar emocionalmente a relação da vítima com a organização e com o seu ambiente de trabalho, colocando em risco o emprego, a saúde e a própria vida do servidor. O assédio moral ocasiona desordens emocionais diversas, atenta contra a dignidade e a identidade da pessoa, altera valores, interfere negativamente na saúde e na qualidade de vida do trabalhador e pode até mesmo levar à morte (Hirigoyen, 2006; Freitas, Heioani, Barreto, 2008).

Uma das formas de expressão do assédio moral é o assédio organizacional. Para Gosdal et al (2009) o assédio moral organizacional é composto por um conjunto de práticas reiteradas presentes nas estratégias e métodos de gestão, por meio de pressões e constrangimentos, visando o alcance de objetivos da empresa/instituição. Tais atos podem estar relacionados ao controle do trabalhador, ao custo do trabalho, ao aumento de produtividade e resultados e à discriminação de indivíduos ou grupos. A dimensão coletiva do assédio moral expressa nos modos de gestão tem um forte viés ligado à exigência do alcance das metas da organização e da produtividade a qualquer custo, seguindo a lógica da racionalidade instrumental, visando os fins sem considerar os recursos necessários ou os meios para atingir tais objetivos (Gosdal et al, 2009; Nunes, 2011).

A análise do assédio moral deve ser feita no âmbito da organização na qual o mesmo é manifesto, pois é evidente que fatores e características do contexto aumentam a vulnerabilidade e favorecem a ocorrência de comportamentos considerados assediosos. Além disso, mudanças na natureza do trabalho, a organização do trabalho, a cultura e o clima organizacional, bem como, os tipos de liderança exercida, são fatores que antecedem o assédio moral organizacional (Nunes, 2011). Para fins do estudo em questão, estas características organizacionais serão denominadas de limites do cotidiano dos profissionais pesquisados.

O limite pode ser definido como “algo que dificulta, que atrapalha, podendo ser uma barreira que impede, total ou parcialmente, a realização de uma ação ou plano”

(Ferreira, Soares, 2011, p. 40), porém, segundo Maffesoli (1997), é passível de superação.

O presente trabalho é uma análise secundária sobre a dissertação intitulada “Potências e Limites para a Promoção da Saúde no Quotidiano dos Trabalhadores de um Centro de Saúde”, que tem o objetivo de apontar as implicações do assédio moral no trabalho presente no cotidiano dos profissionais de uma Unidade Básica de Saúde do sul do Brasil.

#### FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA:

Como referencial teórico, adotou-se as noções de Michel Maffesoli dentro da Sociologia Compreensiva e do Quotidiano, bem como outras noções sobre a pós-modernidade. Esta base teórica serviu de guia para que pudesse lançar um olhar mais abrangente sobre o cotidiano dos trabalhadores de um Centro de Saúde da região sul do Brasil, a fim de compreendê-lo melhor.

Com relação à pós-modernidade, Maffesoli (2011) revela que nesta há um resgate dos fenômenos arcaicos em meio ao avanço tecnológico. Para o sociólogo a pós-modernidade é marcada por cinco noções-chaves (Maffesoli, 2011; Diana, 2014):

Nós - esta noção está vinculada à ideia de tribo, grupo de pertencimento onde as ideias são pactuadas, compartilhadas e seguem a ética da estética delineada nesta tribo, o que por vezes pode até mesmo chocar, como refere Maffesoli (2005b) as boas almas, sempre dispostas a censurarem, uma vez que há diferentes tipos de laços sociais na comunidade. Nesta vertente o indivíduo passa a compartilhar dos laços sociais da alteridade, havendo o exercício da compreensão individualista de mundo, ora evidenciada a necessidade do estar junto, ora do individual.

Corporismo - esta é uma noção da pós-modernidade, dando ênfase à razão sensível, que utiliza todos os seus sentidos para construir o corpo social, partindo do corpo individual.

Estetização do mundo - na pós-modernidade há uma sintonia, a emoção do vibrar em conjunto, a solidariedade orgânica, que parte da própria pessoa e não daquilo que é instituído.

Criatividade - alguns valores que haviam sido ignorados na modernidade como o lúdico, o festivo, o imaginário e o onírico retornam na pós-modernidade, trazendo a ideia de transformar a vida em uma obra de arte.

Aqui e agora - esta noção do aqui e agora salienta que a eternidade é vivida no tempo presente, não havendo mais uma eternidade a ser atingida em um momento futuro. Precisamos viver aqui e agora. Há uma lógica que Maffesoli (2005b) se refere que é a lógica do doméstico, onde as múltiplas sociedades, ou grupo, tribos, que constituem, de certo modo, a sociedade no geral, podem buscar memórias do sensível vivido em determinado tempo de suas vidas, mas o vivido no aqui e agora toma força.

Já os Pressupostos Teóricos e da Sensibilidade de Maffesoli (2010) são descritos da seguinte forma:

Crítica ao dualismo esquemático - todos os pensamentos possuem duas atitudes complementares, que são a razão e a imaginação, sendo difícil descrevê-las com precisão. A crítica ao dualismo permite que o pesquisador lance um olhar mais abrangente sob os sujeitos envolvidos com a pesquisa, envolvendo sua totalidade (Maffesoli, 2010).

O recurso metodológico da “forma” - a forma é formante, porém não formal, nos possibilitando descrever os contornos de dentro, os limites e as necessidades das situações e representações que constituem o cotidiano. Ela é apoiada pela imagem e o ima-

ginário que, conforme revela Nitschke (1999), podem ser feitos de sonhos, de fantasmas, irrealidade, de lúdico, numa tentativa de descrever o real que move a vida social.

Sensibilidade relativista – esta concepção para o autor enfoca a crítica ao conceito, a compreensão da heterogeneização do mundo e a ênfase na socialidade, no cotidiano e no imaginário (Novelli, Cisneros, 2011). O olhar sob uma realidade irá variar diante daquele que a contempla, segundo sua perspectiva de vida, seus saberes, suas crenças, sua cultura e o seu momento de vida (Maffesoli, 2010).

Pesquisa estilística - Maffesoli destaca que precisa haver um feedback constante entre a forma e a empatia, para que a ciência se revele de maneira mais “aberta”, reflexiva e participativa, porém sem que o rigor científico seja perdido. Conhecer o público alvo e interagir com ele de uma maneira que o mesmo seja capaz de dar um retorno positivo (atender as expectativas dos sujeitos da pesquisa) é fundamental para a fidedignidade de qualquer estudo (Maffesoli, 2010). É a ética da estética.

Pensamento libertário - este pensamento se apoia na noção de tipicidade, onde o estudioso também se torna um participante, não sendo esta uma exigência, porém necessária quando certas metodologias demandam, havendo uma interação com o observador e o sujeito da pesquisa. “Neste contexto há cumplicidade, convivência, empatia” (Nitschke, 1999 p.58). Ou seja, a liberdade de pensamento do pesquisador é enfatizada (Maffesoli, 2010).

Todos estes pressupostos estão sempre relacionados entre si, nos mostrando as saliências (relevos) do processo de viver interacional de modo intrínseco e extrinsecamente (Nitschke, 1999).

#### MÉTODO:

Este estudo possui abordagem qualitativa, na forma de uma pesquisa exploratória descritiva. A pesquisa exploratória descritiva tem a intenção de deixar mais nítido o problema do estudo, objetivando a descoberta de intuições ou o aprimoramento de ideias, além de descrever determinado aspecto de uma população ou fenômeno (Figueiredo, 2008).

Foram entrevistados 18 trabalhadores da unidade de saúde em questão, que aceitaram fazer parte da pesquisa, de profissões variadas: 03 enfermeiros, 02 médicos, 01 farmacêutico, 01 dentista, 03 técnicos de enfermagem, 01 servente de limpeza, 01 auxiliar de saúde bucal, 05 agentes comunitários de saúde e 01 auxiliar administrativo.

A coleta de dados foi feita por meio de entrevistas semiestruturadas, no período de abril a maio de 2014, por meio de um roteiro, contendo informações sobre os participantes (nome fictício, sexo, idade, profissão, carga horária semanal de trabalho, tempo de profissão, estado conjugal e se possui filhos), bem como as questões norteadoras: “o que dificulta o seu ser saudável no dia a dia?” e “o que atrapalha o seu dia a dia no trabalho?”.

Os dados obtidos com as entrevistas foram ordenados, organizados e categorizados, por meio da utilização do software ATLAS.ti versão 6.1, onde cada tópico foi separado e guardado. Identificamos as palavras-chaves e categorias, sintetizando a classificação pelos temas mais relevantes e ressaltando os aspectos comuns e repetitivos, assim como aqueles que surgiram das diferenças e trouxeram algo importante da realidade. A análise dos dados foi realizada à luz das noções e dos pressupostos teóricos e da sensibilidade de Michel Maffesoli.

Com a finalidade de preservar o anonimato dos participantes, foi dada a eles uma

lista contendo nomes de Super Heróis e Heroínas das histórias em quadrinhos, para que escolhessem um nome fictício utilizado no estudo. Os trabalhadores foram nomeados desta forma, pois assim como os Super Heróis e Heroínas, estes profissionais dedicam boa parte de seu tempo preservando a saúde e a vida das pessoas, cada um utilizando habilidades (“super poderes”) e conhecimentos específicos.

Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética da Universidade Federal de Santa Catarina e pela Prefeitura Municipal de Florianópolis, sob o protocolo de nº 28293314.9.0000.0121. Os participantes deste estudo assinaram o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE), preconizado pela Resolução 466/CNS de 2012.

### RESULTADOS E DISCUSSÃO:

Como resultados, os participantes apontaram situações de assédio moral no trabalho em seu cotidiano laboral. Dentre estas, surgiram quatro categorias relacionadas com o assédio institucional: falta de recursos materiais e humanos; falta de tempo no trabalho; cobranças de metas; desgaste físico e psicológico; excesso de trabalho e demanda espontânea. Essas categorias nos fazem transitar entre a falta e o excesso, que se pluralizam, levando-nos a passar pelo caminho dos conflitos como ilustra a figura a seguir:

Figura 01 - Representação gráfica dos limites do cotidiano dos trabalhadores no ambiente de trabalho, relacionados com o assédio institucional.



Fonte: a autora. Adaptação da dissertação intitulada “Potências e Limites para a Promoção da Saúde no Cotidiano dos Trabalhadores de um Centro de Saúde”, 2014.

### FALTA DE RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS

Do total de participantes, oito apontaram como um limite em seu dia a dia no trabalho a falta de recursos, tanto humanos, quanto materiais, o que contribui para o aumento da estafa laboral, como demonstram as seguintes falas:

Falta de sala, falta de profissionais, a gente passou por muita coisa. Nesses dois últimos anos mesmo foi um caos. (Vampira).  
[...está faltando bastante colega, bastante colega afastado, então quem fica acaba se sobrecarregando. (Mulher Aranha).  
E tendo às vezes poucos funcionários demanda que todo mundo tem que, às vezes, se matar para atender todo mundo e tu sai daqui esgotado. (Batgirl).

[...às vezes falta material, você quer fazer as coisas corretas, mas falta isso, como por exemplo, um lençol, falta aquilo, daí tu não pode ta acolhendo bem aquele paciente. (Mulher Gavião).

De acordo com Beck et al. (2010), a falta de recursos humanos e materiais contribui para o sofrimento e o desgaste físico e mental do trabalhador, pois o sobrecarrega, comprometendo a qualidade de seu trabalho.

Vale destacar aqui que o desgaste físico e mental no trabalho pode gerar enfermidades físicas e psicológicas, o que repercute diretamente no bem-estar da pessoa, levando-a, muitas vezes, a se afastar de seu ambiente laboral, sobrecarregando mais ainda a equipe da instituição. Conforme Maffesoli (2012, p. 45) “o espírito do tempo não sendo mais no subjetivismo de obediência apolínea, mas um dispêndio de si, uma perda no outro”.

#### FALTA DE TEMPO NO TRABALHO

A falta de tempo no ambiente de trabalho foi apontada como um dos limites do cotidiano por quatro participantes como é ilustrado pelas seguintes falas:

[...é ter um tempo para parar e pensar assim, ta o que eu vou fazer agora? Porque a gente acaba agindo tanto no automático, chega alguém tu atende, chega outro tu atende, que muitas vezes tu não para pra pensar no que tu ta fazendo ou no que tu vai fazer. (Mulher Aranha).

Tem semana que ninguém consegue parar nem para ir ao banheiro...]. (Supergirl).

As pessoas estão sempre atarefadas, atrasadas e apressadas, tentando cumprir com as obrigações, muitas vezes sobre-humanas, que o mundo do trabalho lhes impõe (Araújo, Ouriques, 2009).

Na alta velocidade do ambiente de trabalho, onde as informações e os prazos estão sempre passando depressa, ficamos todos sob pressão para pensar com rapidez. O que predomina, em vez de reflexão, é a reação. (Honoré, 2005, p. 142).

#### COBRANÇAS DE METAS

Três participantes revelaram que as cobranças, tanto por parte da coordenação quanto da própria Secretaria Municipal de Saúde, para que as metas de trabalho sejam atingidas atrapalham o dia a dia no ambiente de trabalho, como é relatado a seguir:

[...ah tem que ter acesso, acesso, acesso e é uma coisa que eu já questionei, ah não é assim também. Eu não quero só a quantidade, exatamente eu quero qualidade e eu acho que se eu sei que tem um monte de gente me esperando pra eu atender, eu não consigo atender com a qualidade se eu tivesse um tempo maior disponível. (Batgirl).

A cobrança excessiva para que as metas sejam cumpridas aumenta a sobrecarga de trabalho dos profissionais, causando insatisfação, burocratização do trabalho e re-

dução do tempo para outras propostas que também são importantes, como projetos voltados para a educação das comunidades (Kell, Shimuzu, 2010).

E num mundo que explode imagens produtivista, mecanicista vamos nos tornando cada vez mais máquinas...cada vez mais produtivas, cada vez menos humanos...expressando a soberania de uma tecnologia cada vez mais dura! E é assim que não oxigenamos o nosso viver e o nosso conviver! É assim, que talvez, vamos morrendo homeopaticamente, e, paradoxalmente, continuando vivos! (Nitschke, 2011, p. 4).

#### EXCESSO DE TRABALHO E DEMANDA ESPONTÂNEA

Cinco trabalhadores revelaram que o excesso de trabalho e a demanda espontânea na unidade são fatores que limitam o seu cotidiano laboral, conforme é relatado pelas falas a seguir:

[...da demanda que acaba engolindo a gente...]. [...você acaba sendo mais um robô do que um ser que pensa. [...cada vez mais está acontecendo da sobrecarga e os funcionários estão se afastando, por sobrecarga mesmo. (Mulher Aranha).

[...sobrecarga de trabalho mesmo assim, a quantidade de pacientes...]. Difícilmente a gente tem conseguido se programar aqui. [...as demandas espontâneas assim são mais complicadas. (Supergirl).

Por melhor e mais inclusivo que este tipo de atendimento seja, acreditamos que essa demanda espontânea tenha um lado ruim para a saúde do profissional do CS, pois graças a ela, por vezes, fica difícil de organizar a rotina do trabalho, além de que não há um limite de atendimento, simplesmente as pessoas vão chegando à unidade e os trabalhadores (normalmente os enfermeiros) precisam dar conta de realizar o acolhimento. Esta sobrecarga de trabalho, associada com a falta de planejamento, aumentam o nível de estresse na unidade, o que pode desencadear o burnout (Tecedeiro, 2010).

Além disso, acreditamos que o excesso de trabalho e a demanda espontânea desfavorecem o conceito de solidariedade orgânica, descrito por Maffesoli (2011), que é uma solidariedade que parte da própria pessoa e não algo que é forçado pela instituição. Ora, como um profissional da saúde pode ser naturalmente solidário com as pessoas que atende se a instituição obriga este trabalhador a realizar inúmeras consultas de forma ininterrupta? O que prevalece neste caso é a solidariedade mecânica (Maffesoli, 2011), sendo esta forçada, fria e instituída.

#### DESGASTE FÍSICO E PSICOLÓGICO

O desgaste físico e psicológico surgiu na fala de um dos participantes, como podemos observar a seguir:

Essa síndrome (burnout) eu já peguei já, é por isso me tiraram do posto que eu tava. Por estresse e esgotamento. (Tempestade).

A correria e o excesso de demandas do dia a dia podem fazer com que a pessoa entre

em burnout, que é justamente esse esgotamento físico e psicológico ocasionado pelo estresse constante e diário do ambiente de trabalho (Tecedero, 2010).

Trigo, Teng e Hallak (2007) afirmam que o burnout compromete a saúde do indivíduo de tal forma que o mesmo precisa ausentar-se de seu trabalho ou até mesmo ser transferido para outro local, como foi o caso desta participante.

Entretanto, de que adianta se ausentar do trabalho ou mudar de local se, na maioria das vezes, o processo de trabalho e as demandas continuam as mesmas? Neste caso é somente uma questão de tempo para que a pessoa entre em burnout novamente. Para tal, Maffesoli (2012, p. 15) salienta e contribui ao trazer a reflexão de que “é essencial não ficar mais ensurdecido com o marulhar das causas segundas, que frequentemente não permite ouvir o ruído do fundo do mundo[...] eis a fonte do singular e da volta sintomática da vida cotidiana”.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o presente estudo foi possível identificar alguns aspectos do ambiente laboral e das formas de gestão instituídas, relacionadas ao assédio moral organizacional. Tais fatores favorecem a presença de práticas de assédio, uma vez que tornam os ambientes vulneráveis ao assédio laboral, de consequências devastadoras para a saúde dos trabalhadores e certamente de suas famílias replicando um modelo instituído e concebido como algo próprio deste cotidiano.

O adoecimento dos trabalhadores também repercute em consequências negativas para o processo de trabalho, pois os afastamentos e atestados ressoam no adoecimento das relações institucionais e, muitas vezes, amplificam as situações de assédio, por julgar-se que a pessoa não quer trabalhar ou cumprir com suas obrigações.

Por meio dos resultados obtidos conclui-se que a prevenção e combate ao assédio moral deve ser realizada inicialmente nos ambientes de trabalho, junto aos gestores e aos trabalhadores das organizações, através do incentivo às mudanças no âmbito organizacional, que favoreçam o diálogo, a solidariedade e a reflexão sobre o próprio processo de trabalho. Enfim, dar ênfase ao cotidiano, que como diz Maffesoli (2012, p. 19) “me remete a me encarregar desses problemas no seio da tribo, na qual me reconheço, ou me comprazo”, de modo que imerso neste cotidiano o olhar para o vivido envolve a todos.

### Referências Bibliográficas

- Albuquerque, F.J.B., Melo, C.F., Neto, J.L.A (2012). Avaliação da síndrome de burnout em profissionais da Estratégia de Saúde da Família da Capital Paraibana. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 25 (03), 542-549. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-79722012000300014&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-79722012000300014&script=sci_arttext)>.
- Araújo, G. P., Ouriques, H. R. (2009). Estudo sobre o trabalho e o tempo livre no capitalismo contemporâneo: uma abordagem empírica. *Actabscientiarum*, 31 (02), 113-121.
- Awa, W., Plaumann, M., Walter, U (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Elsevier*, 78, 184-190.
- Beck, C. L.C., Prochnow A., Silva, R.M., Prestes, F.C., Tavares, J.P. (2010). Fatores que favorecem e dificultam o trabalho dos enfermeiros nos serviços de Atenção à Saúde. *Esc Anna Nery*, 14 (03), 490-495. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v14n3/v14n3a09.pdf>>.

- Bendassolli, P.F. Felicidade e Trabalho (2007). Fator Humano, 06 (04), 57-61.
- Diana, A.(2014). Maffesoli fala na UFSC sobre modernidade e pós-modernidade. Disponível em: <<http://noticias.ufsc.br/2014/04/maffesoli-fala-na-ufsc-sobre-modernidade-e-pos-modernidade/>>.
- Dejours, C. (1992). A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho (5ª ed.) (A.I. Paraguay, L.L. Ferreira, Trad.). São Paulo: Cortez.
- Freitas, M. E., Heloani, J. R., Barreto, M. (2008). Assédio Moral no Trabalho. São Paulo: Cengage Learning.
- Hirigoyen, M. (2006). Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral (3ª ed.). Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Honoré, C. (2005). Devagar - como um movimento mundial está desafiando o culto da velocidade (C. Marques, Trad.). Rio de Janeiro: Record.
- Ferreira, A.I.G., SOARES, V. (2011). Potências e Limites do Quotidiano na Captação Precoce de Gestantes e suas Famílias em um Centro de Saúde: Contribuições da Enfermagem para Promover o Ser Saudável. (Trabalho de Conclusão de Curso). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Figueiredo, N.M.A. (2008). Método e Metodologia na Pesquisa Científica (3ª ed.). São Paulo: Yendis.
- Gosdal, T.C. et al. (2009). Assédio Moral Organizacional: esclarecimentos conceituais e repercussões. In: T.C. Gosdal & L.A.P. Soboll (Orgs.). Assédio Moral Interpessoal e Organizacional: Um enfoque interdisciplinar. São Paulo: LTr.
- Kell, M.C.G., Shimizu, H.E. (2010). Existe trabalho em equipe no Programa Saúde da Família? Ciência & Saúde Coletiva, 15 (01), 1533-1541.
- Maffesoli, M. (2010). O conhecimento comum - introdução à sociologia compreensiva (A.R. Trinta, Trad.). Porto Alegre: SULINA.
- Maffesoli, M. (2011). Pós-modernidade. Comunicação e Sociedade, 18, 21-25. Disponível em: <<http://revistacomsoc.pt/index.php/comsoc/article/view/982/939>>.
- Maffesoli, M. (1997). A transformação do político: a tribalização do mundo (J.M. Silva, Trad.). Porto Alegre: Sulina.
- Murofuse, N.T., Abranches, S.S., Napoleão, A. A. (2005). Reflexões sobre estresse e burnout e a relação com a enfermagem. Rev Latino-am Enfermagem, 13 (02), 255-261. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rlae/v13n2/v13n2a19.pdf>>.
- Nitschke, R.G. (2011). Repensando nosso cotidiano contemporâneo para promover seres e famílias saudáveis: maneiras de viver...caminhos para cuidar em Enfermagem. In: Aula Inaugural proferida no curso de Enfermagem da UDESC, 01-33.
- Nitschke, R.G. (1999). Mundo imaginal de ser família saudável: a descoberta dos laços de afeto como caminho numa viagem no cotidiano em tempos modernos. (Tese de Doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Nitschke, R.G. (2007). Pensando o nosso cotidiano contemporâneo e a promoção de famílias saudáveis. Revista Ciência e Cuidado Saúde, 06 (supl. 01), 24-26.
- Nitschke, R.G., Souza, L.C. S.L. (2011). Em busca do tempo perdido: repensando o cotidiano contemporâneo e a promoção de seres e famílias saudáveis. In: I. Elsen, A. I. J.Souza, S.S. Marcon. Enfermagem à Família: dimensões e perspectivas. Maringá: Eduem.
- Novelli, D., Cisneros, L. (2011). Diálogo interdisciplinar entre a estética da existência de Michel Foucault e a ética da estética de Michel Maffesoli. Cad. de Pesq. Interdisc. em Ci-s. Hum-s, 12 (100), 21-35. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/cadernosdepesquisa/article/view/1984-8951.2011v12n100p21/18553>>.

- Nunes, T.S. (2011). Assédio moral no trabalho: o contexto dos servidores da Universidade Federal de Santa Catarina. (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Porto, J.B., Tamayo, A. (2008). Valores do trabalho. In: M.M.M. Siqueira (Org.). Medidas do comportamento organizacional (01-344). Porto Alegre: Artmed.
- Soares, A., Oliveira, J.A. (2012). Assédio moral no trabalho. Rev. Bras. Saúde Ocup, 37 (126), 195-202. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbso/v37n126/a02v37n126.pdf>>.
- Tecedeiro, M. (2010). Estudo exploratório sobre burnout numa amostra portuguesa: o narcisismo como uma variável preditora da síndrome de burnout. Análise Psicológica, 28 (02), 311-320.
- Trigo, T.R., Teng, C.T., Hallak, J.E.C. (2007). Síndrome de burnout ou estafa profissional e os transtornos psiquiátricos. Revista de Psicologia Clínica, 34 (05), 223-233. Disponível em: [www.scielo.br/pdf/rpc/v34n5/a04v34n5.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rpc/v34n5/a04v34n5.pdf).
- Trindade, L.L., Lautert, L. (2010). Síndrome de Burnout entre os trabalhadores da Estratégia de Saúde da Família. Rev Esc Enferm USP, 44 (02), 274-279. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v44n2/05.pdf>>.
- Maffesoli, M. (2012). O Tempo Retorna: formas elementares da pós-modernidade (01-128). Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- Maffesoli, M. (2005a). No Fundo das Aparências (01-350). Petrópolis: Vozes.
- Maffesoli, M. (2005b). Elogio da Razão Sensível (01-208). Petrópolis: Vozes.

### SESSÃO DE COT 3: "ASSÉDIO MORAL, CULTURA E FATORES PSICOSSOCIAIS I"

#### 1) O ASSÉDIO MORAL COMO FENÔMENO PSICOSSOCIAL NEGATIVO E AS DIMENSÕES DO PODER E DA CULTURA ORGANIZACIONAL.

- José Carlos Zanelli ([jczanelli@terra.com.br](mailto:jczanelli@terra.com.br), IMED, UFSC).

#### RESUMO:

Podemos dizer que a exposição ao perigo leva a riscos. Portanto, o perigo ou o risco é algo que pode causar danos. Quais são as dimensões constitutivas dos riscos psicossociais nas organizações? A fim de interligar as relações em multideterminação com os riscos psicossociais nas organizações, foram entrevistados sete profissionais europeus considerados especialistas no assunto. As entrevistas foram desencadeadas por uma questão geradora e, durante as conversações, outras questões foram expressas, motivadas por declarações dos entrevistados. Por meio de procedimentos de análise de conteúdo, compuseram-se categorias temáticas, oriundas das principais dimensões reveladas nas verbalizações. Ficou claro que a força do poder e da cultura é o fundamento da produção dos fenômenos psicossociais negativos. Como uma construção progressiva, os valores fundamentais - aqueles de interesse dos detentores de poder - são introduzidos e tornam-se pilares das condições psicossociais saudáveis ou não saudáveis.

#### RESUMEN:

Podemos decir que la exposición al peligro conduce a riesgos. Por lo tanto, el peligro o riesgo es algo que puede causar daños. ¿Cuáles son las variables constitutivas de los riesgos psicosociales en las organizaciones? Con el fin de conectar las múltiples re-

laciones con los riesgos psicosociales en las organizaciones, fueron entrevistados siete profesionales europeos, considerados expertos. Las entrevistas fueron desencadenadas por una pregunta generadora y, durante las conversaciones, otras cuestiones fueran expresadas, motivadas por las declaraciones de los encuestados. A través de los procedimientos de análisis de contenido, fueran formadas categorías temáticas, originadas de las principales dimensiones reveladas en las verbalizaciones. Quedó claro que la fuerza del poder y de la cultura es la base de la producción de los fenómenos psicosociales negativos. Como una construcción progresiva, los valores fundamentales - de interés para los que detienen el poder - se introducen y se convierten en pilares de condiciones psicosociales saludables o no saludables.

#### INTRODUÇÃO: FENÔMENOS PSICOSSOCIAIS NEGATIVOS COMO RISCOS NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Expresso de modo elementar, a exposição a situações de perigo constituem riscos ou, em outras palavras, probabilidade de ocorrência de danos provenientes da exposição ao perigo. Quando é possível quantificar a relação entre os perigos e os danos, a probabilidade e a magnitude (severidade) dos danos, deriva-se a dimensão do risco (elevado ou baixo). A noção de extensão do risco diz respeito ao número de pessoas que podem estar sujeitas ou ser afetadas e as implicações danosas que podem sofrer. Tem-se, também, o conceito de evento detonador, que, em certa conjunção de circunstâncias, dispara a ocorrência do dano (Roxo, 2009).

Quando são riscos físicos, podem ser facilmente detectáveis, embora nem sempre isso seja tão simples assim. Na identificação dos riscos psicosociais, a complexidade e as sutilezas da manifestação dos fatores, por certo, tornam a tarefa mais árdua. Como ter certeza, para pontuar apenas um fenômeno, o evento detonador de um dano psicossocial nefasto como é o caso do assédio moral?

Aguiar Coelho (2010), elucida especificidades dos perigos psicosociais em comparação com perigos físicos:

“a) os perigos físicos tendem a verificar-se num contexto específico, enquanto os perigos psicosociais podem verificar-se em qualquer contexto; b) é possível determinar com grande especificidade a que nível um perigo físico pode dar origem a um dano, mas não é possível determinar a que nível um perigo psicosocial pode gerar um dano específico; c) o perigo físico produz em regra efeitos imediatos, enquanto o perigo psicosocial pode permanecer latente durante muito tempo; d) os perigos físicos tendem a ter sempre efeitos negativos, enquanto os perigos psicosociais podem ser umas vezes negativos e outras vezes positivos; e) finalmente, os perigos físicos são intrinsecamente danosos ou o seu impacto é determinado em certa medida pelas susceptibilidades individuais, enquanto os perigos psicosociais são determinados, na totalidade ou parcialmente, pelo modo como as pessoas os percebem (avaliação cognitiva)” (p.107).

Aguiar Coelho (2010) acrescenta ainda que não é sempre claro que tipos de danos são causados pelos perigos psicosociais, as dificuldades de identificar os determinantes, a multiplicidade e diferenças de determinantes dos danos psicosociais, a complexidade das relações entre perigos e danos psicosociais, a dificuldade de identificar o grau do dano psicosocial sofrido e predizer quem pode vir a sofrer um dano e qual a severidade ou a probabilidade de um indivíduo vir a sofrer um dano. Embora tais dificuldades sejam inegáveis, defendemos a premissa de que, mais do que denunciar os riscos, temos o dever profissional de preveni-los e promover a saúde psicosocial.

Na esfera do dever profissional está, sem dúvida, a competência técnica, mas também estão o compromisso social e a responsabilidade ética. Roxo (2009) menciona o princípio da precaução, oriundo do Direito Ambiental, que não isenta ou justifica a falta ou atraso na aplicação de procedimentos, com vistas à prevenção de riscos que podem se tornar danos graves e irreversíveis, pela insegurança do conhecimento científico e de métodos e técnicas disponíveis.

O conceito de vulnerabilidade também merece atenção. Alguns grupos de trabalho, por múltiplas razões, são mais vulneráveis do que outros. Significa que tendem a estar mais expostos às situações de perigo. Isso pode ocorrer, como exemplo de vulnerabilidade psicossocial, no contexto hospitalar, aos atendentes que lidam com enfermos portadores de lesões severas ou pacientes terminais, para os quais a probabilidade de morte é acentuada. Os atributos de suas tarefas são potencialmente mais estressores do que os de outras atividades. Outro exemplo: trabalhadores sob a coordenação de profissionais incompetentes nos relacionamentos humanos ou, pior, que desenvolveram padrões de comportamentos antissociais e até sociopatias. Alguns subordinados acabam sofrendo conseqüências danosas, enquanto outros - mais uma vez, por múltiplas razões - conseguem resistir aos fatores de risco.

Figura 1 - Representação dos fenômenos psicossociais negativos como riscos no contexto organizacional



Fonte: O autor, com base em Aguiar Coelho (2010).

Emprestamos a ideia de efeitos psicossociais negativos utilizada por Aguiar Coelho (2010) para destacar alguns danos como fenômenos psicossociais negativos. Entre eles, os que estão inseridos na Figura 1, o assédio e a violência no trabalho, a adicção ao trabalho (*workaholism*), o consumo abusivo de álcool e outras drogas, a corrupção corporativa e organizacional, o estresse e o burnout, a depressão, a ansiedade e o suicídio. As conseqüências desses fenômenos em todos os níveis, desde a comunidade de trabalho até a família, e os desgastes sociais e financeiros para a coletividade são óbvios.

#### MÉTODO: PROCESSO DE COLETA E ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES

A pesquisa foi realizada em universidades européias, por meio de entrevistas a sete profissionais considerados especialistas em riscos psicossociais no ambiente de trabalho. O critério fundamental para a inclusão desses especialistas entre os entrevistados foi a notoriedade que possuem tanto em termos de pesquisas e publicações sobre o assunto como por suas práticas reconhecidas no campo. O tempo das entrevistas variou entre duas a três horas.

Uma questão geradora (Quais são as dimensões constitutivas dos riscos psicossociais nas organizações?) provocou as verbalizações iniciais. Com base em tais verbalizações, outras questões para esclarecimentos e aprofundamentos dos conteúdos expressos foram formuladas e registradas por meio de gravações em áudio, posteriormente transcritas.

A aplicação de recursos de análise temática dos conteúdos transcritos resultaram em duas categorias básicas ou dimensões principais: cultura e poder. Tais dimensões foram desdobradas em sub-dimensões e contrapostas em pólos ou extremos de um continuum - a organização saudável e a organização não saudável - a partir de um ponto intermediário e abstrato, entre os direcionamentos das setas, observadas na Figura 2, a seguir.

#### SÍNTESE DOS RESULTADOS E DISCUSSÕES: ARTICULAÇÃO DAS DIMENSÕES E SUB-DIMENSÕES ASSOCIADAS AOS RISCOS PSICOSSOCIAIS NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Aguiar Coelho (2010) ratifica a evidência de que os riscos psicossociais tornaram-se emergentes nas três últimas décadas. O termo emergentes denota que são novos e estão a aumentar. A Organização Internacional do Trabalho (2010) assim caracteriza “novos”:

“um risco que não existia anteriormente e é causado por novos processos, novas tecnologias, novos tipos de local de trabalho, ou pelas transformações sociais ou organizacionais; ou uma questão que não é nova, mas que passou a ser considerada um risco devido à alteração da percepção do público; ou novo conhecimento científico que permite identificar como risco uma questão que não é nova.”

De maneira semelhante, para a Organização Internacional do Trabalho (2010), os riscos “estão a aumentar” se:

“o número de perigos que conduzem ao risco estiver a aumentar; ou a probabilidade de exposição estiver a aumentar (nível de exposição e/ou número pessoas expostas); ou o efeito do perigo na saúde dos trabalhadores estiver a agravar-se (gravidade dos efeitos na saúde e/ou do número de pessoas afetadas).”

Para tais riscos, na realidade européia, sob a análise de Aguiar Coelho (2010) e em suas palavras, existe “um fosso entre a teoria e a prática efetiva da sua prevenção” (p.15). Não temos indícios de que na realidade brasileira o tamanho do fosso seja diferente (ou, talvez, maior). Abreviamos os fatores aos quais o autor atribui a ineficácia da pre-

venção efetiva: desconhecimento geral sobre o que é risco psicossocial; ceticismo sobre a viabilidade técnica de prevenção; alheamento dos gestores quanto aos riscos psicossociais como um problema de gestão; falta de competências técnicas, pessoais e profissionais dos gestores para construir organizações saudáveis e produtivas.

Estamos em face de fenômenos que são emergentes, imperativos e que requerem ações tanto dos agentes centrais e dos responsáveis pela gestão humana nas organizações de trabalho como da comunidade científica. É necessário prosseguir investigando as dimensões porque, embora se disponha de volumosa literatura sobre riscos, face à complexidade dos fenômenos, permanecem muitas lacunas de conhecimento. Outra necessidade é a de sistematizar o que a ciência produziu sobre o assunto no âmbito da própria ciência e, em etapa seguinte, tornar o conhecimento acessível aos gestores, na tentativa de reduzir o fosso antes mencionado. O que justifica plenamente tentar uma articulação de dimensões associadas aos riscos psicossociais no contexto organizacional.

Figura 2 - Representação integrada de dimensões e sub-dimensões associadas aos riscos psicossociais no contexto organizacional



Fonte: O autor, com base nas verbalizações dos entrevistados.

As dimensões da cultura e do poder são fundamentos peculiares de uma organização, em suas interações humanas. Como uma construção progressiva e interminável, os valores centrais - os que interessam aos detentores do poder - vão sendo instituídos e passam a ser os sustentáculos das condições saudáveis ou não saudáveis. Tais valores podem ser reconhecidos na prática diária, em características distintivas do que é ético em contraposições ao que não é. A manutenção dos comportamentos éticos depende da coerência das práticas, que vai além dos códigos formalmente estabelecidos. Ou seja, depende do quanto efetivamente os valores são interiorizados pelos que fazem a construção cotidiana. Disposições ou atitudes favoráveis a preservar a dignidade revelam-se nos comportamentos, ao mesmo tempo em que permitem decodificar os valores que lhes dão origem. Finalmente, são esses valores que orientam a assunção de responsabi-

lidade social, a começar pelo que ocorre dentro da organização. Saúde e produtividade são construídas psicossocialmente. Essa síntese condensa o que descobrimos, em que pese a complexidade dos fenômenos em interconexões e consequentes dificuldades de compô-los na representação da Figura 2.

Mapeamento e controle dos fenômenos psicossociais negativos pela gestão preventiva de riscos psicossociais - entre eles, o assédio moral - estão conectados à gestão da cultura organizacional, estreitamente atrelada ao poder. Tais atividades de prevenção são práticas consideradas sob a responsabilidade da Psicologia da Saúde Ocupacional, em atividades multiprofissionais.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A força das dimensões da cultura e do poder são fundamentos peculiares de uma organização, em suas interações humanas. Os valores fundamentais, ou pressupostos, são basilares para as condições psicossociais saudáveis ou não. Esses valores podem ser reconhecidos na prática diária nas marcas de que é ético em contraste com o que não é. Uma organização, ou melhor, os seus trabalhadores são tentados diariamente pelas contingências que induzem desvios éticos. As disposições ou as atitudes favoráveis a preservar a dignidade evidenciam-se nos comportamentos. São esses valores que norteiam a assunção de responsabilidade social, a partir do que acontece dentro da organização. É preciso ir além de atividades restritas à identificação dos riscos e dos danos psicossociais. É preciso efetiva prevenção e promoção da saúde psicossocial.

A mera constatação ou descrição das consequências dos riscos psicossociais pode levar a que se legitimem os riscos associados a determinadas profissões, como sendo algo natural, sem que se procurem causas a montante desses riscos, que possam, essas sim, ser objeto de intervenção e prevenção (Costa e Santos, 2013, p. 52).

O assédio moral e outros fenômenos psicossociais negativos não podem ser interpretados simplesmente como algo inerente à cultura ou reduzidos às atividades profissionais e características individuais dos executores das tarefas. Propor, executar e avaliar intervenções visando reduzir os fenômenos psicossociais negativos estão sob a responsabilidade e dever profissional do psicólogo. Trata-se do profissional, em princípio, preparado para coordenar a gestão preventiva de riscos psicossociais (Aguiar Coelho, 2014).

#### Referências Bibliográficas

- Aguiar Coelho, J. (2010). Prevenção de riscos psicossociais no trabalho em hospitais. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Aguiar Coelho, J. (2014). Psicólogo da Saúde Ocupacional: uma nova saída profissional. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Costa, L. C.; Santos, M. (2013, June). Fatores psicossociais de risco no trabalho: lições aprendidas e novos caminhos. *International Journal on Working Conditions*, 5, pp 40-58.
- Organização Internacional do Trabalho (2010). Riscos emergentes e novas formas de prevenção num mundo de trabalho em mudança. Genebra. <http://dnpst.eu/uploads/relatorios/relatoriooit2010.pdf> - Disponível em 24/06/2015.
- Roxo, M. (2009). Segurança e saúde do trabalho: avaliação e controlo de riscos. Coimbra: Almedina.

## 2) ASSÉDIO MORAL: UMA FORMA DE ABUSO DO PODER.

- Fabiane Ramos Rosa (SP/BR); • Salvador Antonio Mireles Sandoval (SP/BR).

## RESUMO:

Este estudo teórico é produto das pesquisas realizadas durante o desenvolvimento do projeto de dissertação de mestrado da psicóloga Fabiane Ramos Rosa, sob orientação do Professor Doutor Salvador Sandoval, e aborda o Abuso do Poder no Contexto do Serviço Público. O objetivo da dissertação que está sendo desenvolvida no Núcleo de Psicologia Política, do Programa de Mestrado em Psicologia Social, da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), é evidenciar como servidoras públicas e servidores públicos, vítimas do assédio moral em seu ambiente de trabalho, descrevem e definem o fenômeno. Procura-se, por meio desse objetivo, problematizar as relações poder, abuso e submissão ao poder, assim como, a postura institucional diante do fenômeno. Este estudo apresenta a bibliografia adotada para aprofundar a discussão sobre assédio moral como uma forma de abuso do poder, ressaltando a importância das políticas de combate e prevenção ao assédio moral no ambiente trabalho.

Palavras-chave: relações de poder; abuso do poder; assédio moral no trabalho.

## RESUMEN:

Este estudio teórico es el resultado de la investigación llevada a cabo durante el desarrollo del proyecto de tesis de maestría por la psicóloga Fabiane Ramos Rosa, bajo la guía del Profesor Doctor Salvador Sandoval, que aborda el abuso de poder en el contexto de Servicio Público. El propósito de este trabajo que se está desarrollando en el Centro de Psicología Política del Programa de Maestría en Psicología Social en la Pontificia Universidad Católica de São Paulo (PUC-SP) es mostrar como servidores públicos, víctimas de la intimidación en el lugar de trabajo, describen y definen el fenómeno. Se busca a través de este objetivo, cuestionar las relaciones de poder, el abuso y la sumisión al poder y la postura institucional. Este estudio presenta la bibliografía adoptada para discutir el acoso laboral como forma de abuso de poder, haciendo hincapié en la importancia de la acción política para combatir y prevenir el acoso laboral.

Palabras clave: relaciones de poder; abuso de poder; acoso laboral.

## INTRODUÇÃO:

Quando iniciei meus estudos no Núcleo de Psicologia Política do Programa de Mestrado em Psicologia Social, da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), minha proposta era investigar os significados atribuídos ao trabalho por um determinado corte geracional. Porém, sempre interessada em temas relacionados ao trabalho, não pude negligenciar um fenômeno que se tornava cada dia mais evidente em meu cotidiano. Passei a escutar o depoimento de pessoas que sofriam diariamente para sair de casa e ir ao trabalho - posicionamentos agressivos, críticas realizadas sem técnica de feedback, e delegação sem compartilhamento suficiente de informações, eram exemplos na descrição de trabalhadoras e trabalhadores ao se referirem ao comportamento de superiores hierárquicos e/ou colegas que gerava dificuldades no ambiente de trabalho. Foi então preciso sistematizar aquilo que via e ouvia em meu cotidiano.

Após conversa com meu orientador, Professor Doutor Salvador Sandoval, optamos por mudar o tema da dissertação de mestrado para compreender aquilo que percebíamos não como conceito, mas como fenômeno - o sofrimento vivenciado por traba-

lhadoras e trabalhadores a partir de experiências em seus ambientes de trabalho que tinham em comum um elemento - o abuso do poder.

Definimos assim o objetivo da pesquisa: como servidoras públicas e servidores públicos, vítimas de assédio moral, descrevem e definem o fenômeno. Procuramos problematizar as variáveis que levam as vítimas a permanecerem nesse tipo de relação, e os elementos que a caracterizam. Para atingir o objetivo principal dessa pesquisa foi preciso realizar um intenso levantamento bibliográfico sobre o tema, e é esse o material que apresentamos parcialmente aqui.

#### ASSÉDIO MORAL: UMA FORMA DE ABUSO DO PODER

Ståle Einarsen é professor do Departamento de Psicologia Organizacional e do Trabalho na Universidade de Bergen, na Noruega, e membro-fundador da Associação Internacional contra a Intimidação e Assédio no Ambiente de Trabalho. Desde 1976, com a publicação de sua tese de doutorado sobre assédio moral, tem atuado de maneira significativa na investigação do fenômeno. O professor-pesquisador define assédio moral como:

“Todas as situações em que uma ou mais pessoas se sentem sujeitas a comportamentos negativos de outras pessoas no local de trabalho durante um período de tempo e em uma situação em que, por diferentes razões, são incapazes de se defender contra essas ações” (Einarsen, 2005).

Entendemos por comportamentos negativos em local de trabalho um conjunto de ações que não condizem com a etiqueta profissional socialmente legitimada, ações como: gritar, ignorar, não compartilhar informações importantes para a execução do trabalho, depreciar publicamente a pessoa, atribuir trabalho além ou aquém do conhecimento que a pessoa possui, atribuir carga de trabalho incompatível com a jornada de trabalho, entre outras. Para caracterizar o assédio moral é preciso que esses comportamentos negativos ocorram com certa frequência, isso porque sob uma situação de intenso estresse é socialmente compreensível que uma pessoa emita comportamentos negativos, o problema está na repetição, na frequência com que isso ocorre. Além disso, pessoas sujeitas a esses comportamentos negativos estão em posição que inviabiliza a própria defesa, caso contrário seria possível identificar não uma situação de assédio moral, mas uma situação de conflito em que ambas as partes possuem semelhante intensidade de poder.

Marie-France Hirigoyen, psiquiatra e psicanalista especializada em vitimologia, no livro por ela publicado originalmente em francês no ano de 1998, e traduzido para o português em 2001, intitulado Assédio Moral: A Violência Perversa no Cotidiano, relaciona o fenômeno do assédio moral a dois elementos: à perversidade e ao abuso do poder. Ao abordar a questão da perversidade, como uma forma de desvio, ela esclarece que uma pessoa pode eventualmente se comportar de forma perversa, porém é, mais uma vez, a frequência que faz com que a pessoa seja considerada perversa. Para ela, pessoas perversas “só podem existir “diminuindo” alguém: elas têm necessidade de rebaixar os outros para adquirir uma boa autoestima e, com ela, obter poder, pois são ávidos de admiração e de aprovação.” (Hirigoyen, 2001).

O estudo sobre o fenômeno do assédio moral ganha assim novos elementos de análise: trata-se de um fenômeno em que comportamentos negativos dirigidos, por

determinado período, a alguém com menor poder, são emitidos por pessoas com caráter perverso. Caracteriza-se assim a personalidade do assediador. Ele não é uma pessoa sujeita a intensa pressão que rompe pontualmente um determinado padrão comportamental profissional descrito em nossa sociedade como “normal”, mas alguém que se comporta de forma negativa diante de pessoas que possuem menor poder. Uma vez reconhecida a personalidade perversa do assediador e o abuso que faz do poder que lhe é conferido constata-se que é possível que o agressor, durante a sua vida profissional, faça de muitas pessoas vítimas de suas ações e reações. Hirigoyen (2001) coloca que pessoas assim normalmente possuem uma baixa autoestima e necessidade de aprovação, não medindo esforços para suprir essa necessidade. Dessa maneira, defendemos que para caracterizar um conjunto de ações como assédio moral não é preciso que tais ações, sendo elas negativas, sejam dirigidas a uma única pessoa. Ao contrário disso, o agressor produz sofrimento a uma ou mais pessoas.

As vítimas, por sua vez, não são pessoas frágeis. Hirigoyen (2001) afirma que na maioria das vezes as vítimas resistem diante de condutas autoritárias. É na estratégia adotada pelo assediador que, ao intercalar períodos de sedução e humilhação, a vítima se fragiliza duvidando da própria capacidade. Barreto (2006) acrescenta que as vítimas são, em sua maioria, mulheres. Entre as hipóteses destaca-se a relação socialmente estabelecida entre dominação e masculinidade, e submissão e feminilidade. Jim Sidanius, professor da Universidade de Harvard, quando desenvolveu junto com outros pesquisadores a Teoria da Dominação Social, sinalizou a questão de gênero como estratégia de dominação observada em diferentes modelos de sociedade. O sexo como variável que determina perspectivas sociais constitui uma crença socialmente compartilhada e reproduzida institucionalmente, formal ou informalmente. Essa crença é o mito que legitima e mantém a discriminação, e que só pode ser superado a partir de processos de conscientização e movimentos de transformação.

Mas os mitos que legitimam a discriminação não se restringem a questões de gênero, e envolvem não só as relações pessoais, como também as relações grupais e institucionais. Sidanius & Pratto (1999) constataram que as pessoas, através de processos de socialização, apresentam certa orientação à dominação social que é intensificada ou atenuada por meio dos mitos legitimadores. Tais mitos, apesar de terem sido socialmente construídos, passam a ser considerados como naturais e assim justificam e conservam o status quo. Essas pessoas, em seus relacionamentos sociais, reproduzem as discriminações aprendidas. Nas instituições a discriminação se consolida em uma estrutura hierarquizada que favorece determinadas pessoas e grupos atribuindo a eles benefícios como, por exemplo, o cargo. O chefe que, segundo Barreto (2006), é o “mediador das políticas de gestão” institucionais possui, dessa maneira, um poder legitimado pela estrutura hierárquica da organização. Um chefe excessivamente autoritário e perverso pode se manter no poder pelos benefícios atribuídos a ele, e também pelas pessoas e grupos que se beneficiam com a sua postura. Entretanto, é importante destacar que o poder nas organizações pode também estar relacionado a outras variáveis como, por exemplo, tempo na instituição e networking. A instituição, ao valorizar essas e outras variáveis, atribuem a elas o caráter de benefício. A pessoa ou o grupo com mais benefícios se diferencia em relação aos demais. O problema emerge quando esse poder, atribuído a pessoas com caráter perverso, é transformado em instrumento de humilhação. A reciprocidade inerente às relações de dominação e submissão é assim rompida, pois tais relações, antes estáveis, passam a ser fonte de sofrimento e adoeci-

mento.

Ressalta-se, dessa maneira, que o assédio moral não está vinculado apenas ao poder atribuído a determinada pessoa ou grupo, mas o mau uso que pessoas e grupos fazem desse poder. Por isso a análise sobre o fenômeno envolve tanto a investigação sobre a personalidade de assediadores (que normalmente apresentam características perversas) e assediados (que normalmente são resistentes às condutas autoritárias e perversas), como também a investigação sobre as estratégias de dominação adotada por pessoas, grupos e instituições (Teoria da Dominação Social) que, ao invés de colocarem limites aos abusos de poder cometidos, toleram, negligenciam e, de certa forma, estimulam essa prática.

É com base nessas argumentações que defendemos que o combate e a prevenção do assédio moral, como uma forma de abuso do poder, envolve o estímulo ao diálogo por meio de práticas de gestão mais participativas, e a criação de órgãos internos e externos às instituições responsáveis pela mediação de conflitos e orientações preventivas.

Os órgãos internos, com a atribuição do poder de comunicar e apurar conflitos, podem atuar de forma preventiva ao divulgar os comportamentos esperados de seus profissionais na construção de bons relacionamentos (atuando sobre a ética do trabalho como mito legitimador). Entretanto, uma vez que as próprias instituições fomentam as práticas de assédio moral, na medida em que as toleram, é preciso que haja atuação externa para conscientização e orientação de pessoas, grupos e das próprias instituições, com o estímulo ao desenvolvimento de políticas de combate. Se por um lado não podemos banalizar o tema permitindo que pessoas considerem qualquer comportamento como assédio moral, por outro lado não podemos ser tolerantes diante de comportamentos negativos (tais como os já citados anteriormente).

É preciso que haja o desenvolvimento intenso de pesquisas a fim de evidenciar as variáveis envolvidas na caracterização do fenômeno, e do nexos causal entre a violência ocorrida em ambiente de trabalho e o adoecimento da vítima.

O Código Civil Brasileiro, em seu artigo 186, não deixa dúvidas de que o assédio moral é um ato ilícito - “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito” (Lei 10.406/2002). Além disso, o assédio moral vai de encontro ao fundamento expresso na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 sobre a “dignidade da pessoa humana”, e o direito fundamental de que “ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante” (Constituição Federal, 1988).

Em 2009, o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) publicou uma cartilha sobre o Assédio Moral e Sexual no Trabalho em contribuição ao movimento de erradicação de condutas abusivas no contexto profissional. Trata-se de um compromisso do governo brasileiro para atender ao que dispõe a Organização Internacional do Trabalho (OIT) na Convenção número 111:

A Convenção nº 111 define discriminação como toda distinção, exclusão ou preferência, que tenha por efeito anular ou alterar a igualdade de oportunidades ou de tratamento em matéria de emprego ou profissão. Abrangendo, nessas situações, os casos de assédios, seja moral ou sexual, no ambiente de trabalho. (Ministério do Trabalho e Emprego).

A cartilha se dirige à empregadores e empregadoras, empregados e empregadas, e mais especificamente a servidores públicos e servidoras públicas.

Na dissertação abordamos a questão do assédio moral, como uma forma de abuso do poder, no contexto do serviço público. Para o desenvolvimento da dissertação serão realizados estudos de casos em que as vítimas são servidoras públicas e servidores públicos (municipais, estaduais ou federais). Para a seleção dos casos é importante que a pessoa se considere vítima, sem necessariamente ter recorrido às instâncias legais. Para abordar o assédio moral no contexto do serviço público foi relevante introduzir a análise sobre as relações de poder, isso porque principalmente nesse contexto o poder não está vinculado necessariamente ao cargo, mas ao tempo de serviço (que diferencia o servidor e servidora em estágio probatório do servidor e servidora estável) e à função de confiança (que influencia a remuneração). A partir da análise sobre as relações de poder foi possível caracterizar o assédio moral como uma forma de abuso do poder, cometido por pessoas com personalidade perversa, baixa autoestima, e necessidade de aprovação. Além disso, o assédio moral envolve o sofrimento e o adoecimento da vítima em decorrência de atitudes negativas, que caracterizam o abuso cometido com certa frequência por parte do agressor. E a instituição, por sua vez, torna-se corresponsável na medida em que não investe no desenvolvimento de melhores práticas de gestão.

Nesse sentido, o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama) em 2014 foi condenado pela Justiça Federal do Estado do Pará a indenizar uma servidora pública que era submetida pelo seu superior hierárquico a situações de humilhação, conforme descrito abaixo:

(...) a requerente mencionou os exercícios físicos forçados, como polichinelos e flexões, aos quais era submetida, como sendo uma forma de punição por trabalhos mal-acabados ou não realizados, além do fato do superior hierárquico qualificar o trabalho da servidora utilizando-se de palavras depreciativas e de baixo calão, sempre na presença do grupo de trabalhadores subordinados a ela. (Tribunal Regional Federal da 1ª Região).

No mesmo ano uma denúncia de assédio moral na Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) foi julgada procedente pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região devido a existência de nexos causal entre ações realizadas na UFPEL e o sofrimento enfrentado pelo professor que moveu a ação. O professor declara que:

Ele foi impedido de orientar estudantes de mestrado e doutorado, depois foi afastado das pesquisas que realizava no Laboratório de Nutrição Animal, colocado à disposição, expulso de sua sala e impedido de ganhar progressões na carreira. (Tribunal Regional Federal da 4ª Região).

No caso do professor é possível afirmar que a denúncia não foi realizada durante o período de seu estágio probatório (três primeiros anos de exercício no serviço público), pois ele declara ter enfrentado essa situação durante 10 anos em exercício na universidade.

São casos de servidores que, diante do sofrimento, procuraram a Justiça Comum, que tem a competência para apurar, no Brasil, as denúncias de assédio moral nas re-

lações de trabalho no serviço público. Não são casos de pessoas que deixaram o cargo público, entraram em licença para tratamento de saúde, ou que se calaram diante da jornada de humilhação e sofrimento.

Esperamos que o estudo que está sendo desenvolvido contribua para a prevenção do assédio moral por meio da conscientização de vítimas, dos potenciais assediadores e das instituições. O ambiente de trabalho, como um contexto de desenvolvimento e produção, deve, ao nosso ver, contribuir para construção de relacionamentos saudáveis, por isso defendemos a elaboração de políticas de combate ao assédio moral, e a propagação de boas práticas de gestão. Calar, negligenciar e se limitar a um discurso punitivo não é o que esperamos da ciência. Desejamos produzir discursos que mostrem caminhos, e para isso precisamos escutar e dialogar. Acreditamos que assim estamos no caminho certo.

Encerramos essa breve exposição teórica citando a Doutora Margarida Barreto, médica do trabalho com importante produção e atuação no combate ao assédio moral:

(...) a recuperação do adoecido depende tanto do conatus individual quanto da solidariedade encontrada; da experiência de vida e da força dos afetos; dos “bons encontros” entre médicos, família e amigos, assim como do seu reconhecimento como ser que tem valor. (Barreto, 2006, p.86).

Que a Psicologia Social possa contribuir para a construção desses “bons encontros” que recuperam a alegria perdida por trabalhadoras e trabalhadores submetidos ao abuso perverso do poder.

## Referências Bibliográficas

Barreto, M. M. S. (2006). *Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações*. São Paulo, SP: EDUC.

Einarsen, S. (2005) *The nature causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience. Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*. Recuperado em 14 de fevereiro de 2015, de <http://pistes.revues.org/3156>.

Hirigoyen, M. F. (2001). *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. 2ª ed. Rio de Janeiro, RJ: Bertrand Brasil.

Lei n. 10.406, de 10 de Janeiro de 2002 (2002). *Institui o Código Civil*. Recuperado em 14 de fevereiro 2015, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm).

Ministério do Trabalho e Emprego. (2009). *Assédio Moral e Sexual no Trabalho*. Brasília: MTE. Recuperado em 25 de abril de 2015,

Sidanius, J.; Pratto, F.; (1999). *Social Dominance. Political Psychology*. New York, NY: Cambridge University Press.

Tribunal Regional Federal 1º Região. (2014). *Notícias: Ibama é condenado a indenizar servidora por assédio moral*. Recuperado em 25 de abril de 2015, de <http://portal.trf1.jus.br/-sjpa/comunicacao-social/imprensa/noticias/ibama-e-condenado-a-indenizar-servidora-por-assedio-moral.htm>.

Tribunal Regional Federal 4º Região. *Notícias: UFPEL é condenada a indenizar professor de zootecnia por assédio moral*. Recuperado em 25 de abril de 2015, de [http://www2.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia\\_visualizar&id\\_noticia=10363](http://www2.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=noticia_visualizar&id_noticia=10363).

## 3) UMA CULTURA DE ASSÉDIO MORAL OU UM ASSÉDIO MORAL CULTURAL?

- Thiago Soares Nunes (Doutorando em Administração do CPGA da Universidade Federal de Santa Catarina, adm.thiagosn@gmail.com); • Suzana da Rosa Tolfo (Doutora em Administração, professora da Universidade Federal de Santa Catarina, srtolfo14@gmail.com); • Leonor María Cantera Espinosa (Doutora em Psicologia Social, professora da Universidade Autônoma de Barcelona, leonor.cantera@uab.cat).

## RESUMO:

O tema assédio moral se destacou nos últimos anos na mídia, e despertou interesse dos pesquisadores e acadêmicos. No entanto, não existem pesquisas que aprofundam a influência da cultura organizacional na ocorrência da violência, sendo que a cultura é de fundamental importância para as organizações pois guiam as ações e moldam comportamentos no ambiente. Portanto, este artigo tem por objetivo apresentar algumas discussões sobre a influência da cultura organizacional na ocorrência do assédio moral no trabalho. Para tanto, utiliza-se de literatura internacional e nacional sobre o tema: Schein (2009), Freitas (2007), Fleury (2006), Einarsen, Hoel, Cooper, Zapf (2003; 2005; 2011), Salin (2003a; 2003b), Hirigoyen (2006), Freitas et al. (2008), e demais. Enfatiza-se que existem práticas organizacionais já inseridas na cultura das organizações que legitimam a ocorrência do assédio, e quiçá promovem a violência com intuito no alcance de metas a qualquer custo independentemente do meio utilizado.

Palavras-chave: assédio moral; cultura organizacional; práticas organizacionais.

## RESUMEN:

El tema acoso moral se destacó en los últimos años en los medios de comunicación y despertó el interés de los investigadores y académicos. Sin embargo, no hay investigación para profundizar la influencia de la cultura organizacional en la ocurrencia de la violencia, y la cultura es de fundamental importancia para las organizaciones porque guía las acciones y comportamientos que dan forma al ambiente. Por consiguiente, este artículo tiene como objetivo presentar algunas discusiones acerca de la influencia de la cultura organizacional en la ocurrencia de acoso moral en el trabajo. Por lo tanto, utiliza la literatura nacional e internacional sobre el tema: Schein (2009), Freitas (2007), Fleury (2006), Einarsen, Hoel, Cooper, Zapf (2003; 2005; 2011), Salin (2003a; 2003b), Hirigoyen (2006), Freitas et al. (2008), y otros. Se enfatiza que hay prácticas organizacionales ya integrados en la cultura de la organización que legitiman la ocurrencia del acoso, y quizás promueven la violencia con miras a la consecución de los objetivos a cualquier precio, independientemente del medio utilizado.

Palabras-clave: acoso laboral; cultura organizacional, prácticas organizacionales.

## INTRODUÇÃO:

A sociedade e a própria organização são moldadas mediante valores, crenças, regras e normas - aspectos culturais - que guiam nossas ações e comportamentos. Apesar dos atuais esforços em promover um ambiente de trabalho saudável, uma sociedade mais justa e isonômica, o sistema econômico - sistema capitalista - promove diretamente e/ou indiretamente o inverso. Ao tratarmos sobre a economia, o trabalho e o sujeito que trabalha, podemos identificar uma busca desenfreada pela produtividade, além da competitividade exacerbada. As grandes transformações econômicas, sociais, po-

líticas, tecnológicas e culturais ocorridas nas últimas décadas e a elevação do aspecto econômico à categoria de valor supremo tem causado sérios impactos nas sociedades modernas, cujos estudos sinalizam a existência de uma forte crise de identidade (Freitas, Heloani & Barreto, 2008).

O sistema capitalista, e conseqüentemente o mercado, influenciam diretamente e/ou indiretamente nas formas de gestão, que por sua vez estabelecem culturas organizacionais orientadas para práticas onde os fins justificam os meios (Nunes & Tolfo, 2013a). As práticas muitas vezes não estão em consonância com os discursos, o que caracteriza um paradoxo organizacional, uma incoerência entre o que é explicitado e o que é feito. A cultura de uma organização orienta as relações interpessoais que são estabelecidas por meio das atividades no âmbito do trabalho. De acordo com Freitas et al. (2008) as organizações definem, de forma explícita ou implícita, por meio de sua cultura determinados padrões de relacionamento e estrutura (formal e informal), e principalmente os seus valores.

A aceitação do “trabalho sujo” (Dejours, 2007), o medo de perder o poder (Freitas, 2007), o individualismo e a arrogância são algumas características presentes entre os atores organizacionais que demonstram a existência de um problema estrutural, cultural e comportamental na sociedade, na organização e no próprio indivíduo. Neste contexto de falta de comportamentos éticos e respeitosos, problemas de gestão e controle, além da predominância dos objetivos-fins da organização sobre os meios utilizados para alcançá-los, surgem as violências no ambiente de trabalho, como o assédio moral no trabalho.

O assédio moral no trabalho compreende repetidas e frequentes ações, palavras, escritos, gestos, comportamentos, expressões, que são dirigidas a um ou mais indivíduos, de forma consciente ou inconsciente, que tem por objetivo humilhar, constranger, ofender o alvo. O assédio moral não é uma situação essencialmente individual, é muito mais complexa, deve-se considerar “o indivíduo como um produto de uma construção sócio-histórica, sujeito e produtor de inter-relações que ocorrem dentro do meio-ambiente social, com suas regras e leis” (Heloani, 2004, p. 2). O indivíduo é influenciado pela organização, que necessariamente se encontra dentro de uma lógica macroeconômica. Desta forma, o sujeito se submete à organização que é submetida a uma ordem de mercado.

O assédio moral no trabalho é também um problema organizacional, pois ocorre dentro do ambiente laboral, assim a organização torna-se corresponsável pela sua prática ou pela isenção dos comportamentos a ações hostis (Nunes & Tolfo, 2013b). Segundo Freitas et al. (2008, p. 38) ao considerar o assédio moral como uma questão organizacional “[...] entendemos que algumas empresas negligenciem os aspectos desencadeadores desse fenômeno, ou seja, consideramos que o assédio moral ocorra não por que os dirigentes o desejem, mas porque eles se omitem”.

Neste aspecto, a omissão dos gestores organizacionais se torna também um incentivo para a prática das violências contra o indivíduo, uma vez que o agressor sabe que não acontecerá nada consigo. Por sua vez, a omissão pode ter um sentido de que como o agressor consegue alcançar e ultrapassar as metas, ou é seu amigo ou de alguém importante, ele se torna (até o momento) intocável. O assédio moral pode ser utilizado algumas vezes como uma prática administrativa para alcançar as metas organizacionais, uma questão cultural, permitida e “incentivada” veladamente pela organização que procura cada vez mais ter maior produtividade e baixos custos.

Este artigo tem por objetivo apresentar algumas discussões identificadas na literatura sobre a relação entre cultura organizacional e assédio moral no trabalho, mais especificamente sobre a influência da cultura organizacional na ocorrência do assédio moral. Para tanto, utilizou-se de autores referenciais sobre o tema como Schein (2009), Freitas (2007), Fleury (2006), Einarsen, Hoel, Cooper, Zapf (2003; 2005; 2011), Salin (2003a; 2003b), Hirigoyen (2006), Heloani (2004), Freitas et al. (2008), e demais.

#### CULTURA ORGANIZACIONAL:

A cultura organizacional é um tema complexo e amplo, que tem suas raízes baseadas na antropologia e sociologia. Contudo não há um consenso ou um padrão de definição do conceito de cultura, ou seja, dependendo a abordagem a ser utilizada o conceito estará em sincronia com esta. Maria Thereza Leme Fleury é a pesquisadora que mais se destaca no solo brasileiro no debate da cultura organizacional, que desde a década de 1990 se preocupa com a influência da cultura no comportamento social nas organizações (Silva, 2001). Para ela,

Cultura organizacional é um conjunto de valores, expressos em elementos simbólicos e em práticas organizacionais, que em sua capacidade de ordenar, atribuir significações, construir a identidade organizacional, tanto agem como elementos de comunicação e consenso, como expressam e instrumentalizam relações de dominação (Fleury, 1995, p. 8).

A cultura pode ser analisada em diferentes níveis, uma vez que elas variam de manifestações abertas muito tangíveis, que podemos ver e sentir, à suposições básicas, inconscientes e profundamente inseridas (Schein, 2009). Segundo o autor, entre estas camadas estão as várias crenças, normas e regras de comportamento e valores assumidos pelos membros da organização.

A cultura de uma organização, segundo Schein (2009) pode ser analisada em vários níveis: a) artefatos: são de fácil observação e difíceis para decifrar e interpretar; incluem os aspectos visíveis, como a arquitetura do ambiente físico, linguagem, tecnologia e produtos, vestuário, mitos e histórias contadas sobre a organização, lista explícita dos valores, rituais e cerimônias observáveis, processos organizacionais pelos quais o comportamento torna-se rotineiro, dentre outros (Schein, 2009); b) crenças e valores expostos: são orientações aos funcionários a respeito do que deve ser feito para alcançar os resultados esperados (Deal & Kennedy, 1985, apud Silva, 2001). Apresentam o maior nível de conscientização e são mais difíceis de observar diretamente, desta forma, para identifica-los é preciso entrevistar os membros-chave, e também analisar o conteúdo de documentos formais da organização (Schein, 2009); c) pressupostos básicos: são as crenças, percepções, pensamentos e sentimentos inconscientes criados pelos indivíduos para orientar seus comportamentos, as quais são assumidas como verdadeiras pelo grupo e determinam como um membro deve perceber, pensar e sentir o trabalho, as metas de desempenho, as relações humanas e o desempenho dos colegas, e demais (Schein, 2009). Bem como dizem respeito à visão de mundo implicada na natureza das relações essenciais ao indivíduo como ambiente, o tempo, o espaço, outro indivíduo e o trabalho (Freitas, 2007).

Outra forma de entender a cultura organizacional é estudar seus elementos/componentes, porém isso não se constitui como uma tarefa fácil, uma vez que nem todos

são observáveis. Segundo Freitas (2007) a conceituação de cultura pelos seus elementos revela detalhes que muitas vezes passam despercebidos, podendo até causar surpresa quando reconhecemos alguns de seus traços. Alguns dos elementos encontrados na literatura são: valores, crenças e pressupostos, ritos, rituais, cerimônias, sagas, histórias, heróis, tabus, mitos, normas, símbolos, linguagem, ideologias, etc.

Enfim, para se ter compreensão da cultura de uma organização é necessário, além de identificar seus elementos e dimensões, conseguir distinguir o discurso da prática. Além da cultura organizacional, este estudo abordará o assédio moral no trabalho para, posteriormente, articular os dois fenômenos e suas possíveis relações.

#### ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO:

O assédio moral é uma violência tão antiga quanto o próprio trabalho, no entanto é nos últimos anos que ela tem sido constantemente divulgada pela mídia e vem ganhando destaque nos meios acadêmicos e sociedade (Nunes & Tolfo, 2013b). Tal divulgação e destaque garantem que a população, especificamente os trabalhadores, tenham conhecimento da violência, o que é, como ocorre, e como denunciar.

Destacamos duas definições, uma de autores nacionais (brasileiros) e outra internacional, para eles o assédio moral pode ser compreendido como:

Uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetida, que ocorre no ambiente de trabalho e que visa diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psiquicamente um indivíduo ou um grupo, degradando as suas condições de trabalho, atingindo a sua dignidade e colocando em risco a sua integridade pessoal e profissional (Freitas et al., 2008).

Ações e práticas repetidas, dirigidas a um ou mais trabalhadores de forma deliberada ou inconsciente, que são indesejados pela vítima, e causam humilhação, ofensa e angústia, além de poder interferir no desempenho do trabalho e/ou causar desagradável ambiente de trabalho (Einarsen et al., 2003; 2005).

Para Nunes e Tolfo (2013a; 2013b, 2015) os conceitos de assédio moral, tanto no âmbito internacional quanto nacional, são similares e complementares, o maior diferencial está em atribuir a ocorrência da violência como algo consciente (intencional) ou inconsciente (não intencional). Dentre as características para atribuir uma situação como assédio moral, destacam-se: direcionalidade (direção da violência para uma ou mais pessoas), duração e frequência (o assédio é uma violência frequente e duradoura, não um evento isolado), intencionalidade (caráter consciente ou inconsciente de praticar a violência) (Einarsen et al., 2003; 2005; 2011).

Há diversos meios de explicar a ocorrência do assédio moral, algumas pesquisas focam no relacionamento interpessoal - nas características da personalidade das vítimas e agressores, e outras enfatizam a deficiência no ambiente organizacional (Salin, 2003b). O assédio moral é também um problema organizacional, pois acontece dentro do âmbito laboral; a organização se torna, assim, corresponsável pela sua prática ou pela isenção destes comportamentos (Nunes & Tolfo, 2012a; 2013a). A produtividade e a efetividade são aspectos norteadores das ações e práticas administrativas, as quais levam o indivíduo a trabalhar no seu limite, sobretudo no nível emocional (Nunes, 2011; Tolfo; Silva; Krawulski, 2013).

Podemos compreender a dinâmica do assédio moral por meio do framework elaborado por Einarsen et al. (2003) e revisado por Salin (2003a; 2003b), conforme ilustrado na Figura 1 a seguir

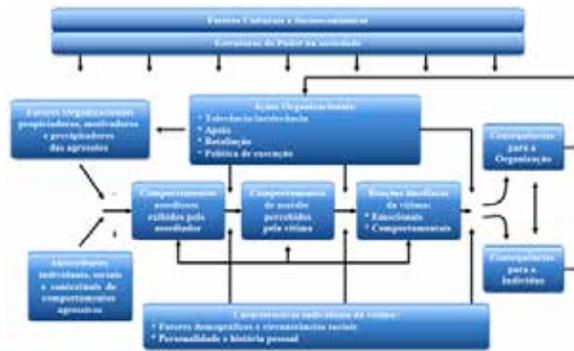


Figura 1 - Framework do assédio moral no trabalho revisado

Fonte: adaptado Salin (2003b, tradução nossa)

O framework apresenta uma visão geral de como fatores individuais, organizacionais e sociais podem contribuir durante os diferentes estágios no processo de assédio moral. Os fatores culturais e socioeconômicos, e consequentemente as estruturas de poder, afetam todas as variáveis neste modelo. As diferentes culturas nacionais ou locais podem definir no modo como o conflito no âmbito do trabalho é controlado ou o nível de tolerância do comportamento agressivo (Einarsen, 2005). Por sua vez, os fatores socioeconômicos, podem influenciar nas práticas organizacionais, na forma como os trabalhadores são tratados, e quanta atenção a organização está disposta a pagar por este “pequeno conflito” (Einarsen, 2005).

O modelo propõe que o assédio moral nasce de uma combinação da cultura que permite ou até recompensa este tipo de comportamento, além de fatores situacionais e pessoais (estresse, conflito, personalidade agressiva) que podem causar com que gestores ou empregados possam agir agressivamente contra um subordinado ou colega (Einarsen, 2005). Os fatores pessoais podem não ser relevantes como a causa para o comportamento do agressor, todavia, são importantes quando analisado a vulnerabilidade da vítima frente à persistência do comportamento agressivo. Já, os fatores organizacionais<sup>69</sup> são importantes, pois apresentam situações e contextos que podem proporcionar e motivar as práticas hostis.

Por fim, o modelo de Einarsen et al. (2003) e revisado por Salin (2003a; 2003b) aborda a dinâmica do assédio moral, e inclui um fator de grande importância para

<sup>69</sup> Os fatores organizacionais, segundo Salin (2003a; 2003b), compreendem: a) estruturas e processos motivadores: consistem no grupo dos incentivos. Os fatores motivacionais incluem uma alta competição interna, políticas de gestão e sistemas de recompensas que beneficiam os agressores e promovem a “eliminação” de colegas e subordinados e a retirada de “obstáculos” do caminho; b) processos precipitadores: são vistos como gatilhos para o assédio moral e envolvem mudanças no status quo da organização, como o downsizing, reestruturação, reengenharia, fusão, outras mudanças organizacionais e mudanças na administração e na composição das equipes de trabalho; c) estruturas e processos propiciadores: podem provocar solo fértil para as práticas do assédio moral, estes fatores incluem: a percepção de desequilíbrio de poder, liderança fraca, permissiva ou inadequada, culturas organizacionais permissivas ou rígidas, e a insatisfação e frustração com o trabalho (por exemplo, a questão do conflito e ambiguidade dos papéis, falta de clareza, estresse e sobrecarga de trabalho).

os estudos do tema, a organização como um agente inibidor e incentivador dos comportamentos hostis. Além disso, apresenta que toda essa interação tem influência e influencia o contexto social, econômico e cultural.

Assédio moral e cultural organizacional:

A caracterização do assédio moral tem como ponto de partida as relações interpessoais, entre vítima(s) e agressor(es), mas sua ocorrência deixou de ser centrada nos indivíduos para se analisar também a organização e conseqüentemente a cultura organizacional na qual ocorre (Tolfo et al., 2013). Na literatura correspondente ao assédio moral a discussão sobre os fatores que levam a sua ocorrência tem referenciado a cultura como um agente, muitas vezes, gerador das práticas hostis. O fato é que as subculturas e a cultura de uma organização são afetadas e moldadas pelos indivíduos a elas pertencentes, que conseqüentemente sofrem influência do contexto externo. Tal contexto compreende aspectos econômicos, a pressão por resultados, o imediatismo e as múltiplas atividades desenvolvidas pelos indivíduos, enfim, são situações proporcionadas pelo próprio capitalismo.

Em organizações em que os discursos em prol do coletivo e do bem estar dos trabalhadores são amplamente divulgados, mas na prática, as atitudes e comportamentos dos gestores e demais trabalhadores priorizam as metas, indicadores e resultados, a tendência é a de proliferar culturas alinhadas com comportamentos de assédio moral (Tolfo et al., 2013). Segundo os autores, os elementos que formam os alicerces de culturas com esta natureza são:

a) o que importa é a colônia: retrata a suposição cultural que orienta comportamentos de supremacia das metas, em detrimento das possibilidades, alcance e condições das pessoas. A meta quantificada está acima de tudo; as questões relacionadas às tarefas têm precedência sobre aquelas que se referem aos relacionamentos. As coisas mais importantes são o dinheiro, resultados financeiros, recompensas, produção, competição, estrutura, entre outros aspectos do gênero. O discurso dos dirigentes está direcionado para a valorização das pessoas e dos relacionamentos, mas, contraditoriamente, a ênfase de fato é no trabalho. Sob essa ótica gerencial, as pessoas são vistas como qualquer outro recurso que pode ser usado e manipulado, como o capital e a matéria prima;

b) as pessoas devem se adaptar às estruturas e aos processos organizacionais, e não o contrário: o que prevalece é a intenção deliberada de adequar os seres humanos ao ritmo imposto pelo sistema sem qualquer tipo de anuência destes. Ao mesmo tempo, os erros são percebidos e tratados como inaceitáveis. A finalidade principal é a de moldar os seres humanos a partir dos sistemas estabelecidos unilateralmente, e não o contrário. Tais premissas são retratadas no filme de Charles Chaplin, intitulado "Tempos Modernos";

c) as pessoas são concebidas como máquinas que se limitam a dar respostas face aos estímulos que recebem: os indivíduos se comportam conforme as circunstâncias do contexto externo. A base da orientação dos seus comportamentos reside na solução de problemas, em especial nos eventos percebidos como de ameaça à sobrevivência. O que prevalece então são os comportamentos típicos de "apagar incêndio" ou de "se está quebrado, conserte". O foco está na resolução de problemas, e não na criação de algo novo;

d) as pessoas são concebidas como más por natureza: a crença dos gestores é a de que as pessoas são más. O que prevalece são os pressupostos da Teoria X de McGregor. O pensamento dos gestores é o de que os trabalhadores não são confiáveis, têm aver-

são natural por todo e qualquer tipo de trabalho, e, portanto, devem ser vigiados para que trabalhem, e se for o caso punidos de modo exemplar. Neste tipo de concepção é relativamente comum os gestores expressarem de modo consciente a crença de que “quando o gato sai, os ratos tomam conta”;

e) os problemas devem ser compartimentados e fragmentados: os papéis e as tarefas devem ser seccionados por setores ou departamentos. São comuns crenças dos tipos: “cada macaco deve cuidar e ficar no seu galho” e “guarde esta ideia para o seu departamento”. Dentro desta lógica de realidade social, as pessoas creem que a melhor maneira de resolver problemas é desmembrá-los em seus componentes mais simples, analisando cada um deles separadamente para depois reinseri-los no contexto total. Existe a supremacia do pensamento cartesiano de relações simples de causa e efeito e de fragmentação da realidade social. Os pensamentos, os sentimentos e, sobretudo as ações orientadas por este tipo de crença endereçam às deficiências de aprendizagens. Em suma, significa dizer que, nestas condições, só tomamos consciência dos problemas e passamos a agir sobre eles quando assumem grandes proporções e se tornam quase insuperáveis;

f) as informações devem servir de instrumentos para manutenção do “status quo” e perpetuação da classe dominante: dentro desta concepção que restringe o fluxo de informações aos que detém o poder nas organizações, a suposição dominante é a de que os gestores possuem o direito inalienável a informações e privilégios. Também constitui suposição que “os gestores são pagos para pensar, os demais para fazer”. As informações de todo e qualquer tipo não são divulgadas às pessoas que não tenham necessidade de saber. A posição e o acesso às informações conferem status e poder. Em decorrência de todas estas condições, o que prevalece é o monólogo com fluxo de cima para baixo, não o diálogo. Por conseguinte, quem está embaixo exerce um controle, mandando para cima só as informações que também interessam. Ou seja, as pessoas, ao se sentirem inibidas para expressarem o que pensam e sentem, passam muito mais a falar o que pensam ser o que os gestores querem ouvir, e não o que de fato desejam dizer;

g) o que importa é vencer, “custe o que custar”: existe o predomínio da crença na competição individualizada, embora o discurso reiteradamente mencione a “importância do coletivo”. A competição destrutiva, onde a vitória de um significa a derrota do outro passa a ser vista como a coisa certa para angariar poder e status, o que cria um “terreno fértil” à proliferação de psicopatas organizacionais. Pessoas com comportamentos frios, calculistas e destituídos de culpa, e que fazem o que for preciso, inclusive “prejudicar pessoas”, se necessário for para alcançar os seus objetivos. A ênfase cultural é no individualismo. As pessoas se juntam com outras pessoas, mas continuam a atuar de modo isolado. O que prevalece ainda é a atuação fragmentada;

h) os gestores são automaticamente líderes e “heróis supremos” e predomina a crença de que os mesmos são invulneráveis: o que significa que não têm medo, são seguros e sempre sabem qual caminho seguir. Outra ideia profundamente arraigada é a de que basta estar gestor para se tornar líder, como se fosse uma prerrogativa “mágica” dos gestores. Tanto os gestores quanto os geridos acreditam que os líderes devem assumir o controle das situações, serem decisivos, firmes e dominantes.

Para Tolfo et al. (2013) em organizações caracterizadas pelos traços culturais elencados, a tendência é a de que no ambiente psicossocial de trabalho os indivíduos percebiam um “cheiro ruim”, fruto dos tipos perversos de interações sociais que são estabele-

cidas no dia-a-dia de trabalho.

Da mesma forma que o contexto cultural externo influencia as práticas e políticas organizacionais, é na cultura organizacional que muitas vezes as novas mudanças e métodos de gestão são normatizados para serem internalizados para os membros organizacionais (Schein, 2009). No entanto, em determinadas ocasiões as novas práticas ficam apenas nos discursos, o que nos leva a pensar e compreender que os discursos são diferentes das práticas. Assim, os valores e as crenças adotadas pelas organizações, apesar de belas e éticas, podem não demonstrar a situação real praticada no ambiente laboral (Nunes & Tolfo, 2015).

Em um ambiente de alta competitividade, onde a busca pelo alcance das metas é algo frequente, não importa para o indivíduo que os valores da organização sejam, por exemplo, trabalho em equipe, ética, responsabilidade. Para ele o importante é a busca pelos resultados independentemente do modo utilizado para alcançá-los, segue-se assim uma perspectiva instrumentalista, onde os fins justificam os meios. Mesmo a crença oficial da organização sendo “o trabalho em equipe e a ética são os aspectos mais importantes em nossa organização”, a crença praticada é “cada um por si, e que vença o melhor a qualquer custo”. No atual contexto de competitividade muitos gestores adotam como valor o resultado e o lucro a qualquer custo, o que, permite que excessos sejam cometidos para “escapar à crise” (Tolfo et al., 2013).

As organizações em muitas situações fingem não terem conhecimento das práticas antiéticas e violentas em prol dos objetivos fins, e ainda utilizam de ritos para enfatizar e fortalecer os comportamentos desejados (aquelas que de forma geral ficam só na teoria). Há ritos como os de passagem, que tem por objetivo facilitar a transição do indivíduo a novos papéis sociais, novas funções, como a admissão de funcionários (Trice & Beyer, 1984), nestes ritos, e no processo de treinamento do mesmo, ele pode ser “ensinado” direta ou indiretamente sobre como as coisas realmente funcionam dentro da organização. Já de início o indivíduo ingressante tem conhecimento, mesmo que superficial, das práticas e políticas “ocultas” incorporadas no ambiente laboral. Nota-se que algumas brincadeiras, insultos e pegadinhas são usadas como forma de testar novos membros da organização de modo a garantir o cumprimento das normas. Contudo, há um risco destas “brincadeiras” se intensificarem e serem usadas pelo agressor como uma forma de perseguição, principalmente se ele identificar que o alvo não consegue “se defender” das ações ou não as encara como “brincadeiras” (Hoel & Salin, 2003; Salin, 2003b).

Tanto os valores (mais explícitos) quanto os tabus (mais oculto e velado) orientam o comportamento do indivíduo (Freitas, 2007). Neste sentido, os tabus apresentam a ideia de limite aceitável para o comportamento e interação. E qual seria esse limite? Existe limite quando o praticado prioriza os objetivos fins sem se importar com as estratégias e meios para alcançá-lo? Ou se pode dizer que esses limites existem apenas para aqueles que não fazem parte do grupo? Ocorre que em determinadas situações o indivíduo por não fazer parte do grupo dominante, seja por questões políticas ou pessoais, não tem os mesmos direitos e obrigações dos outros, e por isto, pode se tornar um alvo preferencial para as práticas de assédio moral (Nunes & Tolfo, 2013a; 2015).

As organizações devem tentar criar padrões de comportamento, ou seja, devem definir a maneira das pessoas se relacionarem. Não algo extremamente rigoroso, mas que determine limites de comportamentos para que estes não se transformem em assédio moral. No entanto, isso é pouco frequente ou quase inexistente. E de quem é a culpa

disto, da organização ou do indivíduo? Ambos. A organização deve sim criar normas e regras em relação a comportamentos antiéticos e violentos, e principalmente agir com firmeza quando constatado o problema. Por sua vez, o indivíduo precisa agir de forma ética, respeitando o outro. Normas e regras são implantadas e mantidas nos contextos organizacionais por meio das políticas e práticas de gestão de pessoas, as quais, dependendo do modo como se desenvolvem, podem propiciar terreno fértil para manifestações de assédio moral no trabalho (Tolfo et al., 2013).

O assédio moral pode ser visto como uma parte da cultura, de modo que a ocorrência é aceita como uma forma para concretização da tarefa imposta (Salin, 2003b). Ao seguir esta racionalidade, onde os fins justificam os meios, em organizações que os assediadores têm conhecimento que não há controle dos seus métodos de gestão e comportamento, pois estes conseguem realizar o trabalho, o assédio nada mais é que uma “ferramenta administrativa” utilizada pelo agressor para fazer com que os trabalhadores produzam mais e assim alcancem e ultrapassem as metas e objetivos organizacionais não se importando com as consequências que podem surgir para o assediado. De acordo com Einarsen et al. (2005; 2011), as organizações utilizam métodos humilhantes legítimos, são responsáveis e aprovam certos atos abusivos desde que estes métodos contribuem para a geração do lucro.

A racionalidade funcional, a globalização e as exigências do mercado competitivo são fatores que servem de desculpas para que a própria organização pratique o assédio. Segundo Ziemer (2006, p. 125) “o fato de que a transmissão da cultura se dá basicamente de forma inconsciente e inquestionável explica, em parte, por que as empresas punem comportamentos desejados e recompensam aqueles indesejáveis”. Assim, em organizações onde os assediadores sabem que não serão punidos devido à falta de políticas de coibição, prevenção e punição ao assédio, esta prática tende a se elevar cada vez mais (Nunes & Tolfo, 2012b). Pois, torna-se um modo de conseguir um desempenho satisfatório que pode levá-lo a obtenção de melhores condições na empresa.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O assédio moral no trabalho é tanto um tema que necessita ter uma atenção continuada e aprofundamento dos estudos e pesquisas, quanto uma questão prática que afeta toda a sociedade e as relações laborais. Necessariamente os estudos e pesquisas contribuem para a identificação de elementos que possam influenciar a sua ocorrência, e consequentemente proporcionam o aprofundamento da teoria e a construção de medidas para prevenção e combate a esta violência.

Neste aspecto, relacionar a cultura organizacional e o assédio moral no trabalho é uma questão necessária. Uma vez que tanto as organizações quanto a própria sociedade são influenciadas e influenciam os valores, crenças, normas, e práticas dentro de seus ambientes laborais e vivenciais. Portanto, as organizações muitas vezes são reflexos da cultura que a própria sociedade cria e perpetua para dentro do ambiente laboral. Ao realizar tal afirmação, pode ter uma conotação simplista, no entanto, é uma realidade existente no nosso cotidiano. Somos influenciados e influenciadores de boas e más práticas.

No âmbito organizacional e nas práticas laborais vemos uma constante preocupação pela produtividade e redução dos custos, algo já procurado na Administração Científica e Clássica de Taylor e Fayol, e de tanto outros autores que influenciaram os métodos e práticas de gestão (Nunes, 2011). Essa busca antiga ainda é frequente e mais

intensificada atualmente, algumas vezes vestida com um traje novo e elegante com intuito de camuflar a verdadeira prática e objetivo organizacional, ou seja, muitas vezes é “o velho com a roupa nova” - velhos hábitos com uma nova configuração.

Tal prática não é algo errado, as organizações precisam sobreviver. O que está errado são as formas e estratégias (organizacionais) para alcançar esses objetivos. Ocasionalmente ações como pressão, cobrança exacerbada, discurso diferente da prática, priorização dos objetivos fins sem se importar como a forma de alcançá-los, já estão inseridas na cultura organizacional (Nunes & Tolfo, 2015). As quais proporcionam assim um ambiente hostil e insalubre para o trabalhador, e logicamente, propenso para práticas de assédio moral.

O que as organizações não enxergam, ou fingem não observarem, são que tais práticas provocam tanto danos (consequências) para o trabalhador quanto para elas (Nunes & Tolfo, 2012a; 2012b). Um trabalhador desmotivado com seu trabalho, com depressão, estresse, e demais mazelas, não consegue produzir como de costume, e com isso o desempenho do setor e de seu trabalho cai. Consequentemente, a produtividade da organização também. Em outros casos, o mesmo trabalhador pode pedir afastamento para tratamento de saúde e com isso, seu setor fica desfalcado, e novamente produtividade cai (Nunes & Tolfo, 2012b). Como o assédio moral ocorre dentro do âmbito do trabalho, necessariamente o mesmo será afetado direta ou indiretamente, seja pelas atividades laborais ou pelo próprio clima no setor de trabalho.

E de quem é a culpa por práticas de assédio moral estarem inseridas na cultura de uma organização? A organização necessariamente tem maior culpa neste aspecto, é inegável que ela tem poderes para inibir ou permitir ações e estratégias hostis, por sua vez, os próprios trabalhadores também tem sua parcela de culpa. Esta culpa se refere a não perpetuar falsos valores e más práticas, a realizar suas atividades de forma ética e profissional, não prestigiar fulano ou ciclano por serem seus amigos e sim pela sua competência. Extinguir práticas culturais já enraizadas há longos tempos é algo que beira o impossível. Há quem afirma que mudar uma cultura dessas somente ocorre quando existem fatores externos extremamente rígidos e duros que impõe a mudança. Também era impossível o homem viajar à lua, e também descobrir um novo continente.

## Referências Bibliográficas

- Dejours, C. (2007). *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: FGV.
- Einarsen, S. (2005). The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience. *Pistes, Québec*, 7(3).
- Einarsen, S., Hoel, H, Zapf, D. & Cooper, C. L. (2003). The concept of bullying at work: the European tradition. In: Einarsen, S., Hoel, H, Zapf, D. & Cooper, C. L. (Orgs.). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 3-30). London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., Hoel, H, Zapf, D. & Cooper, C. L. (2005). Workplace Bullying: individual pathology or organizational culture? In: Bowie, V., Fischer, B. S. & Cooper, C. L. (Orgs.). *Workplace Violence: issues, trends, strategies* (pp. 229-247). Devon: Willian Publishing.
- Einarsen, S., Hoel, H, Zapf, D. & Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: the European tradition. In: Einarsen, S., Hoel, H, Zapf, D. & Cooper, C. L. (Orgs.). *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice* (pp. 3-39). London: Taylor & Francis.

- Fleury, M. T. L. (1995). Aprendendo a mudar - aprendendo a aprender. *Revista de Administração*, São Paulo, 30(3), 5-11.
- Fleury, M. T. L. (1996). O desvendar a cultura de uma organização - uma discussão metodológica. In: Fleury, M. T. L. & Fischer, R. M. (Coords). *Cultura e poder nas organizações* (pp. 15-27). 2.ed. São Paulo: Atlas.
- Freitas, M. E. (2007). *Cultura Organizacional: evolução e crítica*. São Paulo: Thomson Learning.
- Freitas, M. E., Heloani, J. R. & Barreto, M. M. S. (2008). *Assédio Moral no Trabalho*. Cengage Learning, São Paulo.
- Heloani, R. (2004). Assédio moral - um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. *RAE-eletrônica*, 3(1), 1-8.
- Hirigoyen, M.-F. (2006). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. 3. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Hirigoyen, M.-F. (2008). *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. 10. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Hoel, H. & Salin, D. (2003). Organisational antecedents of workplace bullying. In: Einarsen, S., Hoel, H, Zapf, D. & Cooper, C. L. (Orgs.). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 203-218). London: Taylor & Francis.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2012a). Assédio moral no trabalho: consequências identificadas por servidores docentes e técnico-administrativos em uma universidade federal brasileira. *Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL*, Florianópolis, 5(3), 264-286.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2012b). Políticas y prácticas de prevención y combate al acoso moral en una universidad brasileña. *Salud de los Trabajadores*, Maracay, 20(1), 61-73.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2013a). A dinâmica e os fatores organizacionais propiciadores à ocorrência do assédio moral no trabalho. *Revista de Gestão e Secretariado - GeSec*, São Paulo, 4(2), 90-113.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2013b). Acoso moral en el trabajo: políticas y prácticas de prevención y combate en una institución de enseñanza superior brasileña. In: Martin, F. P. S. (coord.). *Desvelar al mobbing: asegurar la dignidad en las organizaciones I* (pp. 53-70). México: Ediciones y Gráficos Eón.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2015). O assédio moral no contexto universitário: uma discussão necessária. *Revista de Ciências da Administração*, Florianópolis, 17(41), 21-36.
- Nunes, T. S. (2011). *Assédio moral no trabalho: o contexto dos servidores da Universidade Federal de Santa Catarina*. Florianópolis, SC, 2011. 281p. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio-Econômico. Programa de Pós-Graduação em Administração.
- Salin, D. (2003a). Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213-1232.
- Salin, D. (2003b). *Workplace Bullying among Business Professionals: Prevalence, Organisational Antecedents and Gender Differences*. Doctoral dissertation. Research Reports, Serie A, no 117. Helsinki: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Schein, E. H. *Cultura organizacional e liderança*. São Paulo: Atlas, 2009.
- Silva, N. (2001). *As Interfaces entre cultura e aprendizagem organizacional: o caso de*

uma empresa do setor cerâmico de Santa Catarina. Florianópolis, SC, 2001. VIII, 470f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

Tolfo, S. R., Silva, N. & Krawulski, E. (2013). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y la gestión de personas. *Salud de los Trabajadores*, Maracay, 21(1), 5-18.

Trice, M. T. & Beyer, J. M. (1984). Studying Organizational Cultures Through Rites and Ceremonials. *Academy of Management Review*, 9(4), 653-669.

Ziemer, R. (1996). Mitos organizacionais: o poder invisível na vida das empresas. São Paulo: Atlas.

#### SESSÃO DE COT 4: “ASSÉDIO MORAL EM CONTEXTO UNIVERSITÁRIO”

##### 1) MOBBING E INDIGNACIÓN EN CONTEXTOS UNIVERSITARIOS

- Florencia Peña Saint Martin (doniaflor@gmail.com, Posgrado en Antropología Física  
Escuela Nacional de Antropología e Historia, México).

##### RESUMEN:

A pesar de que el mobbing implica un juego intenso de emociones, éstas no han sido sistemáticamente abordadas en su análisis. El presente trabajo sostiene que el binomio agravio-indignación juega un papel fundamental en eventos de mobbing. Además de discutir los aportes de la antropología de las emociones, ilustra este juego de éstas en el que provocar indignación colectiva con base en deshonestidad es central para los perpetradores. Se ilustra la propuesta con un caso real sucedido en un posgrado de una institución de educación superior.

##### RESUMO:

Embora mobbing envolva um jogo de emoções intensas, ele não têm sido sistematicamente abordado em sua análise. Este artigo argumenta que o emparelhamento-de-lito indignação desempenha um papel fundamental em eventos de mobbing. Além de discutir as contribuições da antropologia das emoções, ilustra este jogo onde causam indignação coletiva com base em desonestidade é central para os autores. A proposta é ilustrada com um caso real acontecido em uma pós-graduação de uma instituição de ensino superior.

##### INTRODUCCIÓN:

El mobbing o asedio grupal, esto es, las agresiones sistemáticas y recurrentes que se prolongan en el tiempo, perpetradas generalmente hacia un solo blanco a la vez por un grupo identificable en contextos institucionales (Peña, 2013), incluidos los laborales, ha sido estudiado desde muy diversos ángulos, predominando las aproximaciones psicológicas que dan cuenta de:

Inventarios de las acciones que ponen en marcha los perpetradores. Leymann elaboró el primero: Inventario de Leymann de Terror Psicológico o LIPT por sus siglas en inglés que enlista 45 conductas diferentes, categorizadas en cinco grupos (Mobbing, n, s/f):

- a) reducir las posibilidades del blanco de comunicarse adecuadamente con otros;
- b) evitar que tenga la posibilidad de mantener contactos sociales;
- c) afectar su reputación personal o laboral;

- d) reducir su empleabilidad mediante su desacreditación profesional y
- e) afectar o poner en riesgo su salud física o psíquica, del que se han derivado varios más.

Otros inventarios han sido elaborados a partir de esta primera experiencia, entre los que se pueden citar: el Negative Acts Questionnaire (Einarsen, Hoel & Notelaers, 2009), el barómetro CISNEROS (Fidalgo y Piñuel, 2004), etc.

Las fases por las que las agresiones suelen transitar: conflicto, estigmatización, intervención de la organización y expulsión o marginación (Parés, 2007).

La dirección de las agresiones: vertical ascendente o descendente, horizontal -entre pares- o mixto (Yanes, 2013).

Los “perfiles” de los perpetradores y los blancos (Alcides y Puentes, 2010).

También existe abundante bibliografía que analiza el fenómeno desde la cultura organizacional (Topa, Morales, y Gallastegui, 2006) y como un problema de recursos humanos (Gamesa, 2010).

De manera contradictoria, dado que en los eventos de mobbing se involucra y se exagera de manera intencional e innegable el manejo doloso de las emociones por parte del grupo perpetrador, el análisis de éstas no ha jugado hasta ahora un papel central en su investigación, aunque frecuentemente se menciona -sin ahondar- en la envidia como origen frecuente de las agresiones (Riquelme, 2006). En este trabajo se sostiene que si bien cada caso de mobbing conjunta y pone en interacción recursiva contextos e intereses socio-políticos, biografías personales, historias y dinámicas institucionales, relaciones de poder a muy diferentes niveles (nacionales, organizacionales, en las relaciones personales, etc.), alianzas permanentes o coyunturales, enemistades, confrontaciones, etc., es impreciso asumir que el fin universal del mobbing es dañar intencionalmente al blanco elegido, como suele afirmarse de manera categórica (Riquelme, 2006), aunque no se descarta que en algunos casos esta intención pueda ser, en efecto, la causa de la violencia.

Aquí se sostiene, en cambio, que lo que sí es una característica inherente y universal a los procesos de mobbing es la intencionalidad de ocasionar indignación colectiva en contra del blanco.<sup>70</sup> Para ello se recurre a manipulación dolosa de las emociones<sup>71</sup> de quienes conforman el contexto que lo rodea, esto es, sus superiores, subordinados y compañeros, poniendo en marcha diversas estrategias centradas en estigmatizarlo. Es necesario enfatizar que al ser el objetivo central del mobbing lograr tal indignación colectiva en su contra, los mensajes y las acciones denostadores van dirigidos fundamentalmente al contexto que rodea al sujeto blanco, justamente porque para lograr la ya mencionada indignación contra de éste, no resolver el pretendido conflicto o la desavenencia que muchas veces se simulan.

Por supuesto, como “daño colateral”, el provocar indignación colectiva suele ocasionar en el blanco daños corporales físicos y emocionales al verse sometido de manera cotidiana a la denostación de su persona, de su trabajo, al deterioro de sus relaciones personales, incluso enfrentando la ley del hielo por sus otrora amigos y compañeros; lo cual suele afectar negativamente su autoimagen, así como sus contextos laborales y familiares. Es común también que este proceso de estigmatización se combine con

<sup>70</sup> Más adelante se discuten la definición y las características de esta emoción.

<sup>71</sup> Asimismo, más adelante se discute el concepto de emoción.

agresiones comunicacionales directas públicas para reforzar el mensaje de rechazo generalizado hacia éste, y también privadas para socavar sus fuerzas para defenderse al ser agredido de manera constante; la combinación de estos hechos tiene el potencial de ocasionar graves daños a su salud (Peña y Sánchez, 2007).

Con este fin, se abordan en este trabajo: el reciente reconocimiento del papel de las emociones en las ciencias sociales, así como su conceptualización y la indignación como una emoción que se construye en el contexto de la cultura y la interacción social. Se ejemplifica con hechos reales de casos de mobbing en contextos universitarios para ilustrar el objetivo: demostrar que el fin principal del mobbing es manipular las emociones colectivas para generar indignación contra un blanco, pretendiendo lograr el rechazo generalizado y aislamiento hacia éste.

#### EL PAPEL DE LAS EMOCIONES EN LAS CIENCIAS SOCIALES:

Por la predominancia del positivismo lógico y el “método científico” desarrollados en las ciencias exactas y extrapolados a las ciencias sociales, la búsqueda de la verdad fáctica “neutra”, sin que intervengan los prejuicios del investigador, barrió del pensamiento de las ciencias sociales cualquier referencia a lo emocional, es decir, al universo de los afectos, las pasiones, los sentimientos y las emociones. Así, a pesar de los trabajos pioneros de Ekman (1971) e Izard (1971) y del tratamiento tangencial que a éstas le dieron famosos antropólogos clásicos (por ejemplo, Mead, 2006) es hasta muy reciente fecha cuándo no sólo se convierten en objeto de estudio de la sociología y la antropología, sino que también se reconoció el papel que juegan en el mismo proceso de investigación, en particular, y en todas las interacciones humanas, en general, incluidas las establecidas en el tema de investigación elegido, los laboratorios, las universidades, los contextos laborales, los equipos de investigación, el trabajo de campo, en la relación profesor-alumno y profesor-alumno e informante clave, etc.

Las emociones y la capacidad de pensarlas son características fundamentales de los seres humanos y de su ambiente “natural”, esto es: el contexto histórico social, por tanto, se trata de procesos universales que constituyen un rasgo identitario de nuestra especie, pero nuestra biología siempre “es” dentro de relaciones personales, culturas y contextos sociohistóricos, por tanto, qué nos las provocan, por qué, cuándo y con qué intensidad termina por ser una expresión más de la variabilidad humana significada culturalmente.

Ritos, carisma, legitimidad, creencias, valores, relaciones interpersonales, conciencia de clase, violencia, sentimientos nacionales, religión, revolución, desviación social, privación relativa, propaganda, comunicación, etc., etc., parecen difíciles de entender y explicar sin una consideración sociológica de las emociones (Bericat, 2000:146).

#### EMOCIONES: APUNTES PARA SU CONCEPTUALIZACIÓN:

Se ha discutido la relación sentimientos-emociones con cierto debate alrededor de qué término asignarle a las bases biológicas vs a su expresión cultural (Fernández-Ponceta, 2011). Como la vida humana es en todo momento y etapa en la filogenia y la ontogenia la unidad indisoluble de la biología con los contextos histórico-sociales específicos en la que ha sido y es recurrentemente construida y reconstruida, aquí dejaremos de lado esta discusión para asumir desde una mirada compleja que las emociones son procesos físicos y mentales, neurofisiológicos y bioquímicos, psicológicos y culturales, básicos y complejos (Castilla y Lorenzo, 2012). Suelen ir acompañadas de manifesta-

ciones fisiológicas súbitas y reconocibles de poca duración, tales como: sudor, rubor, sensaciones de “mariposas en el estómago”, palpitaciones, temblor, palidez, etc. “La emoción y las reacciones emocionales están alineadas con el cuerpo, los sentimientos con la mente” (Damasio, 2006:14).

La emoción es la resonancia propia de un acontecimiento pasado, presente futuro, real o imaginario, en la relación del individuo con el mundo; es un momento provisorio nacido de una causa precisa en la que el sentimiento se cristaliza con una intensidad particular: alegría, ira, deseo, sorpresa, miedo, allí donde el sentimiento, como el odio o el amor, por ejemplo, está más arraigado en el tiempo, la diluye en una sucesión de momentos que están vinculados con él, implica una variación de intensidad, pero en una misma línea significativa (Le Breton, 1999:105).

Es también aceptado que existen emociones básicas universales “innatas”, como el miedo, el enojo, el amor y la alegría (Klein y Riviere, 1960); y otras que requieren del proceso de humanización para experimentarse, esto es, que surgen una vez que se ha instalado el concepto de self y que se han desarrollado códigos alrededor de la relación con los otros, es decir, estas emociones requieren de códigos culturales para procesarse, como la vergüenza, el agravio y la indignación. Algunos autores llaman a éstas últimas emociones sociales precisamente porque se experimentan como resultado de la apropiación cultural de contextos, interrelaciones, símbolos y significados. Aunque no es éste el espacio para ahondar en ello, desde mi punto de vista en los seres humanos no hay nada que no sea siempre biosocial y, a la vez, pensado/simbolizado, formando estas tres esferas una unidad recursiva indisoluble. Incluso lo más básico para la vida actual de nuestra especie pasa por este proceso, como es respirar, beber, comer, dormir, caminar, reproducirse, etc.

#### LA INDIGNACIÓN Y SU CONSTRUCCIÓN CULTURAL:

La indignación suele ser una reacción... contra algo que se considera [culturalmente] inaceptable. Dicha emoción puede derivar en acciones más o menos organizadas, como una marcha de protesta. La indignación también puede reflejarse en una emoción violenta inmediata, como golpes o insultos.

Indignación es un enojo o enfado vehemente contra una persona o contra sus acciones. Puede asociarse esta emoción a la ira, la irritabilidad o la furia. Por ejemplo: “El crimen de la niña causó indignación entre los vecinos”, “Los españoles han expresado su indignación contra los políticos en una marcha multitudinaria”, “Las palabras del canciller produjeron una gran indignación en el país” (Definición.de, <http://definicion.de/indignacion/#ixzz3dCVUerMb>, 12 de junio de 2015)

La indignación va de la mano con otra emoción que es el agravio, es decir, el ser sujeto o testigo de hechos o dichos ofensivos que se perciben como injustos, arbitrarios, impuestos, que vulneran o que atentan contra la dignidad, el honor, la credibilidad, etc. Como puede concluirse de lo antes dicho, los agravios también son “emociones sociales” porque requieren de códigos culturales a través de los cuales tales hechos o dichos son interpretados como tales.

Como ya se dijo, los agravios que se experimentan grupalmente -tales como las injusticias y las ofensas vividas colectivamente- suelen derivar en diversas formas de protesta y movilizaciones en contra de éstos y sus perpetradores, mismas que expresan y canalizan el malestar social que tiene como base situaciones, hechos o dichos que se perciben como transgresiones graves a los principios sociales consensuados explícita o

implícitamente y que considerándose fundamentales de observar, se “siente” que han sido violentados. Así, la indignación y los agravios son dos emociones que se retroalimentan y se explican mutuamente, prácticamente siendo imposible que una exista sin la otra. En el siguiente apartado se desarrolla cómo sobre estos dos ejes los grupos acosadores inciden para generar indignación, pretendiendo que los colectivos se sientan agraviados por el blanco de manera continua.

#### MOBBING E INDIGNACIÓN: UNA RELACIÓN COMPLEJA:

Con este marco se analizan hechos reales sucedidos en contextos laborales universitarios para explicar que el uso de palabras talismán, el rito de degradación al blanco, etc., tienen el fin de indignar a los colectivos, a la vez que provocan otras emociones que se viven intensamente por parte de testigos y blancos como son la impotencia, la frustración, el desamparo, el enojo, la tristeza, etc. Es decir, el mobbing es fundamentalmente un proceso de manejo doloso de emociones, por lo cual es tiempo de analizarlo desde este marco, cosa que a la fecha ha sucedido sólo colateralmente.

De ninguna manera puede negarse que los instigadores principales y sus pandillas de asedio son hábiles manipuladores y creativos manejadores de hechos y contextos para “darles la vuelta”, como tampoco que son profundamente deshonestos (Peña, ), dado que tergiversan, acomodan a modo y mienten con credibilidad, decisión y aplomo, a la manera de actores profesionales que han ensayo múltiples veces la obra.

Para ilustrar lo anterior se utiliza un hecho sucedido en un Doctorado de Ciencias Sociales de una universidad pública en la que se generó una disputa por su control para apropiarse de los beneficios derivados (representaciones en los Consejos, contratos, designación de un coordinador, una oficina y un ayudante, así como la asignación de alumnos a ser dirigidos, un tesoro invaluable en el contexto mexicano actual de la educación superior, etc.); esta disputa derivó en relaciones tóxicas con la consecuente imposibilidad de diálogo académico. Este contexto se complicó aún más al tener que elaborar de manera conjunta un instrumento de planeación estratégica a manera de solicitud para ser reconocido como posgrado de alto nivel. La animadversión llegó hasta el punto en que cinco de sus profesores decidieron separarse para conformar un posgrado diferente. Pero, principalmente a solicitud de sus alumnos y considerando también que los tiempos en que la solicitud mencionada debía presentarse, decidieron postergar la conformación del otro programa, pretendiendo continuar su trabajo en el que ya estaban adscritos (a este grupo de profesores en adelante se les denominará doctores blanco).

Este contexto fue aprovechado por un grupo de sus compañeros -doctores de muy alto nivel- que valiéndose de artimañas dolosas intentaron impedirles su regreso (en adelante denominados doctores golpistas). Con el escenario que esta dinámica generó es posible ilustrar que lo que este grupo intentó en todo momento fue generar gran indignación en contra del grupo de profesores blanco, a pesar de que reglamentariamente tenían todo el derecho de continuar en el programa dado que contaba con alumnos registrados en sus líneas de investigación y asesoraban tesis que se encontraban en marcha.

En la elaboración de la solicitud de ingreso al padrón de posgrados de excelencia los doctores golpistas actuaron con dolo aprovechando que la jefa del posgrado pertenecía a su grupo. Así, al entregar a las autoridades de la institución el instrumento de planeación estratégica como solicitud de ingreso al padrón, éstas se dieron cuenta de

que las líneas de investigación de los doctores blanco, de manera artera, unilateral y arbitraria, no habían sido incluidas. Si bien algunos de estos profesores habían comunicado por escrito primero su voluntad de separarse del programa y luego decisión de su reingreso, es de hacer notar que también habían sido eliminadas las de otros profesores blanco que nunca pretendieron separarse, como la de la directora y el secretario académico de la institución, en contra de quienes un grupo de los profesores golpistas habían orquestado varios eventos previos de mobbing imposibles de narrar aquí.

Enfrentados a este dilema y con el tiempo encima por la fecha límite de entrega de la solicitud, las autoridades, junto con los profesores blanco decidieron conformar un "Proyecto Piloto" con las líneas eliminadas dentro del mismo doctorado y anexarlo a la solicitud sin alterar nada de lo que los profesores golpistas habían elaborado con el fin de no quedar eliminados. Afortunadamente, entregan copia de la solicitud completa a cada programa de posgrado (incluido el doctorado en cuestión), recabando firmas y sellos de recibido.

Una de las profesoras golpistas, instigadora principal de muchos casos de mobbing previos en contra de diversos alumnos, colegas y autoridades consigue el instrumento entregado y "descubre" lo del Proyecto Piloto con las líneas incluidas de investigación de los profesores blanco que los golpistas habían eliminado. Esto proporciona la brújula para encontrar "el hecho" con el cual inician la "denuncia pública" de lo que ellos mismos calificaron en un escrito como una grave "acción fraudulenta" cometida por las autoridades y el resto de los profesores blanco.

Una protesta pública elaborada por los doctores golpistas a través de un escrito que pretendía ser una enumeración de todas los graves hechos cometidos alrededor de Proyecto Piloto denunciando a las autoridades, dirigido al Consejo Técnico de la institución y pegado en las paredes del posgrado en una copia de enormes proporciones (en sí misma agresiva) dio inicio a uno de los episodios ocurridos en tal institución más lamentables. Obviamente, con tal "denuncia" y el recuento de hechos ellos, los golpistas, aparecían como víctimas agraviadas y sus víctimas -convertidas en ello a través del cierre de sus líneas de investigación y el reparto de sus aspirantes a alumnos como sus tesis entre los golpistas- como los villanos. Tanto la forma de la denuncia a través de la colocación de la copia gigante en las paredes de la institución y los "argumentos" que contenía tenían como fin demostrar que fueron agraviados para crear gran indignación. En el Consejo Técnico se preparaba un linchamiento en contra de las autoridades, mismo que pudo ser conjurado al presentar el acuse de recibido de la solicitud, con el Proyecto Piloto incluido, fechada antes de su "descubrimiento" a través de "espionaje" por parte de los golpistas.

La "denuncia", además, fue acompañada de intensa rumurología y quejas de pasillo sobre el tamaño de la injusticia de la que habían sido blancos. Adicionalmente, otra de las profesoras golpistas dramatizó falsamente los hechos acusando a las autoridades locales con sus jefes superiores de que habían allanado su oficina para incorporar al Proyecto Piloto subrepticamente, lo cual era absolutamente falso, se incorporó y se hizo del conocimiento de todo el posgrado esto, pero muy convenientemente los hechos narrados así tuvieron la capacidad de generar indignación por la dimensión del agravio cometido.

El evento de mobbing no fue exitoso, destituyendo a la jefa del doctorado y nombrando a un investigador de gran probidad se pudieron hacer respetar los derechos académicos de los profesores blanco, pero es indiscutible que, por momentos, en ciertos

sectores lograron el objetivo de crear indignación con la táctica de hacerse pasar por profundamente agraviados, habiendo sido ellos los agraviados.

#### REFLEXIONES FINALES:

Es abundante la literatura que afirma que el mobbing tiene como finalidad la destrucción del blanco elegido por el grupo perpetrador del asedio (Riquelme, 2006). Aquí se sostiene que si bien en algunos casos, sin duda, éste puede ser el objetivo, en la mayoría tal daño se produce como “daño colateral”; lo que el asedio grupal persigue es generar indignación colectiva en contra de tal blanco, para lo cual a través de comunicación deshonestas y dolosas se le degrada a través de rumores, para después estigmatizarlo y exhibirlo públicamente. Eso sí, a los grupos perpetradores de asedio grupal no les importa en lo absoluto la suerte del blanco en la puesta en marcha de estrategias para lograr crear tal indignación.

Aunque por razones de espacio es imposible desarrollar aquí en extenso, es necesario también recuperar el análisis de las emociones que se involucran en este tipo de eventos, dado que juegan un papel fundamental y es con éstas que los grupos de asedio juegan.

#### Referências Bibliográficas

- Alcides Camargo, J; Puentes Suárez, A. 2010. “Rasgos de personalidad y autoestima en víctimas de acoso laboral”. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, volumen 6, número 1, pp. 51-64.
- Bericat, Eduardo. 2000. “La sociología de la emoción y la emoción de la sociología”, *Papers*, 62, pp. 145-176.
- Castilla, V y G. Lorenzo. 2012. “Emociones en suspenso: maternidad y consumo de pasta base/paco en barrios marginales de Buenos Aires”, *Cuadernos de Antropología Social*, número 36, pp. 69-89.
- Damasio, A. 2006. *En busca de Spinoza: neurobiología de la emoción y los sentimientos*, Crítica, Madrid.
- Definición.de s/f. Definición de indignación. Disponible en: <http://definicion.de/indignacion/#ixzz3dCVUerMb>, 12 de junio de 2015.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. 2009. “Measuring bullying and harassment at work: Validity, factor structure, and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire - Revised”. *Work & Stress*, volume 23, número 1, pp. 24-44.
- Ekman, P. 1971. *Universal and cultural differences in facial expressions of emotion*. University of Nebraska Press, Lincoln.
- Fernández Poncela, A M. 2011. “Antropología de las emociones y teoría de los sentimientos”, *Versión Media*, número 1, UAM/X, México. Disponible en: [http://version.xoc.uam.mx/index.php?option=com\\_content&view=art](http://version.xoc.uam.mx/index.php?option=com_content&view=art).
- Fidalgo, AM y Piñuel, I. 2004. La escala CISNEROS como herramienta de valoración del mobbing. *Psicothema*, volumen 16, número 4, pp. 615-624. Disponible en: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3041>, 22 de mayo de 2015.
- Gamesa. 2010. *Protocolo de actuación en caso de Acoso*, Gamesa, España. Disponible en: <http://www.gamesacorp.com/recursos/doc/capital-humano/nuestras-personas/protocolo-de-actuacion-en-caso-de-acoso-laboral.pdf>, 14 de enero de 2015.
- Izard, CE. 1980. *Cross-cultural perspectives on emotion and emotion communication*.

- D.C.: American Psychological Association, Washington, pp. 23-50.
- Klein, M y Riviere, J. 1960 Las emociones básicas del hombre: amor, odio y reparación. Envidia y gratitud. Desarrollo del funcionamiento mental, Nova, Buenos Aires.
- Le Breton, D y Pons, H. 1999. Las pasiones ordinarias: antropología de las emociones, Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires.
- Mead, M. 2006. Sexo y temperamento en tres sociedades primitivas, Paidós, Barcelona, Buenos Aires y México.
- Mobbing.nu. s/f. Las 45 preguntas de Heinz Leymann. Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT. Disponible en: <http://www.mobbing.nu/45PREGUNTAS.htm>, 31 de mayo de 2015.
- Parés, M. 2007. "Las fases del mobbing". En F Peña, P Ravelo y S Sánchez (coordinadores), Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México, Ediciones Eón, Universidad Autónoma Metropolitana Azcapotzalco y Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing, España, pp. 41-64.
- Peña, F. 2013 "Presentación". En F Peña (coordinadora), Develar el mobbing. Asegurar la dignidad en las organizaciones, Ediciones Eón y Red PODEP: Salud, condiciones de vida y Políticas Sociales", México; Observatorio Vasco de Acoso Moral, España; Red Iberoamericana por la Dignidad en el Trabajo y en las Organizaciones, México y Fondo del Profesor Héctor Hammerly, Canadá, pp. 9-20.
- Peña, F y Sánchez, S. 2007 "Mobbing y salud. Repercusiones negativas en los trabajadores y en los espacios laborales". En F Peña, P Ravelo y S Sánchez (coordinadores), Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México, Ediciones Eón, Universidad Autónoma Metropolitana Azcapotzalco y Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing, España, pp. 181-202.
- Riquelme, A. 2006. "Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo", Ciencias Sociales Online, volumen III, número 2, Universidad de Viña del Mar, Chile. Disponible en: [http://www.uvm.cl/csonline/2006\\_2/pdf/riquelme.pdf](http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf), 23 de marzo de 2015.
- Topa, G; Morales, JF; Gallastegui, JA. 2006. "Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y los resultados personales", Psicothema, vol. 18, núm. 4, 2006, pp. 766-771.
- Yanes, D. 2013. "Cuando los Trabajadores acosan a sus Jefes. Acoso Laboral Vertical Ascendente". Disponible en: [http://sst-duglasyanes.blogspot.mx/2013/10/cuando-los-trabajadores-acosan-sus\\_29.html](http://sst-duglasyanes.blogspot.mx/2013/10/cuando-los-trabajadores-acosan-sus_29.html), 12 de abril de 2015.

## 2) TRABALHO DOCENTE, MODO DEGRADADO DE FUNCIONAMENTO INSTITUCIONAL E ASSÉDIO MORAL.

- Roberto Moraes Cruz (Doutor em Engenharia de Produção, professor e pesquisador do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina);
- Izabel Carolina Martins Campos (Doutora em Engenharia de Produção, Secretaria de Estado da Administração de Santa Catarina).

### RESUMO:

O exercício da docência pode acarretar adoecimento dos professores: demonstrar alguns fatores nos processos de saúde no contexto de trabalho degradado é o objetivo deste artigo. As condições de trabalho são adversas, carga horária de trabalho excessiva, os salários não atrativos, recursos materiais e didáticos escassos, excesso de alunos por turmas e o assédio moral nas relações de trabalho. A violência psicológica laboral pode se apresentar como uma situação pontual ou ocorrer de forma sistemática. O estudo

teórico, não sistemático, pesquisou as relações entre saúde e trabalho docente. Os resultados demonstram as principais patologias que acometem os professores.

Palavras chave: professor, trabalho, assédio moral, adoecimento.

RESUMEN:

El ejercicio de la actividad docente puede causar enfermedad de los profesores: demostrar ciertos factores en los procesos de salud en el entorno de trabajo degradada es el objetivo de este artículo. Las condiciones de trabajo son, hora adversos excesivos de trabajo, los salarios no atractivas, materiales y recursos didácticos escasos, el exceso de alumnos en las clases y la intimidación en las relaciones laborales. Trabajo violencia psicológica puede presentarse como una situación única o producirse de manera sistemática. El estudio teórico, no sistemática investigó la relación entre la salud y la actividad docente. Los resultados muestran las principales patologías que afectan a los docentes.

Palabras clave: profesor, el trabajo, la intimidación, la enfermedad.

INTRODUÇÃO:

Profissionais do campo da saúde, das ciências sociais e do trabalho têm investigado, cada vez mais, as relações entre saúde e trabalho e o modo como essa relação repercute sobre o modus vivendi dos trabalhadores. Para Cruz (2005), Lemos e Cruz (2005), estudos epidemiológicos recentes apontam verdadeiras epidemias das chamadas doenças profissionais ou doenças relacionadas ao trabalho. Do ponto de vista das patologias atribuídas à organização e ao processo de trabalho, é possível verificar, nos estudos especializados, o modo como progredem os efeitos somáticos e psicológicos relacionados às cargas de trabalho, à competitividade, à densidade e à intensidade de trabalho, denominados genericamente de distúrbios músculo-esqueléticos e psicopatologias do trabalho que refletem, respectivamente, descompensações físicas e psicológicas mais evidentes do modo de funcionamento degradado de uma organização.

Trabalhadores da educação também têm passado em seu cotidiano profissional por problemas de saúde decorrentes de seu trabalho. Em cenários como os das instituições privadas e públicas, apesar dos esforços dos trabalhadores da educação, aponta-se para um estado crônico de dificuldades em gerenciar os processos de trabalho, seja por intensificação da precarização das condições de trabalho, seja pela incapacidade em transformar as ações reivindicatórias efetivamente em processos de conscientização da sociedade sobre os riscos implicados na precarização do trabalho dos professores e demais trabalhadores da educação.

Neste contexto, verifica-se a crescente depreciação da atividade docente, em razão dos baixos investimentos nas ações de melhoria da educação superior, da crescente transformação da natureza do processo educativo em meio de negócio e lucro, na redução da margem de remuneração dos professores, seja do ponto de vista dos ambientes de trabalho, da remuneração ou, ainda, do reconhecimento social desse trabalho. Tal quadro acarreta, invariavelmente, acentuação dos efeitos perigosos de desgaste físico e psicológico, absenteísmo e, até mesmo, abandono da profissão.

É válido, portanto, inquirir sobre a evolução quantitativa e qualitativa dos fatores de risco e agravos à saúde nas categorias profissionais. As condições de saúde dos trabalhadores em geral, assim como dos professores, dependem das relações decorrentes das exigências e condições de realização do trabalho, derivadas do contexto e das características da organização do trabalho, nesse caso, da instituição de ensino superior. A

avaliação das condições de trabalho, por meio das suas dimensões físicas e psicológicas, permite ampliar a compreensão em torno da percepção das condições de trabalho, dos riscos e evidências de processos de adoecimento.

O presente estudo tem como objetivo caracterizar aspectos do trabalho docente e sua influência nos processos de saúde, no contexto dos processos de degradação do trabalho nas instituições de ensino privadas e públicas.

#### DOCÊNCIA E SAÚDE DOS PROFESSORES:

O trabalho docente é o resultado de um processo que envolve múltiplos saberes oriundos da formação, da área disciplinar, do currículo, da experiência, da prática social, e da cultura, entre outros. Trata-se de uma atividade regida por uma racionalidade prática que se apóia em valores, em teorias, em experiências e em elementos contextuais (THERRIEN; DAMASCENO, 2000; THERRIEN; LOIOLA, 2001).

Visto na perspectiva dos estudos sobre as relações entre processo de trabalho e a saúde, o trabalho do professor não apresenta, de uma forma geral, segundo Lemos e Cruz (2005), o mesmo destaque de investigação científica que outras categorias do setor industrial e de serviços, como, por exemplo, os profissionais da construção civil, dos transportes, da saúde e do setor bancário.

Para Esteve (1999), professores de todas as partes do mundo tiveram que se adaptar às características evolutivas dos processos de trabalho na docência, ainda que, na maioria das vezes, não se tenha evoluído necessariamente na melhoria das condições objetivas neste tipo de exercício profissional.

O mestre visto antes como uma figura profissional essencial para a sociedade, é hoje um pro-fissional que luta pela valorização e reconhecimento social do seu trabalho. O quadro social se agrava quando se verifica, especialmente por parte das instituições de ensino privadas, a contratação dos “novos docentes”, não necessariamente comprometidos com o processo de ensino-aprendizagem, mas que apresentam uma melhor relação custo-benefício para o negócio. De qualquer maneira, pouco ou muito comprometidos, os sinais de desgaste em docentes têm se intensificado nos últimos anos, na esteira dos modelos gerencialistas da educação e da valorização do chamado aluno-cliente-consumidor, onda liberal que soprou seus ventos também em direção a gestão da educação pública.

Para aqueles que persistem na pro-fissão, na perspectiva de construir uma carreira profissional e obter dela seu sustento e meio de realização pessoal, há uma crescente insatisfação com as políticas de gestão do trabalho docente, baseadas na limitação de recursos, apoio e transparência nas decisões, justificadas pelos gestores das instituições de ensino em função das restrições de recursos financeiros e de pessoal e das dificuldades em alcançar metas econômicas, associadas ao declínio crescente da demanda por ingressos nas universidades. É o efeito paradoxal gerado pelas instituições de ensino: precarizar o trabalho para tentar cumprir metas e lucratividade que não lhe são mais possíveis. A solução encontrada é intensificar o trabalho e reduzir os ganhos econômicos dos professores, precarizando-o ainda mais. No setor privado, o ciclo de demissões e restrições à autonomia dos professores é evidente. No setor público, o Estado apresenta, a cada nova gestão, um incremento de estratégias gerenciais de avaliações de desempenho baseadas em metas de produção, aproximando-se das práticas liberais da iniciativa privada.

É fato, contudo, que professores e educadores, em geral, ocupam um lugar espe-

cial no processo social e produtivo. Re-alizam atividades de assistência interpessoal e de dedicação ao ensino-aprendizagem, invariavelmente os colocando numa condição de maior predisposição aos chamados transtornos psicossociais no trabalho que, associados aos agravos na condição física (no caso das Lesões por Esforços Repetitivos - LER, por exemplo), acenam os desgastes profissionais. Dentre os principais transtornos psicossociais relacionados ao trabalho, destacam-se as neuroses profissionais, a fadiga psicológica, o estresse, o assédio moral e a síndrome da desistência (burnout).

O ensino, visto como uma prática profissional, possui características particulares, geradoras de fatores causadores de problemas físicos e psíquicos. Para Reis et al (2006), de forma geral, ensinar é uma atividade altamente estressante que repercute no desempenho profissional do docente e na sua saúde física e mental. Gasparini, Barreto e Assunção (2006) chamam a atenção para o fato de as escolas não serem mais um lugar seguro e protegido devido à violência existente dentro e fora dos estabelecimentos de ensino, sendo que este representa mais uma fonte importante de estresse na escola.

No Brasil, as plataformas de gestão das instituições de ensino trouxeram consigo sobrecarga de trabalho para os professores, especialmente quanto ao volume de trabalho, à precariedade das condições de ensino e atendimento aos alunos e a redução da autonomia do professor em gerir suas próprias condições de trabalho (GASPARINI, BARRETO, ASSUNÇÃO, 2006).

Para Carlotto e Palazzo (2006) impuseram-se muitas atribuições ao professor que ultrapassam seus interesses e carga horária, entretanto é excluído das decisões institucionais, sendo percebido somente como um executor de propostas elaboradas por outros. Este modelo de gestão atual, de acordo com Carlotto e Câmara (2007) diminuiu o tempo do professor para organizar e efetuar seu trabalho, para se atualizar profissionalmente e, também, para promover atividades de lazer e convívio social.

De certa forma, o trabalho do professor representa, historicamente, um dos principais meios de realização de processos educativos e transmissão dos conhecimentos culturais compartilhados pela comunidade social e científica. Contudo, apesar de sua importância social, os estudos sobre as implicações das condições de trabalho na saúde dos professores remontam à década de 1980. Os registros na literatura especializada, anteriores a este período, tratam de doenças físicas (laringites, varizes, problemas na coluna), sem necessariamente relacioná-los às variáveis da organização e do processo de trabalho.

A produção do conhecimento sobre saúde e trabalho docente no cenário nacional é incrementada ao longo da década de 90. Embora incipiente o que já se produziu até o momento, esta produção revela um crescimento significativo em estudos exploratórios e descritivos sobre fadiga vocal, estresse, assédio moral e síndrome da desistência (burnout) entre os docentes, associados ou não a outras patologias. As pesquisas de Esteve (1999) e de Codo (1999) enfatizam que as condições de trabalho dos docentes brasileiros, a exemplo das condições de trabalho dos docentes norte-americanos e europeus são consideradas precárias e têm sido apontadas, nas pesquisas atuais, como geradoras de adoecimento físico e psicológico. A reversão da situação de saúde depende da ampliação do conhecimento sobre as condições de trabalho dos docentes brasileiros, da implantação de medidas de controle e prevenção dos riscos ocupacionais e, principalmente, de mudanças importantes na gestão dos trabalhadores da educação e da qualidade do ensino.

Muitos docentes são humilhados, ameaçados, perseguidos por seus pares, superio-

res ou mesmo seus alunos (Campos, 2006). Alguns não sabem como agir diante dos constrangimentos do trabalho. No assédio moral em escolas, os professores sofrem ameaças, maus-tratos dos próprios colegas de docência ou de colegas de hierarquia superiores (Cunha, 2009). Em virtude do recorrente ataque à sua dignidade, integridade, autoimagem o docente adocece com sintomas psicossomáticos, podendo evoluir para adoecimento incapacitante (como os transtornos mentais e comportamentais. Alguns abandonam a profissão ou são readaptados em outra função. As doenças ocupacionais podem acarretar incapacidade para o exercício profissional de forma residual ou permanente. As relações entre o processo de intensificação do trabalho nas escolas e o tipo de adoecimento dos professores motiva sofrimento físico e mental de professores e está associado ao aparecimento de agentes psicossociais estressores, como o assédio moral no trabalho. A tensão também pode ocasionar os distúrbios músculo esqueléticos (ombros, cotovelos, punhos), agravada por esforços repetitivos. O AMT caracteriza-se por violência psicológica que submete o trabalhador a constrangimentos. Uma vítima de AMT sofre e pode ter consequências sérias, como depressão, medo ou mesmo pânico de ir ao trabalho, estresse, e em casos graves podem surgir à ideação ou o suicídio (Guimarães, 2006).

Estudos realizados com professores (tanto os que abordam fadigamento e estresse quanto os que abordam as condições de trabalho mais amplas) caracterizam a prática de ensino como um trabalho dotado de intensificação das relações inter-pessoais que mobiliza os chamados fatores psicossociais do trabalho docente, isto é, aqueles que estão relacionados à qualidade das interações no trabalho. (CODO, 1999; ESTEVE, 1999). Invariavelmente, os resultados desses mesmos estudos demonstram que a desvalorização e o não reconhecimento do trabalho docente, expressos genericamente pela percepção de desrespeito por parte dos alunos (e até mesmo da sociedade), as condições salariais (que não condizem com a importância e a responsabilidade social deste trabalho), a necessidade de ampliação da jornada de trabalho para recompor salário, os aumentos expressivos de alunos em salas de aula, além da luta permanente por manter-se no emprego, tudo isso, têm contribuído para a perda de qualidade da saúde dos professores. Vedonato e Monteiro (2008), em pesquisa realizada com 258 professores de escolas estaduais de São Paulo, verificaram que a maioria dos professores apresentava estilos de vida precários, com a presença de problemas de saúde, como transtornos músculo-esqueléticos, respiratórios e mentais.

O saber construído ao longo do processo de formação profissional do professor é confrontado com a realidade do trabalho de ser responsável pela educação de duas, três ou até quatro turmas de quarenta alunos (número médio de alunos por turma), com duas ou mais disciplinas diferentes para ministrar durante o ano letivo. De uma forma geral, o professor recorre a esforços extras para atualizar conhecimentos e instrumentalizar-se em novas tecnologias didático-pedagógicas, cumprindo uma jornada de trabalho que extrapola em horas semanais a jornada prevista em seu contrato de trabalho.

Para Gasparini, Barreto e Assunção (2005) as circunstâncias em que os professores mobilizam suas capacidades físicas, cognitivas e afetivas para atingir os objetivos impostos podem gerar sobre-esforço ou hipersolicitação de suas funções psicofisiológicas que, se não forem recuperadas a tempo, podem desencadear sintomas clínicos, o que poderia explicar os índices de afastamento do trabalho por transtornos mentais.

Os transtornos mentais ou psicopatologias do trabalho (síndromes neuróticas espe-

cíficas, reações agudas ao estresse, depressão, dentre outros), assim como os distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (fibromialgia, tendinites, cervicalgias, dentre outros), devido à gravidade apresentada, têm chamado a atenção de especialistas em saúde no trabalho. As revisões de literatura realizada por Bongers, Winter, Kompier e Hildebrandt (1993) e Cruz (2005) apontam vários estudos transversais que indicam uma associação direta entre fatores psicológicos, como a ansiedade, a depressão, a tensão afetiva e os incrementos de responsabilidade no trabalho à manifestação de síndromes dolorosas e suas decorrências músculo-esqueléticas. Destacam-se, entre os principais fatores estudados, a pressão por rendimento, a insatisfação com o conteúdo do trabalho e a elevada demanda laboral.

O trabalho, como uma atividade de risco, induz a uma atitude regulatória e compensatória por parte dos indivíduos frente à carga (tarefa prescrita), suscetibilizando-os somática e psicologicamente. Segundo Frutuoso e Cruz (2005), o conceito de carga do trabalho é resultante da contraposição entre as exigências do processo e a capacidade fisiológica do sujeito de responder a elas. De forma semelhante ao ambiente, em que a sobrecarga se dá pelo excesso de estímulos, a sobrecarga do trabalho ocorre na medida em que as exigências excedem a capacidade biológica do trabalhador. Geralmente, sobrecargas físicas e psicológicas sinalizam dano que compromete a capacidade de controlar a intensidade do sofrimento, seja esse dano percebido como uma inabilidade para lidar com a frustração no trabalho, seja percebido como uma fadiga ou uma lesão.

No quadro de adversidades e riscos no meio ambiente institucional, os docentes têm desenvolvido, ao longo dos anos e das mudanças gerenciais implementadas, estratégias para lidar com o desgaste físico e psicológico proveniente de condições desequilibradas de trabalho. Entretanto, a organização do trabalho, que é uma das principais fontes deste desgaste, mas também representa o lócus do seu enfrentamento. Desse modo, os trabalhadores tendem a lançar mão de estratégias de enfrentamento da realidade adversa, com vistas a minimizar possíveis desequilíbrios na relação homem-ambiente e prejuízos psicológicos. As pessoas, então, “elaboram ou constroem defesas para evitar ou tornar suportável o sofrimento” (Cruz, 2005, p. 211). Essas defesas dizem respeito a ajustamentos e flexibilizações de comportamento frente às exigências do meio, com o objetivo de regular o efeito de elementos estressores. É de se supor que, quanto maior a disparidade entre o meio físico e a identidade pessoal, maior o esforço do sujeito em se adequar e mais complexas as estratégias de defesa elaboradas. (MENDES; CRUZ, 2004).

Importante compreender, como argumentam Azevedo e Cruz (2006), que essas regulações - relativas a padrões emocionais, cognitivos, sócio-econômicos ou culturais - também interferem na forma como cada pessoa trava seu enfrentamento diário com o ambiente que o cerca. Assim, onde é baixa a possibilidade de controle pessoal do ambiente, as estratégias de enfrentamento são de natureza adaptativa ou passiva, ou seja, o indivíduo regula as consequências emocionais da situação por não poder alterar a própria situação. Entretanto, nem todos têm boa habilidade de defesa e, nesse caso, mantém alto os níveis de sofrimento, que levam ao isolamento institucional, à depressão e, até mesmo, ao suicídio. No que se refere ao ambiente institucional, restrições a autonomia e a capacidade de realização pessoal na atividade, representa perda do poder de controle sobre a capacidade de personalização do trabalho, gera estratégias de enfrentamento passivas e evasivas, centradas na emoção, que propriamente ativas, centradas na situação. Os docentes, neste sentido, reduzem a sua tentativa de modificar

situações estressores, incorporando um modo reativo-conservador de construir relações de trabalho mais saudáveis.

Estratégias de enfrentamento bem-sucedidas podem, até certo ponto, dissimular possíveis prejuízos à saúde. Ao contrário, um enfrentamento mal-sucedido, por esgotamento ou incapacidade de se lidar com o meio, em que os indivíduos percebem como insuficientes sua potencialidade de confrontação, produzem reações de estresse e conduta alienantes (CRUZ; SCHERER; PEIXOTO, 2004). O estresse é “um componente que predispõe ao surgimento de condições patológicas e de diferentes formas de adoecimento” (MENDES; CRUZ, 2004, p. 46). Sua expressão tão imprecisa, quanto amplamente difundida, significa de fato um mal-estar percebido como individual e coletivo. Definir estresse foi, desde o início, uma necessidade de traduzir, de forma relativamente precisa, um fenômeno clínico constituído por reações do organismo às circunstâncias de ameaça ao seu equilíbrio biológico e psicológico.

#### SAÚDE E MODO DE FUNCIONAMENTO DEGRADADO NO ÂMBITO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR:

As consequências do trabalho para o indivíduo podem também ser sentidas depois de longo período, as chamadas “marcas do trabalho” (TEIGER, 1980; WISNER, 1984; CRUZ, 2005), impressões que em certos casos permanecem por longo tempo no corpo e no pensamento. Manifestações designadas como “incompetências”, “perda da capacidade inventiva”, “restrições das habilidades”, “dificuldades para aquisição de novos conhecimentos”, “dificuldade para comprometer-se”, “tendência a adoecer” têm consequências diretas sobre a atividade no trabalho e nas demais dimensões da vida fora do trabalho, criando condutas contingentes às exigências da organização do trabalho (LEPLAT, 1986; TEIGER, 1980).

Se o trabalho é um determinante da saúde das pessoas, é evidente que a saúde é uma condição de trabalho. A atenção à saúde dos trabalhadores deve ser, portanto, uma política ativa de controle, gestão e avaliação dos processos de trabalho. Isso implica em uma articulação teórica e técnica, cada vez mais apurada, entre as condições clínicas dos trabalhadores e os dados epidemiológicos dos processos de adoecimento relacionados ao trabalho. Uma clínica das pessoas que trabalham é uma clínica do trabalho das pessoas.

Por isso, os princípios humanizadores da saúde ocupacional<sup>72</sup>, construídos desde há algum tempo pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) e Organização Mundial da Saúde (OMS), refletem constatações objetivas da relação trabalho e saúde dos trabalhadores, impondo a necessidade permanente do controle de riscos no trabalho e do aperfeiçoamento contínuo dos processos de gestão de doenças ocupacionais pré-existentes ou não.

<sup>72</sup> Os princípios humanizadores da saúde ocupacional têm como objetivos: a) a promoção e manutenção, no mais alto grau, do bem estar físico, mental e social dos trabalhadores em todas as ocupações; b) a prevenção, entre os trabalhadores, de doenças ocupacionais causadas por suas condições de trabalho; c) a proteção dos trabalhadores em seus empregos, dos riscos resultantes de fatores adversos à saúde; d) a colocação e conservação (manutenção) dos trabalhadores nos ambientes ocupacionais adaptados às suas aptidões fisiológicas e psicológicas; em resumo: a adaptação do trabalho ao homem e de cada homem ao seu próprio trabalho”. Comitê conjunto Organização Internacional do Trabalho e Organização Mundial de Saúde (OIT/OMS, em 1950).

O modo de funcionamento degradado, no sentido amplo, evidencia problemas e contradições na gestão do trabalho (perdas econômicas, de eficácia e produtividade, intensificação do ritmo, rotinas e das cargas e trabalho, absenteísmo, redução no efetivo de pessoal, ampliação de metas não necessariamente possíveis de cumpri-las) e na gestão das relações de trabalho (pressão sobre gestores, intimidação como recurso de gestão, incrementos de responsabilidades, assédio moral). No sentido específico, o modo de funcionamento degradado evidencia descontrole de riscos ocupacionais e da ocorrência e prevalência de processos de adoecimento relacionado ao trabalho.

A intensificação do modo de funcionamento degradado das instituições de ensino superior, especialmente nos últimos 20 anos, com a proliferação descontrolada de instituições de ensino privadas e depauperização substantiva das condições de trabalho nas instituições de ensino públicas, tem produzido sérias implicações ao trabalho dos docentes.

Os sinais são evidentes nas instituições privadas: restrições à busca por qualificação profissional, contratação de docentes por menores indicadores de qualificação técnica em função da redução da massa salarial, demissão de docentes com maior titulação, necessidade de ampliação da carga horária para manter níveis salariais anteriormente percebidos, pressões diretas sobre setores específicos da instituição, a fim de compensar as fontes de perdas econômicas e de pessoal, intimidação dos gestores para que os docentes evitem “contrariar” os alunos, independente da qualidade demonstrada em suas atividades acadêmicas, intensificação das políticas de insegurança empregatícia, dentre as principais.

Nas instituições públicas, os sinais manifestos são: restrições ao uso de materiais necessários à atividade de ensino, ausência quase que generalizada de apoio técnico às atividades docentes, perda de centralidade dos objetivos da instituição pública, em função da disputa de grupos políticos internos, má gestão do efetivo de pessoal, centralismo dos recursos financeiros e política de dependência dos centros, departamentos e programas de pós-graduação, intensificação do produtivismo e da competitividade nas produções científicas como meio de afirmação profissional, dificuldade em discriminar o que é de natureza pública ou pessoal na gestão dos processos de trabalho, movimentos grevistas intensificados, muitas vezes sem saber quais as consequências de sua realização, descontentamentos dos alunos, acirramento de conflitos e aumento do abandono dos alunos da universidade.

Em ambas, o que se verifica é, em geral, a perda na qualidade e na eficácia da atividade de ensino, o descontentamento com produtivismo (ora na quantidade de horas/alunos, ora na quantidade de produção científica), a intensificação das relações de competitividade e menos de solidariedade, a determinação de metas arrojadas, sem necessariamente dispor dos meios para cumpri-las, o acirramento de conflitos entre alunos e professores associados aos processos de intimidação institucional ao trabalho docente.

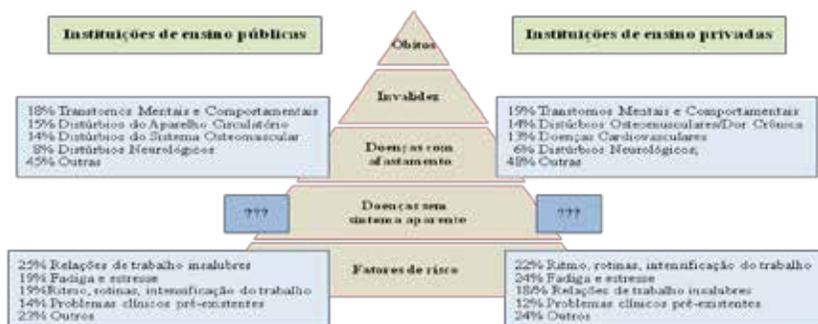
Organizações de trabalho, neste caso, as instituições de ensino superior, privadas e públicas, que operam sob modo degradado de funcionamento, podem ser consideradas organizações patológicas, porque, via-de-regra, produzem agravos à saúde e aumentam os riscos decorrentes do exercício da atividade docente. Tendo em vista o quadro epidemiológico das doenças ocupacionais entre docentes, no Brasil, especialmente em relação aos indicadores de riscos ocupacionais, afastamento do trabalho e invalidez, realizamos uma pesquisa sobre o panorama epidemiológico dos agravos à saúde entre

docentes em Santa Catarina<sup>73</sup> (Figura 1).

Os indicadores sobre doenças ocupacionais, apresentados na Figura 1, sintetizam o que, provavelmente, é o retrato nacional sobre riscos e prevalência de indicadores de afastamento do trabalho e invalidez por doenças ocupacionais. Esse panorama demonstra algumas características importantes sobre os tipos mais frequentes de indicadores de afastamento no trabalho entre docentes, tanto das instituições de ensino públicas quanto privadas - transtornos mentais e comportamentais, distúrbios músculo-esqueléticos e doenças cardiovasculares, demonstrando uma base incidental permanente a ser considerada na avaliação dos processos de invalidez decorrentes de danos.

Os fatores de riscos às doenças ocupacionais, em geral, são diversos e multideterminados. No panorama epidemiológico apresentado (fig. 1), os principais fatores de riscos relacionados ao trabalho docente, seja na instituição de ensino privada ou pública, são da mesma natureza, ainda que com diferenças em sua base percentual de ocorrência. Consta-se que a intensificação do trabalho, a insalubridade nas relações de trabalho, fadiga e estresse são fatores de riscos importantes na investigação dos efeitos diretos e indiretos, com efeitos aparentes ou não aparentes, imediatos ou não imediatos na produção de processos de adoecimento de professores.

Um aspecto importante a ser avaliado é que, a par do conhecimento dos principais indicadores de afastamento no trabalho e de invalidez, em geral, no âmbito da saúde ocupacional, não são desenvolvidos métodos e ações voltados à investigação de doenças sem sintomas aparentes (fig.1). Há uma tendência em pensar o diagnóstico no trabalho apenas quando os impedimentos ou restrições à atividade de trabalho se manifestam evidentes. O problema é que a maioria dos processos de adoecimento no trabalho não resulta de pressões ou traumas diretos, mas de um conjunto de micro processos de constrangimentos físicos e psicológicos, nem sempre visíveis aos olhos e escutas menos treinadas, mas que desencadeia, ao longo do tempo, doenças ocupacionais. Resulta desse aspecto uma distância significativa entre identificação de fatores de riscos e o diagnóstico de condições clínicas que resultam na necessidade de afastamento dos trabalhadores por problemas de saúde no trabalho - este é o campo de construção do diagnóstico precoce, que não é uma estratégia adotada comumente nas estratégias de prevenção e promoção da saúde.



<sup>73</sup> Relatório técnico epidemiológico sobre fatores de riscos e prevalência indicadores de afastamento do trabalho por doenças ocupacionais e invalidez, em uma amostra de instituições de ensino privadas e públicas de Santa Catarina, elaborado pelo Laboratório Fator Humano (UFSC), correspondente ao período de 2001 e 2007.

Figura 1 - Comparativo epidemiológico sobre fatores de riscos e prevalência indicadores de afastamento do trabalho por doenças ocupacionais e invalidez, em uma amostra de instituições de ensino privadas e públicas de Santa Catarina.

Fonte: Relatório Técnico (2008)

A evidência de patologia organizacional, avalizada pelo modo degradado de funcionamento, é constatada não somente pelo incremento de doenças relacionadas ao trabalho, mas pela emergência de um sentimento geral de impotência (dificuldade em mudar ou perceber a necessidade de mudar), da redução da capacidade de ação dos docentes e, mesmo, dos gestores (síndrome da dependência institucional), da acentuação dos comportamentos de riscos à segurança no trabalho, aumento na ocorrência e prevalência de doenças ocupacionais, especialmente os transtornos mentais, distúrbios músculo-esqueléticos e doenças cardiovasculares, expressões significativas do processo de intensificação das cargas de trabalho, dos estressores relacionados às relações de trabalho e do fadigamento.

### CONCLUSÃO:

A educação é um dos pilares do desenvolvimento de uma sociedade. Nela, como cenário, encontram-se diversos atores (alunos, professores, supervisores/orientadores e diretores, e os funcionários técnico-administrativos) que desempenham diferentes papéis. Cada um deles tem sua função definida. E, para que cada um desempenhe com êxito a sua função, é necessário que as condições (ambientais, técnicas e psicossociais) sejam favoráveis.

O trabalho do professor visto na perspectiva dos estudos sobre as relações entre processo de trabalho e a saúde, não apresenta, de uma forma geral, o mesmo destaque de investigação científica que outras categorias profissionais. Considerando o quadro epidemiológico das doenças ocupacionais entre trabalhadores da educação, tem havido uma ampliação nos estudos sobre as condições de saúde e trabalho dos docentes por parte de pesquisadores de diferentes áreas de conhecimento, tais como sociólogos, psicólogos, epidemiologistas e ergonomistas. Por outro lado, há que se incentivar que as instituições de ensino, por meio de seus respectivos atores, empreendam esforços de mobilização e construção de processos de promoção à saúde ocupacional.

A atividade docente, um trabalho diferente em alguns aspectos como, por exemplo, ser um trabalho que é iniciado e deve ser concluído pelo mesmo trabalhador, e semelhante em outros aspectos como jornada de trabalho, hierarquia e remuneração, parece, ainda, não ter despertado o interesse dos cientistas, tendo em vista o reduzido número de estudos publicados sobre condições de trabalho dos professores. Os professores, sem distinção do nível de ensino em que atuam e independentemente de ser escola pública ou privada, têm apresentado agravos de saúde que vão desde problemas de voz, passando por distúrbios músculo-esqueléticos, síndromes dolorosas crônicas e chegam a quadros de depressão, estresse, assédio moral e burnout.

O assédio moral se caracteriza por um conjunto de ações ou omissões em relações desiguais de poder, com foco depreciativo, de forma reiterada e prolongada, que visa desestabilizar a vítima no trabalho. O fenômeno traz consequências danosas para a saúde física e mental dos trabalhadores. Comprovar a existência do AMT e do dano não são tarefas fáceis, tendo em vista que é, com frequência, um processo sutil, insidioso e, por vezes, invisível, que, pode fazer sentido somente para os sujeitos envolvidos.

Por fim, o trabalho do professor, por representar uma importante força de trabalho social, necessita ser pensado em termos das suas reais contribuições no processo civilizatório, na sua capacidade de promoção de atitudes comprometidas com a aprendizagem e valorização da vida, assim como na luta por uma condição humanizadora de trabalho nas instituições de ensino.

## Referências Bibliográficas

- Azevedo, B. M.; Cruz, R. M. (2006). O processo de diagnóstico e de intervenção do psicólogo do trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, v. 9, n. 2, 2006, p. 89-98.
- Bongers, P. M.; Winter, C. R.; Kompier, M.; Hildebrandt, V.H. (1993). Psychosocial factors at work and musculoskeletal disease. *Scandinavian Journal of Work Environment Health*, v.19, 1993, p. 297-312.
- Campos, I. C. M. (2006). Diagnóstico de transtornos mentais e comportamentais e relação com o trabalho de servidores públicos estaduais. Dissertação de mestrado. Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC.
- Carlotto, M. S.; Camara, S. G. (2007). Preditores da Síndrome de Burnout em professores. *Psicol. Esc. Educacional* [online]. jun. 2007, vol.11, n.1 [citado 2 Abril 2009], p.101-110. Disponível em [www: <http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-85572007000100010&lng=pt&nrm=iso>](http://pepsic.bvs-psi.org.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-85572007000100010&lng=pt&nrm=iso). ISSN 1413-8557.
- Carlotto, M. S.; Palazzo, L. S. (2006). Síndrome de burnout e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. *Cad. Saúde Pública* [online]. 2006, v. 22, n. 5, pp. 1017-1026. ISSN 0102-311X. doi: 10.1590/S0102-311X2006000500014.
- Codo, W. (coord) (2004). Educação: carinho e trabalho. Rio de Janeiro: Vozes, 1999.
- Cruz, R. M. (2004). Medidas da carga mental de trabalho. In: Cruz, R.M.; Alchieri, J. C.; Sardá Jr., J. J. Avaliação e medidas psicológicas: produção do conhecimento e da intervenção profissional (2a ed.). São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004, p. 183-199.
- Cruz, R. M. (2005). Saúde, trabalho e psicopatologias. In: Aued, B. (org.). Traços do trabalho coletivo. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2005, p. 201-233.
- Cruz, R. M.; Scherer, C. G.; Peixoto, C. N. (2004). Estresse ocupacional e cargas de trabalho. In: Sardá Jr., J. J.; Legal, E. J.; Jablonski, S. J. Estresse: Conceitos, métodos, medidas e possibilidades de intervenção. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004, p. 37-48.
- Cunha, J. B., Blank, V. L. G., & Boing, A. F. (2009). Tendência temporal de afastamento do trabalho em servidores públicos (1995-2005). *Rev. Bras. Epidemiol.* (online), 12(2), 226-236. doi: 10.1590/S1415-790X2009000200012. Recuperado em 28 de Janeiro, 2011 de <[http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1415-790X2009000200012&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2009000200012&lng=en&nrm=iso)>. ISSN 1415-790X.
- Esteve, J. M. (1999). Mal-estar docente: a sala de aula e a saúde dos professores. São Paulo: Educ, 1999.
- Frutuoso, J.; Cruz, R. M. (2005). Mensuração da carga de trabalho e sua relação com a saúde do trabalhador. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, v.3, n.1, 2005, p. 29-36.
- Gasparini, S. M.; Barreto, S. M.; Assunção, A. A. (2005). O professor, as condições de trabalho e os efeitos sobre sua saúde. *Educ. Pesquisa* [online]. 2005, v. 31, n. 2, pp. 189-199. ISSN 1517-9702. doi: 10.1590/S1517-97022005000200003.
- Gasparini, S. M.; Barreto, S. M.; Assunção, A. A. Prevalência de transtornos mentais co-

muns em professores da rede municipal de Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil. Cad. Saúde Pública [online]. 2006, v. 22, n. 12, pp. 2679-2691. ISSN 0102-311X. doi: 10.1590/S0102-311X2006001200017.

Guimarães, L. A. M. (2006). Fatores psicossociais de risco no trabalho. Artigo do 2º Congresso Internacional sobre Saúde Mental no Trabalho, Goiânia, GO. Recuperado em 10 janeiro, 2009, de [http://www.prt18.mpt.gov.br/eventos/2006/saude\\_mental/anais/artigos.htm](http://www.prt18.mpt.gov.br/eventos/2006/saude_mental/anais/artigos.htm).

Lemos, J. C.; Cruz, R. M. (2005). Condições e cargas de trabalho da atividade docente. Revista Plural, n. 14, ano 11, jun., 2005.

Leontiev, A. (1978). O desenvolvimento do psiquismo. Horizonte Universitário: Lisboa, 1978.

Leplat, J. L'analyse psychologique du travail. Revue de Psychologie appliquée. v.3, n.1, 1986, p. 9-27.

Mazon, V.; Carloto, M. S.; Câmara, S. (2008). Síndrome de Burnout e estratégias de enfrentamento em professores. Arquivos Brasileiros de Psicologia, v. 60, n.1. 2008.

Mendes, A. M.; Cruz, R. M. (2004). Trabalho e saúde no contexto organizacional: vicissitudes teóricas. In: Tamayo et al. (Org.). Cultura e saúde nas organizações. Porto Alegre: Artmed, 2004, p. 39-55.

Reis, J. F. et al. (2006). Docência e exaustão emocional. Educ. Sociedade [online]. 2006, vol.27, n.94, pp. 229-253. ISSN 0101-7330. doi: 10.1590/S0101-73302006000100011.

RELATÓRIO TÉCNICO. (2008). Comparativo epidemiológico sobre fatores de riscos e prevalência indicadores de afastamento do trabalho por doenças ocupacionais e invalidez, em uma amostra de instituições de ensino privadas e públicas de Santa Catarina. Laboratório Fator Humano. Florianópolis, 2008.

Teiger, C. (1980) Les empreintes du travail. In: Société Française de Psychologie. Equilibre et fatigue par le travail. Paris: Entreprise Moderne, 1980, p. 25-44.

Therrien, J.; Damasceno, M. N. (2000). Artesões de um outro ofício: múltiplos saberes e práticas no cotidiano escolar. São Paulo: Annablume, 2000.

Therrien, J.; Loiola, F. A. (2001). Experiência e competência no ensino: pistas de reflexões sobre a natureza do saber-ensinar na perspectiva da ergonomia do trabalho docente. Educação & Sociedade, ano XXII, nº 74, abril, 2001.

Vedovato, T. G.; Monteiro, M. I. (2008). Perfil sociodemográfico e condições de saúde e trabalho dos professores de nove escolas estaduais paulistas. Rev. Esc. Enfermagem - USP [online]. 2008, v. 42, n. 2, pp. 291-297. ISSN 0080-6234. doi: 10.1590/S0080-62342008000200012.

Wisner, A. (1984). A inteligência no trabalho - textos selecionados. São Paulo: Fundacentro, 1984.

### 3) TRANSICIONES EN EL ABORDAJE DEL ACOSO LABORAL EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO URUGUAYO.

- Teresa Dornell (teresadornell@hotmail.com, Universidad de la República- Facultad de Ciencias Sociales- Departamento de Trabajo Social y Comisión Central de Prevención y Actuación Ante el Acoso y la Discriminación).

#### RESUMEN:

El objetivo del trabajo es reflexionar sobre baremos para conocer el campo cultural y clima organizacional, como aporte preventivo del acoso laboral en los ámbitos uni-

versitarios. La UdelaR creó una Comisión de Prevención ante el Acoso y la Discriminación, que trata de brindar solución a conflictos específicos y singulares, promoviendo la activación de la subjetividad comunitaria y personal; implementando entrevistas individuales y grupales, con el denunciante y denunciado, e incorporó encuentros con autoridades de los servicios universitarios en los cuales se trabaja. Esta modalidad de intervención ha sido enriquecedora, pero el devenir de esta experiencia de dos años, coloca la discusión de incorporar otros dispositivos de evaluación, como es la apropiación de test de prevención ante el acoso, que centren el debate no solo en la/s persona/s sino en la cultura y clima de la organizacional.

#### RESUMO:

O objetivo do trabalho é refletir sobre o uso de instrumentos no espaço universitário, com a intenção de gerar conhecimentos relevantes para o campo cultural e o clima organizacional, que podem eventualmente evitar o assédio laboral. A UdelaR criou uma Comissão para a Prevenção do Assédio e a Discriminação, cuja missão é oferecer soluções para os conflitos específicos e singulares, promovendo aliás, a ativação da subjetividade pessoal e comunitária. A CPAAD realiza entrevistas individuais (com o denunciante e o acusado) e grupais, além de reuniões fluidas com as autoridades implicadas. Este tipo de intervenção demonstrou ser enriquecedora, e após dois anos de funcionamento, é fundamental considerar o uso de outros dispositivos de avaliação, tais como escalas orientadas à prevenção do assédio, que permitam concentrar o debate não só na pessoa (ou grupos), mas também no clima e cultura organizacional.

#### INTRODUCCIÓN:

El objetivo de este trabajo es demostrar la importancia de la aplicación de baremos (test) que prevengan el acoso laboral en los ámbitos universitarios, a partir del conocimiento del campo cultural y clima organizacional.

Las reflexiones que a continuación se presentan han sido producto de la experiencia implementada en la Universidad de la República (UdelaR) del Uruguay, a partir de la creación de la Comisión Central de Prevención Ante el Acoso y la Discriminación (CPAAD) a fines del año 2012, y la posterior aprobación en el 2013 de un Procedimiento de Denuncias, que oficiaría como guía de referencia para el futuro trabajo de la misma.

La UdelaR es la institución pública del país, que brinda aproximadamente el 90% de los títulos universitarios habilitantes para ejercer las profesiones y alberga a casi el 85% de los jóvenes en esta etapa de estudio. En la actualidad, según el VII Censo de Estudiantes Universitarios de la República (2013) cuenta con 108.886 estudiantes. Además de 9.000 trabajadores docentes y 15.000 trabajadores no docentes.

La modalidad clásica de funcionamiento de la UdelaR es regida por la Ley Orgánica, aprobada en octubre de 1958. Es una entidad pública, cogestionada y autónoma, con representación en los organismos máximos de conducción de delegados de los órdenes: docentes, estudiantes, egresados (cuya cuota de delegatura no se distribuye numérica de manera proporcional) y de los gremios de los trabajadores no docentes.

Encuadre de la Comisión Central de Prevención ante el Acoso y la Discriminación (CPAAD; 2015):

La comisión comenzó a sesionar en el mes de diciembre de 2012, como respuesta a una propuesta del Pro-Rectorado de Gestión Administrativa, que es uno de los cuatro

pro- rectorados (los otros son de investigación, extensión y enseñanz) que acompañan al Rector, investidura máxima en la UdelaR.

La intención del Pro-Rectorado era comenzar a problematizar la temática de acoso (estudio y trabajo) en el ámbito universitario y pensar en planes de acción bajo un encuadre de promoción y prevención de salud.

Esta inquietud de las autoridades se ve alimentada por las diversas iniciativas llevadas adelante por la Agronomía Federal de Funcionarios de la Universidad de la República (AFFUR- nuclea a los trabajadores no docentes), en torno al tema y a las jornadas de trabajo desarrolladas por el Programa de Salud Mental de la UdelaR (II Encuentro: "Derechos y Responsabilidades Compartidas" el 3 y 4/11/2011 y III Encuentro: "Hacia una Universidad saludable" el 15/08/2012), que traían como eje central de debate el desgaste laboral y el acoso en la comunidad universitaria.

El espíritu de la Comisión se centró en la planificación e implementación de estrategias de promoción de ambientes saludables de trabajo y estudio dentro de la institución universitaria, en clave de respeto de los Derechos Humanos y Equidad de Género. Es así, que se conforma una Comisión de carácter interdisciplinaria, interservicio y cogobernada, que contará con la participación sostenida y activa de representantes de la Agronomía Federal de Funcionarios de la Universidad de la República (AFFUR), la Asociación de Docentes de la Universidad de la República (ADUR), Federación de Estudiantes Universitarios del Uruguay (FEUU, se incorporan a inicios del 2015), Unión de trabajadores del Hospital de Clínicas (UTHC), la División Universitaria de la Salud (DUS), el Programa Central de Salud Mental (PSM), la Comisión Permanente de Procesos y Condiciones de Estudio, Trabajo y Medio Ambiente Laboral en la Universidad de la República (PCET-MALUR), la Red Temática de Estudios de Género, la Comisión Abierta de Género de la Universidad de la República; contando con el asesoramiento de la Dirección General de Personal (DGP) y Dirección General de Jurídica (DGJ).

La CPAAD comenzó su trabajo realizando un estado de situación de materiales bibliográficos que le permitieran aproximarse al tema central referido a las condiciones de acoso en el trabajo y/o estudio. Con posterioridad efectuó una búsqueda de protocolos institucionales de diversas organizaciones nacionales y extranjeras estudiando las características más salientes, trayectorias y modalidades de trabajo. Y por último analizó la normativa internacional y el derecho positivo nacional al respecto.

La propuesta del Procedimiento de Actuación aprobada por el Consejo Delegado de Gestión Administrativa y Presupuestal (CDGAP- UdelaR) fue redactada a partir de un documento manejado por la DGP dentro de esta Comisión, reelaborado luego por AFFUR para llevarlo a la Comisión Bipartita acordada en el ámbito de negociación colectiva que tuvo lugar en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) en abril del 2013.

En ese espacio de negociación colectiva, Comisión Bipartita, participaron AFFUR, el Pro Rector de Gestión Administrativa y la Directora de la DGP como representantes de la Universidad, contando con asesoramiento de la DGJ. Allí el documento fue acordado en términos generales; remitido nuevamente a esta Comisión Central, para que lo enriqueciera con sus aportes, por cuanto se pretendía que el mismo tuviera vigencia para toda la Universidad.

El "Procedimiento de Actuación ante el Acoso y la Discriminación" elaborado por la CPAAD y elevado al CDGAP, buscó y busca dar una respuesta inicial a una problemática que requiere una atención inmediata, pero no pretende ser la única forma de

finitiva de atención, ni pretende tener una perspectiva sancionatoria del denunciado, del denunciante, ni del personal jerárquico u operativo de los servicios (no se quiere judicializar la actuación); sino que por el contrario consiste en una intervención de carácter preventiva realizada desde una perspectiva de salud.

Uruguay en relación a materia legislativa no tiene aprobada una Ley de Acoso Laboral, la misma está en debate parlamentario desde 2013; pero si tiene promulgada una Ley de Acoso Sexual (Ley N° 18.561).

Se pretende que el trabajo que ha venido cumpliendo la CPAAD (elaboración de un protocolo de actuación que incluirá un marco jurídico, definiciones técnicas, formularios de denuncia, remisión a instrumentos técnicos, planificación de actividades de promoción y formación en torno a las temáticas) genere procedimientos que atiendan también, la problemática estudiantil.

A partir de la aprobación del Procedimiento en el 2013, se comenzaron a recibir denuncias vinculadas principalmente a problemas de relacionamiento en el ámbito laboral, destacándose episodios de violencia, discriminación, hostigamiento, acoso sexual, entre otros.

En los servicios universitarios que se ha trabajado hasta el momento, se resalta la alta prevalencia de denuncias individuales, que generalmente se asocian a un malestar entre dos o más personas de un mismo sector; esto no inhabilita que se inicien procedimientos de forma colectiva que buscan además, comunicar carencias que refieren al clima y formas de organización del trabajo a la interna del servicio, destacándose debilidades en el campo de la cultura organizacional.

Por otra parte, se subraya la participación de los gremios implicados a la hora de iniciar el procedimiento, por contar con el aporte que brinda a partir de antecedentes de denuncias presentadas a través de AFFUR Central y/o de las agrupaciones de base, sobre las condiciones de trabajo y presuntos malestares en determinadas áreas, las cuales se sustentan con el testimonio de diversos trabajadores a delegados gremiales, quienes posteriormente elevan la situación formalmente a la CPAAD.

Estas prácticas y/o políticas de la CPAAD son novedosas e interpelantes para la UdelaR, pero eso no quita que la Comisión y su correspondiente Procedimiento de Actuación, haya enfrentado diversos obstáculos en el devenir de su existencia; que han decantado en la adopción de medidas provisorias de acción y/o intervención que intentan adecuarse a la realidad de la organización y de sus propios integrantes.

La forma de recepción de las denuncias en la CPAAD debió (y debe) enfrentarse al desconocimiento del demos universitario sobre la normativa vigente para el abordaje de estos temas, así como las vías para iniciar formalmente el trámite. Por ello, se desarrolló un material de sensibilización donde se enunciaron los cometidos de la comisión, la forma de presentación de las denuncias y los pasos que debía seguir el procedimiento de denuncia una vez iniciado.

En lo que refiere a los tiempos de respuesta previstos por el Procedimiento, en los hechos no se ha logrado mantener los plazos estipulados, debido principalmente a la escasez de recursos humanos disponibles para gestionar las denuncias junto a la complejidad propia de cada situación.

Esto obliga a establecer un orden de prelación para el tratamiento de las mismas; teniendo previsto abordar en carácter urgente aquellas situaciones que explicitan un fuerte riesgo físico y/o psicosocial de la persona denunciante, así como denuncias de corte sexual o de deterioro de los relacionamientos en los espacios de trabajo.



## DELIMITACIÓN CONCEPTUAL DEL TEMA DE ACOSO LABORAL:

Si bien, el tema del acoso no es nuevo, desde principio de este siglo se suscita un cambio en la comprensión del mismo en el mundo del trabajo, por la interpelación conceptual al cual es expuesto, al comenzar a percibirse la problematización de la importancia de la cultura y clima de las organizaciones, en tanto, factor central que puede provocar ambientes laborales no salutogénicas.

Las organizaciones comienzan a percibirse como espacios que fomentan el riesgo hacia los conflictos, que se traducen en comportamientos hostiles, que fragmentan los espacios colectivos de encuentro hacia el respeto de lo distinto, en tanto diverso, y no promueven prácticas que aporten a la convivencia en el espacio del empleo.

Se parte, de la comprensión de las organizaciones como el conjunto de actores que se encuentran en un encuadre compartido de reglas prescritas por la visión y misión de la misma. En ellas, se forjan formas relacionamiento de los recursos humanos, como materiales y financieros, ordenados bajo una lógica del orden, a través de la implementación de políticas que garantizan y proyectan la conformación de campos culturales y climas laborales.

La organización, por ende, se nos presenta como el conjunto de actores individualizados, pero a su vez, agrupados para el cumplimiento de la misión, que van construyendo trayectorias, hitos y transiciones, en tanto, cursos de vida organizacionales compartidos en la construcción de climas o microclimas de trabajo, como de campos culturales.

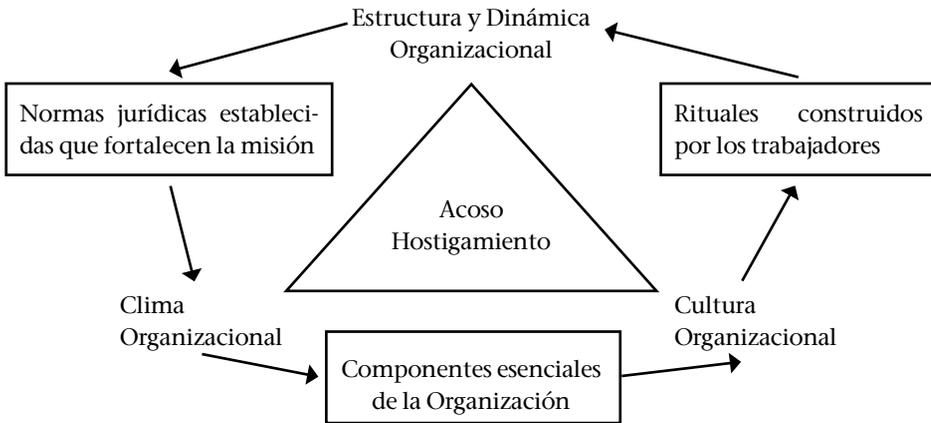
En las organizaciones, el campo de la cultura se constituye en el espacio en donde los diferentes actores que la integran ponen en juego creencias, valores, hábitos, costumbre en tanto rituales y expectativas que conforman actitudes de relacionamiento que se comparten, aportando a la cohesión, solidaridad y cooperación de sus miembros (Shein, 1988).

La cultura organizacional se convierte en un conjunto de significados aprehendidos, como comprensión de la realidad y respuesta compartida de un colectivo de trabajadores. Se la define como el conjunto de conductas, en el sentido, de rituales que contienen prácticas, normas, formas de comunicación, que un conjunto de personas en un espacio determinado van construyendo y conformando según requisitos establecidos por patrones de producción y reproducción social.

El acoso laboral como fenómeno organizacional interpela los campos de la cultura y el clima en el espacio de trabajo y habilita la aparición de factores individuales (psicológicos y personales), que se presentan como un riesgo para las personas en esos ambientes. Estas prácticas nocivas en la gestión organizacional admitirán el ejercicio de poder desmedido, generando una cultura del acoso.

El acoso organizacional puede entenderse como formas estructuradas y estructurantes que están regidas y articuladas por pautas de disciplinamiento en campos culturales permisivos; que acreditarán el ejercicio de modalidades de gestiones hostiles, con climas laborales de competencia excesiva, que de forma invisible o sutil para los trabajadores (bajo la consigna de lograr los resultados organizacionales esperados), maximizan los resultados, en detrimento de las condiciones objetivas y subjetivas de los trabajadores en su conjunto, con manifestaciones de malestar individual como grupal.

ESQUEMA CONCEPTUAL 2



Componentes centrais que configuran el acoso laboral:

La cultura en el espacio de trabajo va componiendo lógicas de orden consensuadas, pero a su vez, impuestas, las cuales se deben ir develando para comprender los saberes que las orienta, como el fundamento sustancial de sus rituales, para entender y comprender el significado de las prácticas que se llevan a cabo.

Este campo cultural de la organización puede convertirse en un espacio adverso, en el sentido de hostil para algunos de sus miembros (individual como grupalmente), cuando se infringe las normas en tanto preceptos o reglas, que ordenan la convivencia organizacional y comienzan a imperar según esos acuerdos la lógica del caos (Schvarstein, 2001).

Existe varios estudios (Einarsen, 2000; Salin, 2004; Rayner, Hoel y Cooper, 2002) que arriban al supuesto de que en organizaciones con pautas difusas o escasas se convierten en ámbitos propicios para la aparición del acoso en el espacio de trabajo. Lo cual genera un campo cultural organizacional de acoso laboral que se expresa a partir de la conjunción de varias prácticas (Hirigoyen, 1999/2001), como ser:

Precarización de las condiciones de trabajo, como son la discrepancia constante de la decisiones tomadas, críticas exacerbadas a la forma de viabilizar el trabajo, quitar tareas propias de su cargo o cambio continuo de las tareas exigidas o solicitud de tareas no inherentes al cargo que ocupa; no tener en cuenta sus reclamos.

Aislamiento en el espacio de trabajo, como es, que no se le permite expresarse, se le interrumpe constantemente, se le niega contacto físico, visual y verbal a sus compañeros o se le prohíbe que hable con él/ella, se le ignora cuando esta presente, la comunicación cuando se realiza es solo por escrito, se le niega entrevistas o no se le contesta los mail, carta o llamadas.

Rumores que atenten la integridad de la persona, como son gestos de burla o desprecio hacia la persona, alusiones o comentarios despectivos, críticas discriminatorias sobres sus creencias, preferencias o gustos, cuchicheos frente a otros realizando distinciones desacreditantes, atribuirle conductas o expresiones de persona desequilibrada.

Conductas hostiles, amenazas verbales o físicas, agresión física o verbal, gritarle públicamente, provocar daños a objetos personales, invadir el espacio de su esfera perso-

nal- familiar, no reconocerle sus problemas de salud, no respetando lo que aconseja el equipo de salud, perseguir u hostigar a la persona fuera del trabajo.

### ESQUEMA CONCEPTUAL 3



Políticas universitarias de prevención ante el Acoso en el Trabajo:

La CPAAD implementó como estrategia de abordaje a la temática, la instrumentación de entrevistas individuales como grupales, con prioridad al que inicia el proceso de denuncia como al denunciado (por separado y en más de una oportunidad), e incorporó el encuentro comunicacional con las máximas autoridades de los servicios universitarios en los cuales trabajan estas personas, sea en la figura de Decano o Director (cuando se abordan situaciones del orden docente como estudiantil), como en la del Jefe de Sección de Personal (cuando se abordan problemáticas de los trabajadores no docentes).

Esta modalidad de intervención ha sido enriquecedora, permitiendo a los actores interpelantes en el transcurso de la denuncia, como a las autoridades o personas implicadas, a explicitar sus condiciones subjetivas y objetivarlas, no solo por el acto narrativo de sus propios discursos, sino por la contribución de los informes de los equipos técnicos (conformados especialmente por Trabajadores Sociales y Psicólogos) en los momentos de recepción y acompañamiento, con los cuales apoyan en estos procesos.

El devenir de esta experiencia de casi dos años, coloca en el debate el incorporar otros dispositivos de evaluación, por considerar que la CPAAD ha realizado una recorrida que la faculta, para dar este gran salto metodológico-instrumental.

Para ello, se realizó una recorrida de exploración documental, seleccionando algunos de los baremos sobre acoso laboral más reconocidos, usados y validados en algunos países europeos, con especial énfasis en España.

A continuación mencionaremos algunos de los escogidos en esta trayectoria, como ser:

- 1) El Test de "Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo" de Iñaki Piñuel y Zabala, en Editorial Sal Terrae- España.
- 2) El manual del método COPSQ ISTAS- 21, que parte de aportes del modelo de demanda-control-apoyo social, de Karasek y Theorell; y del modelo esfuerzo-recompensa-Siegrist ISTAS-21. Este test permite reconocer factores de riesgo que puedan ser perjudiciales para la salud.
- 3) El test de Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT (test tradicional y clásico sobre el tema de acoso).
- 4) Cuestionario Negative Acts Questionnaire (NAQ- RE), para conocer conductas de

hostigamiento, evitando usar la confirmación clásica del círculo vicioso del par dicotómico víctima - victimario en las relaciones de acoso.

5) El test de aplicación del Sistema de Análisis de Triangulación de Acoso (SATA), del que si se hará un desarrollo diferencial, por ser considerado un instrumento que alberga una diversidad de conceptualizaciones y problematizaciones sobre el tema del hostigamiento que se comparten para la prevención del tema.

La aplicación de algunos de estos baremos (test-cuestionarios) aportará a la formulación de modalidades de prevención de ambientes hostiles, promoviendo relaciones laborales de tolerancia y respeto por el "otro" y el "nosotros". A través de fomentar la promoción de ámbitos de convivencia organizacional saludables y participativos que se contribuye a la constitución de un campo cultural- organizacional de relacionamiento beneficioso, con estilos de vida benignos y productivos para los trabajadores.

Por ello, parece necesario y pertinente el abordaje del debate de la apropiación de test de prevención ante el acoso, comenzando así, una implementación instrumental que respalde la creación de ambientes saludables y solidarios en los espacios de trabajo.

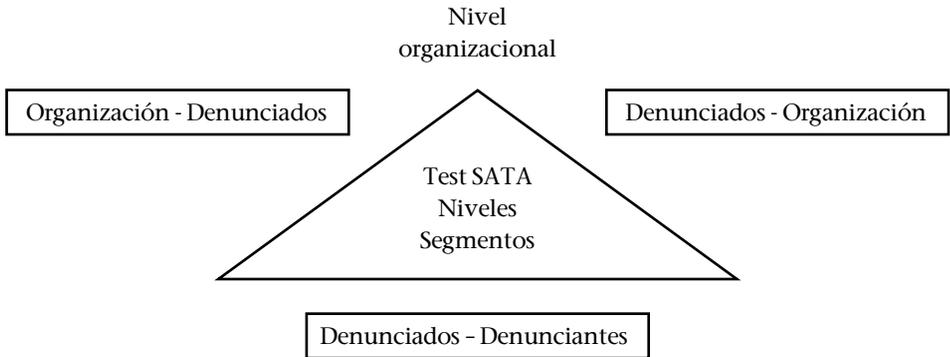
Se comenzará a abordar las denuncias, manteniendo el Procedimiento de Actuación, junto con la aplicación del baremo Sistema de Análisis de Triangulación de Acoso (SATA), desde sus concepciones de acoso, como del conocimiento del proceso en el tiempo de conflictos escalonados, en el cual acaecen acciones persistentes de negatividad con la coexistencia de variables individuales, relacionales y organizacionales que pueden oficiar de riesgo en el ámbito del trabajo.

#### ESQUEMA CONCEPTUAL 4



La aplicación del SATA permitirá a través de sus niveles (organizacionales, relacionales e individuales) y sus segmentos de análisis para cada nivel, contar con elementos para detectar precozmente los conflictos y las vulnerabilidades que aparezcan en las organizaciones, siendo indicadores predictores de riesgo no solo individual sino grupal y organizacional.

## ESQUEMA CONCEPTUAL 5



Esto significa que la aplicación continua de este instrumento de evaluación-valoración de la problemática del acoso en el trabajo permitirá a la CPAAD pensar estrategias preventivas ante la temática, como de otras áreas de interés que se asocien a la misma.

## Referências Bibliográficas

COMISIÓN CENTRAL DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO Y LA DISCRIMINACIÓN (2015). Informe para Pro-Rectorado de Gestión Administrativa Presupuestal. Uruguay.

COMISIÓN CENTRAL DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO Y LA DISCRIMINACIÓN (2013). Procedimiento de actuación ante la presentación de denuncias sobre acoso y discriminación en el ámbito de la Udelar. Disponible en: file:///C:/Documents%20and%20Settings/MIPII/Mis%20documentos/Downloads/procedimiento\_de\_actuaci%C3%B3n\_en\_caso\_de\_acoso\_laboral.pdf. Acceso: 11/6/15.

DISTRIBUIDO N° 1992.13 - DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL. Disponible en: dgp.udelar.edu.uy/renderResource/index/resourceId/33516/siteId/2. Acceso: 9/6/15.

DORNELL, T. STEMPELET, S. MAUROS, R. (2013) "Estrategias de Protección en el campo Laboral y del Estudio en el Contexto Universitario Uruguayo". II Congreso Iberoamericano Sobre Acoso Laboral e Institucional - "Dignidad, compromiso y solidaridad: Hacia la erradicación de todo tipo de violencia laboral". Buenos Aires.

DORNELL, T. STEMPELET, S. MAUROS, R. (2013) "Un modelo inclusivo e incluyente de Salud Mental en el contexto universitario uruguayo". Trabajo presentado en la I Jornada Nacional de Salud y DDHH en el marco del II Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional - "Dignidad, compromiso y solidaridad: Hacia la erradicación de todo tipo de violencia laboral". Buenos Aires.

EINARSEN, S. (2000) Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Agresión and Violent Behavior: A Review Journal*, 5(4), 371-401.

EINARSEN S, HOEL H, ZAPF & C.L. COOPER D (2003) Bullying and emotional abuse in the workplace. *International perspectives in research and practice* (399-400). Taylor and Francis, London/New York.

GONZÁLEZ DE RIVERA, J. L. Y RODRÍGUEZ-ABUÍN, M. (2003) Cuestionario de estra-

tegias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of psychological terrorization) en versión española Revista Psiquis, 24 (2), pp. 59-69.

HIRIGOYEN, M. F. (1999/2001) El acoso moral. Barcelona: Paidós.

LEYMANN, H. (1990) Manual of the LIPT questionnaire for assessing the risk of psychological violence at work Stockholm: Violence.

LEY Nº 18.561 DE 21 DE SETIEMBRE DE 2009. ACOSO SEXUAL. Normas para su prevención y sanción en el ámbito laboral y en las relaciones docente-alumno. Uruguay. MANUAL PARA LA IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS. [www.gencat.cat/treball/doc/doc\\_48068711\\_2.pdf](http://www.gencat.cat/treball/doc/doc_48068711_2.pdf). Acceso: 10/6/2015

PIÑUEL Y ZABALA, I. (2001) Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo Madrid: Sal Térrea; España.

PROGRAMA CENTRAL DE SALUD MENTAL DE LA UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA (2011-2012) Disponible en: <http://www.bienestar.edu.uy/institucional/salud-mental>. Acceso: 11/06/15.

RAYNER, CH., HOEL, H., & COOPER, C. L. (2002). Workplace Bullying: What we know, who is to blame and what can we do? Oxford: CRC Press.

SALIN, D. (2004). Bullying and organizational politics in competitive and rapidly changing work environments. International Journal of Management and Decision Making, 4, 35-46.

SEBASTIÁN, M. L. (2006) Sistema de Análisis Triangular del Acoso en el Trabajo (SATA): hacia un nuevo enfoque de evaluación. En: Mondelo, P., Mattila, M., Karwowski, W. & Hale, A. (eds.) Proceedings of the 4th International Conference on Occupational Risk Prevention ORP'2006. Mayo 10-12, Sevilla. CD-ROM, ISBN 84-933328-9-5. 7p.

SEBASTIÁN, M. L. (2006) Proyecto SATA: Sistema de análisis triangular del acoso moral. PW magazine: Prevention world magazine - prevención de riesgos, seguridad y salud laboral, ISSN 1695-9191, Nº. 12, pp. 54-56.

SHEIN, (1988) La cultura empresarial y el liderazgo, Plaza & Janes, España.

SCHVARSTEIN, L. (2001) Psicología Social de las organizaciones. Editorial Alianza, Buenos Aires.

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA (2013) VII Censo de Estudiantes Universitarios de Grado. Principales características de los estudiantes de grado de la Universidad de la República en 2012. Uruguay: Departamento de Publicaciones, Unidad de Comunicación de la Universidad de la República (UCUR). Disponible en: [file:///C:/Documents%20and%20Settings/MIPII/Mis%20documentos/Downloads/\\_vii\\_censo\\_de\\_estudiantes\\_de\\_grado\\_2012.pdf](file:///C:/Documents%20and%20Settings/MIPII/Mis%20documentos/Downloads/_vii_censo_de_estudiantes_de_grado_2012.pdf) Acceso: 11/06/15.

## SESSÃO DE COT 5: "ASSÉDIO MORAL EM DIFERENTES CONTEXTOS I"

### 1) O PSICÓLOGO EM SINDICATOS: DISCUSSÃO E PROPOSTA DE ABORDAGEM ACERCA DO ASSÉDIO MORAL.

- Giovanna Cercasin e Nogueira ([giovanna.cercasin@gmail.com](mailto:giovanna.cercasin@gmail.com), Graduanda da Universidade Federal do Paraná);
- Inaiara de Lima Ferreira ([inaiaradelima@gmail.com](mailto:inaiaradelima@gmail.com), Graduanda da Universidade Federal do Paraná);
- Mateus Landoski Lewin ([mateuslandoski@gmail.com](mailto:mateuslandoski@gmail.com), Graduando da Universidade Federal do Paraná).

## RESUMO:

Esse trabalho é resultado de Estágio Obrigatório e Supervisionado na área do trabalho no curso de Psicologia da UFPR que teve como objetivo contribuir, a partir dos saberes da Psicologia sócio-histórica, com a diretoria de um sindicato para a compreensão do Assédio Moral e para a formulação de enfrentamentos à problemática. Para isso, foram realizadas visitas ao sindicato e à escolas da rede a fim de compreender como a direção sindical e professores entendiam e percebiam o Assédio Moral em seus locais de trabalho. Com isso propusemos a elaboração de uma Cartilha para esclarecer e subsidiar o sindicato e a categoria para o combate do Assédio Moral. Na Cartilha optamos por abranger tópicos como a caracterização, legislação, como reconhecer, a saúde do trabalhador, o que fazer, o papel dos sindicatos e discutimos sobre a superação do fenômeno por meio da luta coletiva dos trabalhadores.

Palavras-chave: Psicologia; Sindicato; Assédio Moral; Cartilha.

## RESUMEN:

Este trabajo es el resultado de prácticas obligatorias y supervisada en el área del trabajo en el curso de la Psicología UFPR dirigida a contribuir, a partir del conocimiento de la psicología histórico-social, con la junta directiva de un sindicato para entender el Acoso Moral y la formulación de la lucha contra los problemas. Para ello, se efectuaron visitas a la unión ya la red de escuelas para entender cómo la dirigencia sindical y los maestros entienden y perciben Acoso psicológico en el trabajo. Por lo tanto, hemos propuesto el desarrollo de un manual para aclarar y apoyar el sindicato y la categoría a la Lucha contra la intimidación. En Primer optó por abordar temas como la caracterización, la legislación, cómo reconocer, la salud del trabajador, lo que debe hacer, el papel de los sindicatos y discutir la superación del fenómeno a través de la lucha colectiva de los trabajadores.

Palabras clave: Psicología; Unión; Acoso moral; Cartilla.

## INTRODUÇÃO:

O trabalho presente é a apresentação do resultado das atividades teórico-práticas desenvolvidas durante o Estágio Obrigatório e Supervisionado na área do trabalho no curso de Psicologia da UFPR, tendo como objetivo ser síntese da formação de acadêmicos de Psicologia para atuação em instituições. As atividades supervisionadas foram realizadas no Sindicato dos Servidores do Magistério Municipal de Curitiba (SIS-MMAC), durante o segundo semestre de 2014 e primeiro semestre de 2015.

São trazidos a tona os fundamentos da Psicologia Histórico-Cultural, que permitem uma perspectiva crítica e dão à prática do psicólogo um potencial de transformação da realidade. Uma vez que se inscreve na atuação profissional psicólogo em sindicatos.

Durante o período, atuamos auxiliando a direção sindical em atividades variadas como reuniões de gabinete, discussões conceituais acerca do Assédio Moral, visitas aos locais de trabalho e conversas com professores e professoras, onde por meio de observação, análise da dinâmica, dos pressupostos e da produção teórica do sindicato foi elaborada uma análise da caracterização da instituição. A partir disso, pudemos em conjunto constatar a problemática do Assédio Moral e então elaborar uma cartilha que informa e instrumentaliza para o combate ao assédio. Antes disso, o sindicato não tinha nenhum material panfletário ou informativo atualizado sobre a problemática.

#### FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA:

Partindo da perspectiva da psicologia histórico-cultural, de matriz teórica marxista, o trabalho é elemento vital da atividade humana, sendo o processo no qual o homem age sobre o dado natural no sentido da produção e reprodução da vida, isto é da superação da sua necessidade imediata, e da satisfação de suas necessidades ulteriores, segundo Marx (2013) é relação “entre o homem e a natureza, processo este em que o homem, por sua própria ação, medeia, regula e controla seu metabolismo com a natureza” (p.255). Portanto é em interação dialética, a forma como o homem transforma a realidade na qual está inserido e sincronicamente transforma a si mesmo, por atividade consciente ou não. Segundo Konder (2000) é a matriz do desenvolvimento humano, pois permite o desenvolvimento da consciência humana (pensamento e linguagem) e determina a vida em sociedade, isto é, permite nossa humanização, onde deixamos de ser espécie, animal e imerso no dado natural, para nos tornarmos ser social em relação mútua entre os seres humanos: “[...] a sociedade, e seus membros, constitui o ser social e dele se constitui.” (Netto & Braz, 2008, p. 37). Por não se tratar de um processo funcional e teleológico em sua natureza, e por conta da divisão do trabalho na sociedade, ele contraditória ou dialeticamente, promove o desenvolvimento do ser humano universal e genérico, que utiliza de todas as potencialidades da matéria para o desenvolvimento da vida em sociedade, ao passo que também promove a criação de novas contradições a serem superadas.

A divisão social do trabalho e seu aspecto contraditório, constituído historicamente, implica na sociedade de classes sociais antagônicas em que vivemos atualmente, sob o modo de produção capitalista, que carrega um “estranhamento” entre o trabalhador e seu trabalho, uma vez que todo o planejamento do processo produtivo, bem como o produto de seu trabalho lhe é subtraído pelo capitalista. Como diz Konder (2000), no capitalismo, o próprio trabalho do trabalhador, não lhe pertence, sendo o estranhamento motivo de sofrimento e ulterior adoecimento do trabalhador, sendo o conceito de totalidade um modo de solução desses problemas, na medida em que para que o homem encaminhe uma solução de problemas, é necessário ter uma visão do conjunto deles, do todo, que qualitativamente é mais que mera soma das partes individuais, sendo portanto o domínio da totalidade das dinâmicas processuais dos fenômenos, principal elemento mediador da transformação e superação dos problemas, lembrando isto não se tratar de mera atividade intelectual, mas desenvolvida na articulação teórico-prática da atividade histórica da humanidade em determinado grau de produção.

Assim, a psicologia social baseada nos princípios marxistas trás para o Brasil uma proposta de psicologia que Silvia Lane elabora reflexões acerca do processo grupal. Enquanto que em uma posição tradicional e funcionalista-formal da constituição dos grupos seria apenas definir papéis e garantir a produtividade dos indivíduos e grupos através da manutenção e harmonia das relações sociais, Lane enfatiza o caráter da mediação do grupo, afetando as relações entre os indivíduos e sociedade. “Nesta posição prevalece a preocupação com o processo pelo qual o grupo se produz, considerando as determinações sociais presentes nas relações grupais” (Martins, 2007, p. 77). A autora também elabora algumas premissas pelas quais se pode conhecer o grupo: “1) o significado da existência e da ação grupal só pode ser encontrado dentro de uma perspectiva histórica que considere a sua inserção na sociedade, com suas determinações econômicas, institucionais e ideológicas; 2) o próprio grupo só poderá ser conhecido enquanto um processo histórico, e neste sentido talvez fosse mais correto falarmos em processo

grupal, em vez de grupo” (como citado em Martins, 2007, p. 77).

Silvia Lane entende que há dois níveis de constituição do indivíduo a serem considerados: o da vivência subjetiva e o da realidade objetiva, sendo o papel da psicologia comunitária, nesse sentido, é de trabalhar e educar a consciência social dos grupos de convivência, pretendendo a comunicação e cooperação entre as pessoas, promovendo relações onde não haja dominação de uns sobre outros, em que os indivíduos se identifiquem por necessidades comuns a serem satisfeitas, através de atividades planejadas em conjunto e que impliquem ações coletivas, isto é de vários indivíduos mas articulados e organizados (Lane, 1981).

O fenômeno do Assédio Moral é discutido sob inúmeros enfoques. Sendo assim, os diversos autores que trabalham sobre o tema podem apresentar diferentes formas de analisá-lo e até mesmo divergir entre si. Em nossa experiência de estágio, optamos por utilizar a perspectiva histórico-sistemática (Netto, 2011), que a partir do arsenal categorial do materialismo histórico e dialético, abordaremos o Assédio Moral como parte do momento atual do capitalismo bem como procuraremos entender suas consequências para os trabalhadores. O propósito desta escolha, é nos desvencilharmos das leituras maniqueístas que tratam o Assédio Moral como um fenômeno puramente psicológico-individual, oriundo de um mau-caratismo dos gestores, bem como suas soluções jurídicas, medicalizantes e individualizantes, bem como das leituras crítico-reprodutivistas, que transformam o Assédio num fenômeno anistórico, tão antigo quando o próprio trabalho, e, portanto, é incapaz de olhar para os condicionantes concretos e propor uma superação, é uma crítica que acaba por eternizar o problema.

Primeiramente, é importante delimitar o Assédio Moral e diferenciá-lo dentre as outras comorbidades do trabalho alienado sob a égide do modo de produção capitalista. Um fenômeno que tudo explica, como mera formalidade abstrata, é vazio de conteúdo, portanto, há que se entender o nosso objeto em sua totalidade real, considerando suas particularidades, sua origem, condicionantes e sua dinâmica histórica. Neste sentido, entendemos que o Assédio Moral é uma forma específica de violência no trabalho, que emerge na década de 1970 como forma de gestão necessária à reprodução do sistema capitalista (Souza & Ducatti, 2013). Com a saturação do mercado mundial em fins da década 60, isto é, o mundo inundado em mercadorias, sem ter para onde escoar a produção, o Capital se vê em dificuldade de garantir a manutenção de suas taxas de lucro, que justificam a sua existência, promovendo uma crise generalizada. Essa crise trouxe como resposta por parte das gestões capitalistas uma reorganização do modo de acumulação que aparece, sob uma de suas formas, na formulação de novos modelos de gestão e práticas decorrentes.

Este período chamamos de reestruturação produtiva, mas que pode aparecer por outras denominações como acumulação flexível, toyotismo dentre outros. É um processo marcado por alguns elementos centrais, dos quais: a fragmentação da produção, com o movimento da indústria de base e das grandes manufaturas mundiais para países periféricos com força de trabalho barata; o enxugamento dos estoques e a implementação da produção (e emprego) por demanda ou just-in-time; o fim das grandes linhas de produção para o uso de ilhas de produção, onde pelo acúmulo de funções, ocorre uma subsunção real do trabalhador à máquina; e o controle do processo produtivo considerando também a subjetividade do trabalhador. Em meados da década de 1990, as práticas dessa reestruturação produtiva aportam no serviço público brasileiro.

Neste momento, saem de cena os gestores fordistas, que controlam os rígidos pro-

cessos de trabalho pela repressão, e entram em cena a figura da auto-vigilância e do controle subjetivo, que ao apelar para as emoções, fazem com que o trabalhador internalize e torne naturalizada a lógica da empresa, moldando inclusive seus sentimentos e valores, em outras palavras “vista a camisa”. O Assédio Moral é uma prática que influi justamente neste aspecto sendo um modo de gestão deliberado por parte dos superiores que, por meio de sistemáticas práticas vexatórias e humilhantes visam garantir o controle da produtividade e a demissão do assediado. Essa prática pode acontecer de muitas formas e variar de acordo com a etnia/gênero/classe/orientação sexual/porte físico do assediado, transformando características individuais, diferenças, em defeitos (Souza & Ducatti, 2014).

Desde os anos 1990, as pesquisas deste campo que vem sendo realizadas no Brasil indicam que os principais alvos são os trabalhadores que resistem às imposturas de classe, como os que se envolvem em lutas sindicais e os trabalhadores em situação de adoecimento. O Assédio Moral, apesar de humilhante e de ocorrer em espaços públicos, é implícito e muitas vezes só é percebido pelo próprio assediado (Souza, 2008). Eles causam no trabalhador sofrimento psíquico, depressão e outros quadros psicopatológicos, podendo chegar ao suicídio.

Com isso apesar, de o assediado e o assediador serem indivíduos, o assédio moral deve ser analisado e entendido para além da relação assediador-assediado, mas como uma prática deliberada e sistemática das gestões e chefias no atual momento do capitalismo. E que, portanto, sem prejuízo dos recursos jurídicos e ações individuais, deve ser combatido coletivamente, com auxílio dos e das colegas de trabalho e representantes sindicais (Souza, 2014). Pois como esta forma de gestão deriva da própria lógica de acumulação do modo de produção capitalista, só pode ser superada em sua totalidade com a solidariedade de classe.

Caracterizado o nosso fenômeno, faremos uma breve relação deste com o trabalho nas escolas. A atenção dada a educação pública no Brasil é muito precária. Com o aporte do neoliberalismo no funcionalismo público, a tática é que os serviços sejam sucateados para que os privados sejam considerados de qualidade superior, essa manobra adotada justificaria a política de privatizações ao mesmo tempo em que o estado economiza custos para verter para os pagamentos da dívida pública.

Nas escolas, por exemplo, a falta de verba para investimento em infra-estrutura é constante e não raro faltam materiais básicos da escola, que, por vezes, os professores acabam tirando dinheiro do próprio salário para comprar. A realização de concursos públicos para novos servidores não é feita sempre que necessário, fazendo com que profissionais que ali trabalham fiquem sobrecarregados. Outra problemática comum nas escolas é o desvio de função. Os trabalhadores da educação muitas vezes têm que realizar funções que caberiam a outras profissões, que por vezes não têm cadeira nas instituições de ensino, tais como: psicólogos, fonoaudiólogos, médicos, assistentes sociais etc.

A noção meritocrática de que aqueles que se esforçam no trabalho seriam recompensados é bastante comum tanto quanto contraditória. Afinal, muitas vezes sequer são oferecidas as condições necessárias para que o trabalho seja realizado plenamente. Por tais condições precárias serem naturalizadas, ou seja, as pessoas acreditarem que sempre foi assim e sempre será, comumente acaba-se instalando uma competição entre os pares ao invés de sua união por melhores condições de trabalho.

A profissão de professor é comparada ao sacerdócio e prega-se que em nome do

amor pela profissão os trabalhadores da educação deveriam aguentar as precárias condições de trabalho, a falta de perspectiva de melhora e a pressão que sofrem. É bastante comum que a responsabilidade acerca dos problemas da escola seja lançada sobre os professores, que, por isso, frequentemente acabam adoecendo.

#### APRESENTAÇÃO:

Pretendemos apresentar como se deu o estágio em Psicologia e Trabalho apontando como é possível atuação de psicólogos em sindicatos. Em nossa prática a demanda era trabalhar o tema do Assédio Moral, uma vez que tal fenômeno se faz muito presente na categoria dos professores municipais de Curitiba e tendo em vista que o sindicato em questão não estava plenamente instrumentalizado para lidar com essa problemática.

O processo de elaboração e construção da cartilha também merece ser apresentado. Foi necessária pesquisa sobre a produção teórica já existente assim como a busca de modelos de outras cartilhas de categorias dos serviços públicos do Brasil. Para sua feitura tomou-se o cuidado de respeitar as especificidades apresentadas na categoria docente.

O debate acerca da conceitualização sobre o Assédio Moral se faz necessário, uma vez que sua formulação é recente. A perspectiva histórico-sistemática, a partir do arsenal categorial do materialismo histórico e dialético discute o Assédio Moral vigente no capitalismo e suas conseqüências aos trabalhadores. Entendemos a importância de problematização desse fenômeno e os impactos causados à saúde do trabalhador.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Apesar de o Assédio Moral ser fenômeno conhecido entre os trabalhadores, seu conceito e as possíveis maneiras de lida e combate não são consensuais ou mesmo claras à grande parte dos trabalhadores e mesmo de direções sindicais. Não são raras as vezes em que o Assédio Moral é tratado como caso isolado e extremo, entretanto observa-se que ele é fenômeno corrente e utilizado como estratégia de gestão desde a Reestruturação Produtiva a partir dos anos de 1970.

A necessidade de pesquisa sobre suas origens e desdobramentos está colocada e a oportunidade do III Congresso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional e IV Seminário Catarinense de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho é impar para tal tarefa.

#### Referências Bibliográficas

- Konder, L. (2000) O que é a dialética. 28ª ed. São Paulo: Brasiliense Recuperado em 3 julho, 2015 [http://carloscouto.weebly.com/uploads/5/6/7/4/5674703/o\\_que\\_\\_dialctica\\_-\\_leandro\\_konder.pdf](http://carloscouto.weebly.com/uploads/5/6/7/4/5674703/o_que__dialctica_-_leandro_konder.pdf)
- Martins, S.T.F.M. (2007) Psicologia Social e Processo Grupal: a coerência entre fazer, pensar e sentir em Sílvia Lane. *Psicologia & Sociedade*; 19, (Especial 2 ed.) ( pp. 76-80), Recuperado em 3 julho, 2015 <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v19nspe2/a2219ns2.pdf>
- Marx, K. (2013). O Capital -Crítica da economia política. Livro I: O processo de produção do capital. (Enderle, R. Trad.) São Paulo: Boitempo.
- Netto, J. P. (2011) Introdução ao Estudo do Método de Marx. São Paulo: Expressão Popular.

- Netto, J. P., & Braz, M. (2008) Economia Política: uma introdução crítica (4 ed.) (pp. 29-77). São Paulo: Cortez. Recuperado em 3 julho, 2015 <http://pt.scribd.com/doc/97207784/netto-jose-paulo-braz-marcelo-economia-politica-uma-introducao-critica>
- Souza, T. M. S. (2014); Formas de enfrentamento do Assédio Moral pelo sindicalismo: uma proposta marxista. Seminário Internacional de Teoria Marxista. Seminário Nacional de Teoria Marxista. Uberlândia: UFU Recuperado em 3 julho, 2015 <<http://seminariomarx.com.br/eixo04/Formas%20de%20enfrentamento%20do%20Assedio%20Moral%20pelo%20sindicalismo.pdf>>
- Souza, T. M. S. (2008); Assédio Moral e Assédio Sexual: Interfaces. INTERFACEHS - Revista de Gestão Integrada em Saúde do Trabalho e Meio Ambiente. São Paulo, v.3, n.3, Artigo 2, ago./ dez.2008.
- Souza, T. M. S.; DUCATTI, I. (2014) Dividir para reinar: las relaciones de género en el acoso moral en el trabajo. Salud de los Trabajadores, Maracay, v. 22, n. 2, dez. 2014. Recuperado em 3 julho, 2015<[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01382014000200005&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382014000200005&lng=es&nrm=iso)>
- Souza, T. M. S. (2013). A gênese do assédio: uma análise histórico-social. Em Pauta. Rio de Janeiro. v. 11, n. 32 (2013). Recuperado em 3 julho, 2015<<http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revistaempauta/article/view/10160/8145>>

Lista das cartilhas consultadas:

- Confederação Brasileira dos Trabalhadores Policiais Civis (2013). Assédio Moral dentro da Polícia Civil Recuperado em 3 julho, 2015: [http://www.cobrapol.org.br/pdf/cartilha\\_assedio\\_moral.pdf](http://www.cobrapol.org.br/pdf/cartilha_assedio_moral.pdf)
- Confederação nacional dos Trabalhadores na Saúde do Distrito Federal (2011). Assédio moral no Trabalho - Reaja e Denuncie Recuperado em 3 julho, 2015: <http://www.cnts.org.br/public/arquivos/CARTILHA%20ASSEDIO.pdf>
- Confederação dos Servidores Públicos do Brasil (2010). Assédio Moral no Serviço Público Recuperado em 3 julho, 2015: [http://www.cspb.org.br/cartilha\\_assedio\\_moral.pdf](http://www.cspb.org.br/cartilha_assedio_moral.pdf)
- Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores da Saúde, Trabalho e Previdência Social (s/d). Assédio Moral - Violência contra o trabalhador Recuperado em 3 julho, 2015: <http://www.codesa.gov.br/Site/LinkClick.aspx?fileticket=TFPhKNhhB8%3D&tabid=686&mid=1631&language=pt-BR>
- Federação Nacional dos Trabalhadores em Entidades Sindicais e Órgãos de Classe (2013) O Assédio Moral no meio Sindical Recuperado em 3 julho, 2015<[http://sindcontrn.org/wp-content/uploads/2014/03/cartilha\\_assedio\\_moral.pdf](http://sindcontrn.org/wp-content/uploads/2014/03/cartilha_assedio_moral.pdf)>
- Fundação Ezequiel Dias (2011). Prevenção ao assédio moral Recuperado em 3 julho, 2015: [http://funed.mg.gov.br/wp-content/uploads/2011/07/Cartilha\\_Ass%C3%A9dio\\_Moral\\_final.pdf](http://funed.mg.gov.br/wp-content/uploads/2011/07/Cartilha_Ass%C3%A9dio_Moral_final.pdf)
- Fundação Oswaldo Cruz (2014). Assédio Moral e Sexual no trabalho - Prevenção e Enfrentamento na Fiocruz Recuperado em 3 julho, 2015: [http://www.asfoc.fiocruz.br/portal/sites/default/files//2cartilha\\_assedio\\_moral\\_e\\_sexual.pdf](http://www.asfoc.fiocruz.br/portal/sites/default/files//2cartilha_assedio_moral_e_sexual.pdf)
- Ministério do Trabalho e Emprego (2013). Assedio Moral e Sexual no Trabalho Recuperado em 3 julho, 2015: <http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C812D3CB9D387013CFE-571F747A6E/CARTILHAASSEDIOMORALESEXUAL%20web.pdf>
- Ministério Público do trabalho - Procuradoria Regional do Trabalho da 5ª Região - BA (2011). Assédio Moral - Sofrimento e Humilhação no Ambiente de Trabalho Recuperado em 3 julho, 2015: <http://www.portaldoservidor.ba.gov.br/sites/default/files/assedio->

moralMPT-BA\_0.pdf

Sindicato dos Bancários de Pernambuco (2006). Assédio Moral é Imoral e Ilegal Recuperado em 3 julho, 2015: <http://www.bancariospe.org.br/assedio/cartilha.pdf>

Sindicato dos Trabalhadores do Serviço Público Municipal de Presidente Prudente e Região (2013) Assédio Moral no Serviço Público É Crime... Denuncie! Recuperado em 3 julho, 2015: <http://www.sintrapp.com/ASSEDIO-PDF/assediomoral.pdf>

Sindicato dos Servidores da Justiça de 2ª Instância do Estado de Minas Gerais (2008) Combate ao Assédio Moral na Administração Pública Recuperado em 3 julho, 2015: [http://www.sinjus.org.br/sinjus/imgs/cartilha\\_assedio\\_moral.pdf](http://www.sinjus.org.br/sinjus/imgs/cartilha_assedio_moral.pdf)

Sindicato dos Metalúrgicos da Grande Curitiba (s/d). Não dê Moral para o Assédio Moral Recuperado em 3 julho, 2015: [http://www.simec.com.br/artigo/cartilha\\_assedio.pdf](http://www.simec.com.br/artigo/cartilha_assedio.pdf)

Sindicato dos Bancários de Curitiba (2013). Assédio Moral em Estabelecimentos Bancários Recuperado em 3 julho, 2015: [http://www.bancariosdecureitiba.org.br/docs/pdf/sua\\_saude/publicacoes/assedio-moral-em-estabelecimentos-bancarios.pdf](http://www.bancariosdecureitiba.org.br/docs/pdf/sua_saude/publicacoes/assedio-moral-em-estabelecimentos-bancarios.pdf)

Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações do Distrito Federal (2011). Assédio Moral - Pare Agora! - Saiba como prevenir-se e defender-se. Recuperado em 3 julho, 2015: <http://sinttel.org.br/imprensa/cartilhas/assedio2011.pdf>

Sindicato dos Trabalhadores do Judiciário de São Paulo (2015) Assédio moral - Vamos Juntos Combater essa Prática Recuperado em 3 julho, 2015: [http://www.sintrajud.org.br/userfiles/cartilha\\_assedio\\_moral\\_2013.pdf](http://www.sintrajud.org.br/userfiles/cartilha_assedio_moral_2013.pdf)

## 2) ASSÉDIO MORAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO DO AMBIENTE PRISIONAL: ESTUDO COM PSICÓLOGOS DO SISTEMA PENAL DO PARANÁ.

- Regina Márcia Brolesi De Souza (PR/BR).

### RESUMO:

Este artigo tem por objetivo refletir sobre o tema do assédio moral presente nas relações de trabalhos dos psicólogos do sistema prisional, bem como analisar a forma como estes profissionais percebem e enfrentam este contexto de violência. Trata-se de um fragmento da pesquisa qualitativa que vem sendo conduzida junto ao Departamento de Execução Penal do Paraná (DEPEN). Assim, serão apresentadas a parte da pesquisa bibliográfica e análise de alguns depoimentos que foram levantados junto aos 22 psicólogos (agentes profissionais concursados e em desvio de função) do DEPEN, bem como depoimentos de alguns presos que chegam ao atendimento com o psicólogo. Com base na realidade nisto, os resultados preliminares da pesquisa revelam que, este ambiente está diretamente relacionado ao contexto de violência e, muitas vezes, este profissional é exposto à situações de degradação dos direitos humanos do indivíduo encarcerado, seja ele o apenado ou os profissionais que trabalham neste ambiente, que pode-se dizer é encarcerado também. Por fim, destaca-se que a atuação dos psicólogos dentro do sistema prisional é penosa, pois este se depara a cada dia com situações explícitas e implícitas de violência moral em diferentes graus e contextos.

Palavras Chaves: Assédio Moral; Violência Ambiente prisional; atuação do Psicólogo.

### RESUMEN:

Este artículo pretende reflexionar sobre el tema del acoso moral en las relaciones de trabajo de los psicólogos del sistema penitenciario, así como analizar cómo estos

profesionales perciben y enfrentan este contexto de violencia. Este es un fragmento de la investigación cualitativa que se lleva a cabo por el Departamento de ejecución penal de Paraná (DEPEN). Así pues, se introducirán como parte de la búsqueda bibliográfica y análisis de algunos testimonios que se han planteado con los 22 psicólogos (agentes profesionales clasificados y desviación de la función) del dependiente, así como testimonios de algunos presos que llegan para cumplir con el psicólogo. Partiendo de esta realidad, los resultados preliminares de la encuesta muestran, este ambiente está directamente relacionado con el contexto de la violencia, y a menudo, este profesional está expuesto a situaciones de degradación de los derechos humanos del individuo encarcelado, el apenado o los profesionales que trabajan en este entorno, que se puede decir así es encarcelado. Por último, destacamos que la experiencia de los psicólogos dentro del sistema penitenciario es dolorosa, porque esto se enfrenta cada día con situaciones explícitas e implícitas de violencia moral en diferentes contextos y grados.

Palabras clave: Acoso Moral; Ambiente de la prisión de la violencia; papel del psicólogo.

#### INTRODUÇÃO:

Há muito se discute no Brasil e no mundo a natureza e os fins das prisões. A análise histórica dessas Instituições revela as peculiaridades da concepção e das representações sociais elaboradas pela sociedade civil, pelos teóricos da criminologia, pelos gestores das políticas criminais e penitenciárias em relação ao crime, aos criminosos, os fins das penas e das prisões. Observa-se que a prática social de encarceramento acompanha os grupos sociais há séculos diferindo na finalidade do cárcere.

A questão penal e de segurança pública constitui-se em um eixo importante para compreender a sociedade brasileira contemporânea, pois, para além da função punitiva e disciplinar, ela representa a maneira pela qual vem se constituindo uma gestão política, econômica e social, revelando um modus operandi do Estado ao lidar com as questões sociais e com a população empobrecida. A atividade penal apresenta elevado grau de complexidade no que se refere a custódia e a execução de penas privativas de liberdade ou restritivas de direitos. Isso em razão de envolver diversos atores, diferentes áreas do conhecimento e grupos de profissionais sob a responsabilidade de dois Poderes do Estado, o Executivo e Judiciário, bem como os interesses e anseios da sociedade civil organizada.

Este artigo se insere na discussão da violência moral presente nas relações de trabalho do ambiente prisional, que é permeado por situações de ameaça, violência e vulnerabilidade social, física e psicológica. E tem como objetivo principal: refletir sobre as situações de assédio ou violência moral presentes nas relações de trabalhos dos psicólogos do sistema prisional, bem como analisar a forma como estes profissionais percebem este contexto e quais as estratégias de enfrentamento são utilizadas por estes profissionais.

#### FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA:

Com base na pesquisa bibliográfica, levantaram-se os principais autores e conceitos que nortearão as análises dos resultados desta pesquisa. Com isso, este tópico tratará da fundamentação teórica, e contemplará os seguintes pontos: a violência no Sistema Penal, assédio moral nas relações de trabalho e a atuação do psicólogo no ambiente prisional.

### A VIOLÊNCIA NO SISTEMA PENAL:

Em essência o Sistema Penal, por suas características de privação de liberdade, de reprimenda social, pela impossibilidade histórica de dar provimento aos dispositivos legais em termos de assistência ao preso, se concretiza como um ambiente hostil e por isso mesmo prenhe de inúmeras formas de violência. Ela está presente em todos os seus interstícios e apenas se atenuam porque os atores dessa realidade habituam-se, naturalizam, e por isso mesmo, acabam por perpetuar práticas que se tornam cronicamente violentas.

Há momentos, no entanto, em que a violência recrudesce alcançando patamares intoleráveis e decorrente disso precipita episódios ainda mais violentos. A precipitação desses incidentes intramuros pode se dar a partido conjunto de operadores da segurança, porque também estes, como já se percebeu, trabalham sob o signo do medo ou, pela massa carcerária liderada pelas facções criminosas ou outros líderes eventuais. Um exemplo disso, diz respeito à atuação do PCC, facção criminosa mais conhecida no País em razão dos métodos cruéis e violentos, e pelo destaque dado pela mídia, surgiu em 1993. Conta o autor que a origem dessa facção se deu em reação ao massacre de presos ocorrido no Carandiru, presídio do Estado de São Paulo que à época contava com uma população de aproximados dez mil detentos (Josino, 2005).

Desse modo, o desafio atual do Sistema Penal do Paraná consiste em estabelecer um encontro dialógico, que atenda as demandas da massa carcerária naquilo que determina a Lei em detrimento das limitações do Estado. Dessa maneira, todo tipo de transgressão aos Direitos previstos em lei tem sido severamente punido em relação aos operadores, por sua vez, também a administração penitenciária tem se utilizado dos mesmos mecanismos legais para punir com sanções disciplinares todo ato de desrespeito ou ameaça à integridade física dos seus servidores, inclusive com registros de boletim de ocorrências em Delegacia de Polícia especializada (Souza; Duarte, 2013).

Todo este contexto faz com que as relações de trabalho dentro das prisões sejam permeadas por situações de violência moral em todos os âmbitos e de diversas formas, que se configuram situações explícitas e implícitas de Assédio Moral, e, em maior grau em atitudes de retaliação que colocam os trabalhadores desta instituição em situações de vulnerabilidade constante.

### ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO:

Assédio significa no dicionário Aurélio (2010, p. 163) “cerco posto a um reduto para tomá-lo; insistência inoportuna, junto de alguém com perguntas, propostas e pretensões”, ou seja, significa “rebaixamento moral, vexame, afronta ultraje. Ato ou efeito de humilhar (-se). Humilhar. Tornar humilde, vexar, rebaixar, oprimir, abater, referir-se com menosprezo, tratar desdenhosamente, com soberba, submeter, sujeitar”.

O primeiro estudo a respeito do assunto foi realizado em 1984 por Heinz Leymann, médico alemão e pesquisador na área de psicologia no trabalho, na qual identificou o fenômeno em que “uma pessoa ou grupo de pessoas exerce violência psicológica extrema sobre outra pessoa no local de trabalho, de forma sistemática e recorrente e durante um tempo prolongado com a finalidade de destruir as redes de comunicação da vítima ou vítimas, destruir sua reputação, perturbar a execução de seu trabalho” (1990, p. 121). Ou seja, trata-se de um fenômeno social, a despeito das diferenças culturais, a rigor, refere-se aos atentados contra a dignidade humana, ocorridos de forma intermitente, que podem manifestar-se na família, na escola ou no trabalho.

Marie-France Hirigoyen foi a primeira termo assédio moral foi utilizado pela primeira vez pela psiquiatra, psicanalista e pesquisadora a utilizar o termo Assédio Moral, em sua primeira publicação - o livro do ano de 1998, intitulado *Le harcèlement moral: La violence perverse au quotidien*. Esta obra teve repercussão no mundo todo e marcou o início dos estudos decorrentes de sua reflexão, especialmente na França. No Brasil, as pesquisas e estudos sobre o tema foram impulsionadas no início dos anos 2000, como por exemplo: Barreto (2000), Freitas (2001) e Heloani (2003), que são considerados autores de referência nos estudos sobre o assunto.

Por ser um tema de pesquisa relativamente novo, no Brasil as pesquisas intensificaram-se após os anos 1990, verifica-se na literatura pesquisada que ainda não há uma precisão conceitual, por essa razão há várias denominações para o fenômeno, como por exemplo: assédio moral, terror psicológico ou violência psíquica no Brasil, mobbing na Itália, Alemanha e Escandinávia, harcèlement moral na França, acoso moral na Espanha, bullying na Inglaterra, moral harassment nos Estados Unidos e Japão.

Na concepção de Hirigoyen (2002, p. 65), “o assédio moral pode se entendido como qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho”.

Para Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 37),

O assédio moral é uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetida, que ocorre no ambiente de trabalho e que visa diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psiquicamente um indivíduo ou um grupo, degradando as suas condições de trabalho, atingindo a sua dignidade e colocando em risco a sua integridade pessoal e profissional.

Segundo Barreto (2003), o assédio moral pressupõe exposição prolongada e repetitiva à uma condição de trabalho que vai sendo degradada ao longo da jornada, ou seja, torna-se um ambiente de trabalho marcado por relações desumanas e antiéticas, permeadas por manipulações contra um trabalhador ou, mais raramente, entre os próprios pares. Corroborando com esta análise Heloani (2003), caracteriza o processo do assédio moral pela intencionalidade de neutralizar certos indivíduos em termos de poder, por meio de sua constante e deliberada desqualificação e fragilização. Para ele, a perversão moral, aliada à hiper competitividade do atual contexto de trabalho, estimula a instrumentalização do outro.

Desse modo, o assédio moral nasce como algo inofensivo e propaga-se de forma silenciosa, sorrateira e traiçoeira. Em um primeiro momento, os dois protagonistas adotam uma atitude de “evitação do conflito”: o agressor ataca com pequenos toques indiretos, uma mentira, uma afronta sutil, sem provocar abertamente o conflito. A vítima por sua vez, submete-se, preferindo não se mostrar ofendida e procura tentar um acordo a arriscar-se no conflito. Esses ataques, porém, vão se multiplicando e a pessoa é acuada, posta em situações de inferioridade, submetida a manobras hostis e degradantes de forma recorrente, por períodos cada vez maiores, o que pode chegar à violência manifesta, e isto provavelmente levará o indivíduo a uma desestabilização emocional e à perda da confiança em si mesma (Hirigoyen, 2003).

Nessa fase, trata-se primeiro de seduzi-la, enredá-la, para finalmente, controlá-la,

retirando-lhe a liberdade. A sedução constrói-se sempre de maneira indireta buscando captar o desejo do outro. (...) A sedução perversa atua utilizando os instintos protetores do outro. Essa sedução é narcísica: trata-se de buscar no outro o singular de sua fascinação, a saber, a imagem ideal de si. Por uma sedução em sentido único, o perverso narcisista busca fascinar sem se deixar prender. Para J. Baudrillard, a sedução afasta a realidade e manipula as aparências (...) é da ordem dos signos e dos rituais, e seu uso maléfico. A sedução narcísica apaga os limites, torna confuso o que é próprio e o que é do outro. Não está, no caso, entre os mecanismos da alienação (...) e sim no da incorporação com o objetivo de destruir (Hirigoyen, 2003, p. 108).

Assim, retira-se da vítima todo o seu senso crítico, neutralizando o seu desejo, destituindo-a de sua individualidade, eliminando qualquer capacidade de defesa: “(...) ela está ‘coisificada’, (...) não é mais um alter ego. Ela suporta tudo e até mesmo sem participar” (Hirigoyen, 2003, p. 110). A autora afirma ainda que na fase seguinte (da violência manifesta) é feita sob uma violência fria, de golpes sujos, de injúrias, de ameaças veladas, de olhares acusadores, de humilhações verbais, da depreciação de tudo que pertence ao outro ou diz respeito à vítima. O ódio do agressor, dissimulado na fase de sedução, agora se manifesta abertamente, é desencadeado em resposta às reações da vítima. Essas atitudes do agressor têm em vista manter o controle sobre a vítima, seja por desarmá-la, seja por desencadear uma reação violenta da vítima contra o próprio agressor, invertendo a situação (agressor-agredido) e levando a vítima a sentir-se culpada, confusa e envergonhada de si mesma.

No ambiente de trabalho, as pessoas mais visadas para se tornarem vítimas são aquelas que apresentam certa capacidade de resistir à autoridade: os indivíduos acima dos cinquenta anos, julgados menos produtivos e adaptáveis a novas formas de trabalho, tornam-se vítimas fáceis do assédio, mesmo porque temem o desemprego estrutural. As mulheres são também frequentemente assediadas e de forma diferente dos homens: as ações contra elas têm uma conotação machista e sexista e invariavelmente evoluem para o assédio sexual. O assédio está, também, diretamente relacionado a todo e qualquer tipo de discriminação (racial, religiosa, por deficiência física, em função de orientação sexual), mesmo porque, como afirma Hirigoyen (2002), “(...) todo assédio é discriminatório, pois ele vem ratificar a recusa de uma diferença ou uma particularidade da pessoa (...)” (p. 103).

De acordo com Heloani (2003) as agressões podem ser horizontais (entre colegas) ou verticais e, neste caso, ocorre tanto de um superior contra um subordinado, quanto o inverso. Ações mais incisivas do agressor são: recusa de comunicação direta, omitindo informações ou negando esclarecimentos; desqualificação de atitudes ou serviços; descrédito em opiniões ou escolhas; isolamento; indução ao erro e, até mesmo, o assédio sexual.

O assédio moral interfere diretamente na vida do trabalhador, compromete a sua identidade e dignidade e as relações afetivas e sociais, ocasionando danos graves à sua saúde física e mental. Estes danos podem, inclusive, evoluir para a incapacidade laborativa, ou ainda, para a morte do trabalhador. Para Rufino (2006), o assédio moral afeta a relação social e familiar da vítima, podendo provocar diversas doenças ou até mesmo suicídio.

Nesta direção, Hirigoyen (2005) argumenta que quando os funcionários começam a se sentir coisificados, o desempenho de suas tarefas tende a ficar prejudicado. Os trabalhadores perdem a motivação para desenvolver suas atividades, o que acarreta uma

queda de produtividade e reduz a qualidade do serviço. Dependendo do perfil do funcionário assediado, este pode, inclusive, perder o interesse pelo trabalho, ficar doente, preso a uma situação constrangedora, suportada apenas pela necessidade de se manter no emprego. Ou seja, a pessoa assediada, em geral, apresenta apatia, tristeza, complexo de culpa, obsessão e desinteresse por seus próprios valores.

Quanto às consequências para a vítima, elas vão desde alterações mais superficiais e imediatas, tais como: confusão mental, descrita pela própria vítima como dificuldade de pensar, como certo vazio na cabeça; confusão que gera estresse, reforçado pela dúvida (quanto à própria culpa e aos motivos da submissão) e pelo medo (da agressão). Tudo isso leva a vítima a isolar-se socialmente. Com o passar do tempo, tais alterações chegam, muitas vezes, a modificações psíquicas mais intensas: desvitalização, levando a um estado depressivo crônico; uma “rigidificação” da personalidade com o surgimento de traços paranóides, podendo chegar a uma autêntica patologia delirante, dentro de uma atmosfera de mania de perseguição, chamada de psicose alucinatória crônica (Hirigoyen, 2002, p.159 e 160).

Ao abordar a violência e as injustiças sociais, Dejours (2001) analisa e interpreta a “banalização do mal” no sistema produtivo contemporâneo da sociedade neoliberal. O problema levantado é, portanto, o da tolerância e da cooperação na produção e difusão do “mal”. É a sociedade como um todo (“as pessoas de bem”) agindo em defesa dos princípios organizacionais, porém, em detrimento do sujeito social. “Trabalho sujo” é a metáfora usada pelo autor para denominar o mal, a violência, a injustiça, o sofrimento infligido ao outro no cotidiano de trabalho: demissões, exigências de metas inexecutáveis, intensificação do trabalho, atitudes discriminatórias e de desprezo, de grosserias, obscenidades contra as mulheres, ameaças e chantagens. Ele é, também, as falsas promessas de assistência ou de ajuda para o reemprego, as justificativas caluniosas para a incompetência, a inadaptabilidade, a lerdeza, a falta de iniciativa. É, ainda, precarizar os meios e as condições de trabalho para submeter o outro ou obrigá-lo a fazer coisas que ele próprio reprova moralmente. Qualifica-se então com mal todas essas condutas, quando elas são instituídas, públicas, deliberadas, admitidas ou reivindicadas, e até mesmo consideradas corajosas (Dejours, 2001).

Dessa maneira, verifica-se que Hirigoyen (2002, 2003) e Dejours (1988, 1994, 2001, 2006) analisam o processo de espoliação do trabalhador tendo como base conceitual os pressupostos teóricos da psicanálise. A primeira, discute esse processo como uma perversão do ego (do agressor), priorizando o sofrimento da vítima, e interpreta esse sofrimento como consequência da violência a ela infligida. Já o segundo, entende o sofrimento como um sentimento singular vivenciado tanto pela vítima, quanto pelo agressor, interpretando a violência (mal instituído, “trabalho sujo”) como uma consequência das estratégias de defesas, mobilizadas contra o sofrimento psicológico gerado pelo medo de ter medo (cinismo viril).

#### MÉTODO:

Trata-se de um fragmento da pesquisa exploratória e qualitativa que vem sendo conduzida junto ao Departamento de Execução Penal do Paraná (DEPEN). Os dados foram coletados por meio de pesquisa bibliográfica dos temas relacionados a Violência no Sistema Penal e a atuação do psicólogo neste local de trabalho. Além disso, também foram levantados e analisados os conteúdos de alguns depoimentos dos 22 psicólogos (agentes profissionais concursados e em desvio de função) das Unidades Penais do Sis-

tema Penal do Paraná, a respeito da sua percepção em relação à violência do ambiente prisional. Para fundamentar as análises tomou-se por base o referencial teórico pesquisado.

#### RESULTADOS E ANÁLISE:

Dentre os principais resultados obtidos até o presente momento, destaca-se os que se referem à percepção que os psicólogos do Sistema Penal do Paraná têm do Assédio ou Violência Moral que permeia todas as relações de trabalho e está presente em todos os contextos deste tipo de organização.

Verificou-se que a atuação do psicólogo dentro do Sistema Penal ou prisional está diretamente relacionada ao contexto de violência, e a compreensão deste cenário é importante para que este profissional possa fazer um diagnóstico e intervir. Em relação à especificidade da atuação no sistema prisional, tal como a literatura aponta, a prática do psicólogo foi se dando empiricamente ao longo dos anos, sem uma formação específica nesse campo de intervenção, já que não era uma discussão privilegiada nos meios acadêmicos. Cada um, ao seu estilo próprio e as condições institucionais de sua inserção nos estabelecimentos prisionais, buscou a sua forma de atuar, tendo como função principal (designada pela legislação legal) a realização de exame criminológico.

Destaca-se que os psicólogos do DEPEN do Paraná, tem consciência de que esta é uma profissão regulamentada, pela Lei Lei 4.119 de 27/08/62, e tem compromissos com a realidade social e com o modo como essa profissão é ofertada à população, ela não é apenas um bem de consumo, um serviço oferecido ou uma atividade de trabalho, ela é um bem social. No entanto, os mesmos relatam que se sentem despreparados para o enfrentamento da realidade social que o trabalho lhes impõe. Relatam que a formação acadêmica não os preparou para trabalhar numa realidade tão dura.

Alguns relataram que no início de suas carreiras, chegaram com muita expectativa e ideais, mas que a vivência cotidiana com a violência presente neste ambiente, contribuiu para que ficassem desacreditados da Missão do Sistema Penal, de ressocializar o apenado e devolvê-lo para a sociedade. Segundo alguns participantes, isto não ocorre, pois é comum receber apenas os que saíram em liberdade e retornaram ao delito, e que a sociedade também não está preparada o suficiente para receber os egressos.

Nesta direção, pode-se inferir é possível afirmar que a forma como se dá esta atuação no âmbito do ambiente prisional, muitas vezes, seja pela falta de preparo ou excesso de trabalho, restringe-se apenas ao olhar dos aspectos legais e relacionados aos apenas, colocando os trabalhadores do cárcere em segundo plano, não havendo quase nenhum trabalho voltado a saúde mental destes profissionais. Esta análise vem ao encontro da afirmação de Souza e Duarte (2013) de que a exposição aos impactos desta violência moral que faz parte de sua atuação seja algo não considerado, e seu sofrimento passa a ser invisível aos olhos de quem detém o poder (SOUZA e DUARTE, 2013).

Em relação à percepção dos psicólogos quanto ao assédio moral e de que forma lidam com isso, verificou-se que muitos não identificam as situações de violência do ambiente prisional como situações de assédio moral a que estão expostos. Apenas alguns psicólogos mais novos de casa, relataram que o assédio moral é um fato, e afirmaram que está presente em vários níveis: no relacionamento da Direção com os Agentes Penitenciários; dos Agentes Penitenciários com os Profissionais Técnicos (Educadores, Assistentes Sociais, Psicólogos, advogados, etc.), com os apenados; dos apenados com os Agentes Penitenciários ou com Profissionais técnicos. Apesar disso, os mesmo rela-

taram que não sabem o que fazer com esta informação, e muitas vezes, se omitem para não criarem confusão.

Dejours (2001) nos ajuda a entender isto, ao afirmar que o sofrimento é um sentimento singular vivenciado tanto pela vítima, quanto pelo agressor, interpretando a violência (mal instituído, “trabalho sujo”) como uma consequência das estratégias de defesas, mobilizadas contra o sofrimento psicológico gerado pelo medo de ter medo (cinismo viril).

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Ao final destacam-se alguns pontos relevantes da pesquisa e que os autores pesquisados apontam com propriedade.

O assédio moral é um processo e não, um ato isolado, e se as situações de violência forem adotadas com o propósito de represália, repetição e sem limites, constituirá o assédio moral. No ambiente prisional é comum ocorrer situações como esta, mas ela é camuflada pela própria lógica do que é uma prisão - “lugar de castigo e repressão”.

No ambiente prisional este processo é mais complicado, pois todo o contexto de trabalho é permeado de violência em todos os âmbitos, e o próprio psicólogo pode ser uma vítima do processo, seja na relação com os superiores, seja na relação com os agentes penitenciários ou na relação com os presos. Os profissionais de um modo geral, especialmente os Técnicos que atuam diretamente com presos, não se sentem capacitados para lidar com as situações de assédio moral, ou identificar quando são vítimas.

Diante deste contexto, cabe aos profissionais, especialmente os psicólogos, que atuam dentro destas organizações de trabalho, desenvolver uma sensibilidade e buscar conhecimentos que os levem a identificar situações de assédio moral presentes nas relações de trabalho e, a partir daí, desenvolver estratégias de intervenção tal como propõe os autores pesquisados.

#### Referências Bibliográficas

- BARRETO, M. (2003) Violência, saúde e trabalho (uma jornada de humilhações). São Paulo: EDUC,
- FREITAS, M. E. (2001) Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. [versão eletrônica]. ERA - Revista de administração de empresas, abr./jun. 41 (2).
- DEJOURS, C. (2001) Banalização da injustiça Social. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas.
- FREITAS, E.; HELOANI, R.; BARRETO, M. (2008). Assédio moral no trabalho. São Paulo: Cengage Learning,
- HELOANI, R. (2003) Gestão e organização no Capitalismo globalizado: história da manipulação psicológica no mundo do trabalho. São Paulo: Atlas.
- GUEDES, M. N. (2003) Terror Psicológico no Trabalho. São Paulo: Ltr.
- HIRIGOYEN, M. (2002) Assedio Moral: a violência perversa do cotidiano. 4ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.
- \_\_\_\_\_. (2002) Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil
- RUFINO, R. C. P. (2006) Assédio moral no âmbito da empresa. São Paulo: LTR.

### 3) ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO E APOIO FAMILIAR: UM ESTUDO DE CASO.

- Priscila Gasperin Pellegrini (prigasperin@gmail.com, Universidade Federal de Santa Catarina); • Suzana da Rosa Tolfo (srtolfo14@gmail.com, Universidade Federal de Santa Catarina).

#### RESUMO:

O assédio moral no trabalho vem sendo identificado em proporções exponenciais nas relações de trabalho atuais. Configura-se como um período de mudança e estresse, carregado de dificuldades e decorrências, geralmente nefastas para a vítima, tanto físicas, quanto psicológicas e legais. Nestes processos, o apoio familiar apresenta-se especialmente importante. Considerando a experiência vivida de assédio moral no trabalho como um período de transição, este artigo apresenta o relato de uma entrevista, parte de um estudo de caso com uma servidora pública federal, vítima de assédio, e as vivências/decorrências com a/para sua família. Os resultados indicaram que o apoio familiar apresentou-se com aspectos positivos que incitaram a trabalhadora a buscar auxílio de outros serviços para lidar com a situação, mas também como fonte de pressão e cobrança para que tomasse providências legais cabíveis.

#### RESUMEN:

El acoso laboral está apareciendo de manera exponencial en las relaciones laborales actuales. La experiencia de acoso laboral es un período de cambio y estrés somado a dificultades y complicaciones físicas, psicológicas y legales para la víctima. En tiempos de cambio y estrés, especialmente, el apoyo familiar aparece como uno de los más importantes. Teniendo en cuenta la experiencia vivida de acoso laboral como un período de transición, este trabajo presenta un estudio de caso de un servidor público federal acosado y su familia. Los resultados indicaron que el apoyo familiar se presenta con aspectos positivos que incitó la víctima para buscar ayuda de otros servicios para hacer frente a la situación, pero también la presión y la colección de la familia a tomar medidas legales apropiadas.

#### ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO:

O trabalho sofreu influências de diversos fenômenos históricos, econômicos e sociais, principalmente com o desenvolvimento da sociedade industrial, que propiciaram o aumento da sua importância contemporaneamente, nos planos econômico, moral, político e ideológico (Bendassolli, 2011). As mudanças ocorridas no mundo do trabalho também são caracterizadas por intensificação do trabalho, produtividade acentuada, obrigatoriedade de “fazer mais com menos”, novas tecnologias e precarização do trabalho. De acordo com Grzybovski, Dos Anjos e Machado (2008), há bastante tempo existe uma banalização do comportamento humano com vistas a dar espaço aos resultados organizacionais.

O último século também incluiu mudanças e melhorias relacionadas a direitos dos trabalhadores, mas os interiores das organizações continuam mostrando que o trabalho ainda causa muito sofrimento para as pessoas (Bradaschia, 2007). São diversos os mecanismos de gestão utilizados, muitos consistem em ameaças, imposições, gritos, cobranças exageradas e novas formas de gestão que acarretam como consequências

problemas de saúde, violência e assédio moral no trabalho.

Estudos recentes têm considerado o assédio moral no trabalho como um problema não mais apenas individual, e sim de ordem organizacional e social. Conforme Tolfo (2011) o assédio moral pode ser analisado nas relações interpessoais entre casais ou em grupo, mas também como integrante de um sistema que considera como prioridade a produtividade e o retorno financeiro. De acordo com a autora, mesmo que o assédio apareça nos relacionamentos interpessoais, não é um problema isolado e tem relação com a violência socialmente construída, expressa também no trabalho.

O assédio moral no trabalho é conhecido por ser um processo recorrente e sistemático de atitudes e ações que visam a constranger, humilhar e excluir o trabalhador. Este fenômeno implica em qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, ação, atitude) que remeta, por repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de um ser humano, que põe em risco o emprego ou altera negativamente o ambiente psicossocial de trabalho (Hirigoyen, 2001). Para Einarsen, Hoel, Zapf e Cooper (2011), são acontecimentos que se tornam destruidores devido à repetição e sistematização, ou seja, o assédio não é um fenômeno em si, como um acontecimento pontual. Trata-se de um processo que evolui ao longo do tempo.

Segundo Heloani (2004), é frequente que as ocorrências iniciem com pouca intensidade, de forma que pareçam inofensivas, e as pessoas-alvos tendem a relevar os ataques, que podem assemelhar-se a brincadeiras. Conforme a situação de violência se estabelece e o agressor não consegue desestabilizar a vítima, as humilhações tendem a aumentar. A situação isolada não é necessariamente grave, mas a agressão caracteriza-se pela sucessão e acúmulo dos pequenos traumas, assim como, a gravidade não depende apenas da duração, mas também da violência da agressão (Hirigoyen, 2001). O nível de hierarquia ou sociocultural ao qual fazem parte o assediador e o assediado propiciam que os meios e os comportamentos de assédio sejam mais requintados. O assédio moral busca anular a vontade do indivíduo, que é visto como uma ameaça.

Ao considerar que não existe um perfil psicológico definido para a vítima ou o agressor, passa-se ao entendimento de que há contextos propensos a aceitarem o assédio. Segundo Freitas (2007), não há dúvida de que o assédio moral ocorre na organização, com indivíduos relacionados à ela e com sua convivência, o que implica tratá-lo como uma questão organizacional, não apenas individual. Hirigoyen (2001) destaca algumas situações que favorecem o assédio, como: o indivíduo apresentar alguma característica atípica do grupo, competência excessiva, resistência à padronização, baixa produtividade e fragilidade temporária. Algumas características são elencadas por esta mesma autora para salientar as diferenças entre as reações das pessoas, visto que devido as suas histórias, algumas terão mais dificuldade para se proteger e defender-se e sofrerão mais. São elas: baixa auto-estima, necessidade de reconhecimento, honestidade e escrúpulos demais (que a faça discordar de práticas do grupo), muita dedicação ao trabalho, indivíduos tímidos e hiperemotivos.

Conforme assinala Hirigoyen (2001) a forma como o assédio moral se apresenta no meio laboral varia segundo as áreas das profissões, pois a autora identificou que a violência direta está mais presente na área de produção. As agressões tornam-se mais sofisticadas conforme aumenta o nível do assediador na hierarquia. Nas organizações privadas ele é mais claro, dura menos tempo e cessa pela saída da vítima, visto que a empresa não arcará com o prejuízo de ter um trabalhador que não produz. As organizações públicas apresentam especificidades que contribuem para a ocorrência e

duração mais longa do assédio moral. Nestas organizações a estabilidade e a hierarquia que regem as relações de trabalho podem propiciar um ambiente com disputa, abuso de poder e inveja (Hirigoyen, 2001). O assédio pode durar alguns anos nas organizações públicas, pois as pessoas não podem ser demitidas facilmente, o que favorece métodos mais perversos e graves consequências psíquicas e físicas para a saúde e a identidade.

Quando trata-se da proveniência da agressão, considera-se que o assédio moral pode ocorrer através de direções variadas: vertical descendente (superior hierárquico), vertical ascendente (subordinado ao superior), horizontal (colegas) e misto (superior ou colegas). Segundo Hirigoyen (2001), as consequências para a saúde do trabalhador são mais graves quando o assédio parte de um superior, pois a vítima não vê a quem pode recorrer para informar a situação.

Os casos de assédio vertical ascendente - quando um subordinado assedia seu superior - aparecem com porcentagens baixas nas pesquisas. O assédio horizontal costuma acontecer quando dois trabalhadores (colegas) lutam por um cargo ou posição. Mesmo nos casos de assédio vertical ascendente, ou entre colegas, onde a hierarquia formal de poder não está presente, a dominação psicológica do agressor ocorre da mesma forma (Hirigoyen, 2001).

Para Einarsen, Hoel e Natelaers (2009), o assédio moral pressupõe uma ou mais pessoas que se sentem submetidas a atos negativos realizados por outras pessoas no local de trabalho durante um período de tempo e em situações nas quais o indivíduo não consegue se defender. Para este autor, os atos negativos são classificados em assédio relacionado ao trabalho e assédio pessoal:

a) Assédio relacionado ao trabalho: envolve abusos relacionados às atividades e ao desempenho do indivíduo, com atitudes que comprometam a realização do trabalho, como: reter informações que podem afetar o desempenho no trabalho; obrigar a realizar um trabalho abaixo do seu nível de competência; ignorar suas opiniões e pontos de vista; solicitar que realize tarefas despropositadas ou com um prazo impossível de ser cumprido; supervisionar em excesso o seu trabalho; pressionar para não reclamar um direito (por exemplo, afastamento do trabalho, feriado, adicional de salário, bônus, despesas de viagem, etc.); e expor a uma carga de trabalho excessiva.

b) Assédio pessoal: voltado para agressões dirigidas a situações ou características particulares do alvo e estão inclusos os atos de: humilhar ou ridicularizar em relação ao seu trabalho; retirar ou substituir áreas ou tarefas de sua responsabilidade por outras mais desagradáveis ou mais simples; espalhar boatos ou rumores; ignorar ou excluir; fazer comentários ofensivos sobre a pessoa (sobre seus hábitos ou suas origens), suas atitudes ou sobre sua vida privada; receber insinuações de que deve pedir demissão ou largar o trabalho; ser constantemente lembrado dos erros e omissões; ignorar ou ser recebido com reação hostil quando tentou aproximação; receber críticas persistentes ao seu trabalho ou esforço; ser objeto de “pegadinhas” por pessoas com as quais não tem intimidade; fazer alegações contra; ser submetido a sarcasmos ou brincadeiras excessivas.

#### O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO E O APOIO FAMILIAR:

O assédio moral no trabalho apresenta consequências para o indivíduo, para a organização e para a sociedade (Freitas, Heloani, & Barreto, 2008; Martiningo Filho, 2007; Yung, 2011). A dimensão subjetiva das consequências do assédio moral no trabalho

vem sendo contemplada em diversos estudos nos últimos anos. Em nível psicológico, elas são variadas e com efeitos devastadores sobre a saúde e o bem-estar dos indivíduos (Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper, 2011). Segundo Hirigoyen (2001), as pessoas lidarão de forma diferente com comentários hostis frequentes, podem ser mais ou menos afetadas de acordo com sua história familiar e experiências anteriores. Em muitos estudos, autores (Barreto, 2000; Cassitto, Fattorini, Gilioli, & Rengo, 2003; Di Martino, Hoel, & Cooper, 2003; Hirigoyen, 2001; Leymann, 1996), mencionam como achados secundários da pesquisa os aspectos relacionados com a família do assediado. Ainda assim, verificou-se produção escassa sobre a interface assédio moral no trabalho e família.

Ao considerar a perspectiva sistêmica, entende-se o homem como um ser inserido em sistemas, dentre os quais, o principal é a família (Cervený & Berthoud, 2002). A família participa na legitimação do indivíduo em seu espaço social e é a matriz de sua identidade pessoal (Cervený & Berthoud, 2002; Minuchin, 1982). A teoria sistêmica considera compreensões e modelos variados sobre a definição de família. Ressalta-se a dificuldade de estabelecer um conceito de família passível de unir as realidades familiares em toda sua diversidade, pois a mesma assume configurações variadas e é vista como um fenômeno complexo e dinâmico (Minuchin, 1982).

Ao considerar que a forma como cada indivíduo age no meio familiar é influenciada também por situações externas, considera-se que há necessidade de pensar em como as relações familiares são atingidas, para entender quais são as dificuldades e os recursos aos quais se pode recorrer. A partir de uma experiência com um grupo de apoio para trabalhadores assediados moralmente no trabalho, as pesquisadoras puderam verificar que alguns participantes relataram dificuldades para compartilhar a vivência com a família, outros afirmaram receber apoio, outros não contaram para ninguém, sugerindo uma rede de apoio vulnerável. Considerando esses aspectos, faz-se necessário aprofundar o estudo sobre a relação entre o membro da família que sofre assédio e a família como recurso de apoio social.

O apoio social é imprescindível para o desenvolvimento humano, principalmente em períodos de transição e estresse. Quando uma pessoa vivencia um processo de assédio moral no trabalho, ela inevitavelmente precisa se adaptar a conviver com os acontecimentos, em sua maioria, imprevisíveis. De acordo com Parke (1996 apud Rapoport e Piccinini, 2005), o apoio social pode ser considerado um elemento de extrema importância na interação entre a pessoa e o mundo social.

As pessoas significativas que fornecem apoio e possibilidades de estabelecer estratégias de enfrentamento compõem a rede social (Sluzki, 1997). Dentre as possíveis formas de apoio social, o apoio da família é uma das mais importantes. De acordo com Pierce, Sarason, Sarason, Joseph e Henderson (1996), o indivíduo pode buscar pela ajuda explicitamente ou recebê-la sem ter pedido diretamente. Um determinante para a obtenção de ajuda é a habilidade por indicar que a precisa. Estes autores também relatam que a experiência do indivíduo com sua rede de apoio influencia na escolha a quem recorrer para buscar assistência. Além disso, as expectativas do indivíduo a respeito de como as outras pessoas podem agir quando ele necessitar de auxílio, influenciam no apoio social.

Pierce et al (1996) salienta que em alguns momentos é possível que o apoio oferecido seja diferente do apoio solicitado e o apoio pode não ser entendido como benéfico pelo indivíduo que o solicitou. Cabe ressaltar que o apoio pode ser oferecido, mas não aceito. Isso pode ocorrer pela avaliação do indivíduo de que receber esse apoio pode

significar reforçar alguma crença que a família tem sobre ele, ou a possibilidade oferecida no apoio é divergente do que ele acredita. Portanto, entender como isso ocorre foi o objetivo desta pesquisa.

#### MÉTODO:

Para este estudo, de caráter exploratório-descritivo, optou-se por utilizar uma estratégia de pesquisa com abordagem qualitativa (Bogdan e Biklen, 1998). Flick (2009) salienta a possibilidade de os participantes apresentarem perspectivas divergentes sobre o mesmo fenômeno, o que justifica a escolha do método.

Os participantes acessados para este estudo inscreveram-se para um grupo de apoio psicológico a trabalhadores que sofreram assédio moral. No encontro, a pesquisadora apresentou-se, esclareceu o objetivo da pesquisa e proporcionou esclarecimentos sobre o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), no qual solicitou assinatura em duas vias. Com os participantes que concordaram em participar da pesquisa, a pesquisadora realizou uma entrevista para caracterização do assédio moral no trabalho e posteriormente outra entrevista com a família do participante.

Neste trabalho, optou-se por utilizar um recorte dos dados e restringir a um estudo de caso de uma trabalhadora que sofreu assédio moral e sua família. As entrevistas individual e familiar foram realizadas nas salas do Serviço de Atenção Psicológica da Universidade Federal de Santa Catarina (SAPSI-UFSC). Ambas as entrevistas foram gravadas, sendo que a entrevista individual teve duração de 2 horas e 46 minutos e a entrevista familiar totalizou aproximadamente 7 horas de duração, realizada em dois encontros.

#### RESULTADOS E DISCUSSÃO:

##### A HISTÓRIA DE BIANCA

Bianca (nome fictício), vítima de assédio moral no trabalho, tem 32 anos. É servidora pública federal há 6 anos. Mora e trabalha em Florianópolis há dois anos. Após três meses do ingresso no emprego, Bianca foi convidada a trabalhar em outro setor. Ela expôs sua situação para o chefe da unidade e para os futuros colegas de setor: estava finalizando uma pós-graduação e precisava deslocar-se alguma vez para outro estado. Além disso, tinha férias acumuladas, que precisariam ser gozadas em breve. Todos aceitaram. Três pessoas compõem o novo setor: Bianca, o coordenador e o colega; além destes, há o chefe da unidade. Quando Bianca completou um ano de trabalho no local, a equipe realizou alguns acertos sobre as datas referentes a afastamentos legais: férias e licença capacitação. Essa foi a primeira vez que Bianca percebeu um “clima estranho”, conforme relata. Houve choque de datas, mas Bianca e o colega cederam e entraram em acordo, de forma que foi possível o agendamento de todos. Também foi tópico de discussão as licenças para capacitação, que de acordo com a legislação federal, a cada 5 anos de efetivo exercício, o trabalhador tem direito a 3 meses de licença remunerada para se capacitar em alguma atividade correlata à sua atividade de trabalho. Bianca havia escolhido a data para sua licença, mas o colega quis o mesmo período, então fizeram outra negociação. Bianca foi convocada para participar de uma comissão em Brasília, o chefe autorizou. Em vista das escolhas de datas do colega e das viagens a trabalho, as férias de 2013 de Bianca, só poderiam ser gozadas em 2015 e a licença capacitação ficaria para 2016 (já vencidos os 5 anos), para que o setor não ficasse desguarnecido.

Quando um trabalhador do setor se afasta por qualquer motivo, a carga de trabalho é distribuída equitativamente entre os dois que permanecem. No segundo semestre de 2014, Bianca foi convocada novamente para compor outra comissão. O chefe da unidade autorizou, o coordenador do setor se opôs, argumentando que Bianca estava desfalcando demais o setor devido às viagens para a pós-graduação (que foram 3) e que a participação em comissões estava prejudicando o andamento dos trabalhos do setor. Bianca abriu mão de suas férias neste momento e viajou para cumprir a solicitação de trabalho na respectiva comissão, com a autorização do chefe.

Quando Bianca viajava para a pós-graduação, ela não era liberada de receber trabalho, apenas de estar presente no local de trabalho. Em novembro, teve outra reunião, na qual Bianca perguntou se estava tudo certo para gozar suas férias em Janeiro, conforme agendamento realizado. O colega respondeu que a licença capacitação dele seria em janeiro, o que praticamente impossibilitaria as férias de Bianca, já que restaria apenas o coordenador para trabalhar. No decorrer de novembro, o colega saiu de licença paternidade e emendou férias, conforme ele tinha agendado em julho.

Quando Bianca disse que iria tirar férias em janeiro, o colega disse que não lembrava. Em Dezembro, o colega informou que seu pedido de licença havia sido deferido. Em dezembro, os três saíram para o recesso de natal e ano novo e Bianca emendou férias logo em seguida. Na metade de janeiro, Bianca recebeu um email do coordenador, informando que suas férias seriam interrompidas, pois ele desconhecia as datas. O email do coordenador dava a entender que Bianca tinha descumprido o acordado e incitava esclarecimentos de sua parte. Como o colega estava em licença capacitação, o coordenador informou que não responderia sozinho pelo setor. Bianca relatou ter preenchido o formulário de aviso de férias e o chefe da unidade assinou. Bianca estava em uma viagem longa com suas irmãs em outro estado, mas ligou para o chefe, expôs a situação e após algumas conversas ele garantiu que as férias não seriam interrompidas. Nesse tempo, o coordenador enviava emails para Bianca, alegando que sua atuação estava sendo comprometida pelos afastamentos do trabalho. Bianca salientou que suas férias já haviam sido postergadas ao máximo, já haviam sido interrompidas por conta de viagens a trabalho e inquirição para serviço da administração, nas quais ela havia concordado com a interrupção. Quando os colegas estavam afastados por férias, licenças, viagens a trabalho ou motivos de saúde e sempre recebia o trabalho deles, mas quando ela voltava dos afastamentos, os colegas devolviam o trabalho destinado à ela, isto é, não realizavam para ela, conforme ocorria entre eles.

Ela fazia o trabalho dela, o dos colegas quando não estavam e seu próprio, quando retornava. Bianca relatou que várias vezes a regra que valia para o colega e o coordenador, não valia para ela. No começo de março de 2015, o coordenador enviou outro email para Bianca, informando que desconhecia as férias dela (referentes ao ano de 2014) para abril e que iria solicitar a interrupção delas. Ela conversou com o chefe, que lhe assegurou não interromper suas férias.

Bianca havia planejado e pago para ir a Europa com sua mãe. Ela viajou e quando chegou ao destino, recebeu um email do coordenador informando que ele havia solicitado a interrupção das férias. O coordenador elaborou um memorando pontuando uma série de questões e enviou ao chefe, que enviou outro email para Bianca, no qual informava a interrupção de férias. Ela solicitou o direito de defesa para contrapor as alegações do memorando, mas o chefe não fez nada a respeito e suas férias foram interrompidas com o argumento de imperiosa necessidade de serviço.

Após várias tentativas para atender as exigências do coordenador e através do auxílio da irmã de Bianca, que estava em Florianópolis, ela desistiu do restante da viagem e retornou com a mãe para Florianópolis. Bianca conversou com o chefe e ele disse que entendeu haver demanda de trabalho, por isso concordou com a interrupção. Nessa conversa, Bianca afirma ter constatado que o chefe sequer havia lido o memorando, pois nem sabia os argumentos que o coordenador havia usado, apenas concordou com a interrupção. Constatou, que não havia trabalho urgente, nem sobrecarga, nem o colega e nem o coordenador estavam na unidade. O coordenador não conversa pessoalmente com Bianca desde novembro de 2014, ele passou a se comunicar com ela apenas por email. Bianca é questionada com frequência sobre o andamento do seu trabalho e o coordenador alega que ela não está produzindo e não traz ganhos para o setor. Repetidas vezes as três pessoas que trabalham com Bianca dizem que não lembram do conteúdo de suas alegações e dos acordos realizados pessoalmente.

Na tabela abaixo, pode-se observar através do relato de Bianca, os atos negativos definidos por Einarsen, Hoel e Natelaers (2009) e realizados pelo coordenador.

Assédio	Atos negativos	Entrevista
Relacionado ao trabalho	Reter informações que podem afetar o desempenho no trabalho;	“Ontem inclusive eu descobri que tinham contratado uma estagiária no meu nome, mas pra trabalhar com um dos colegas. [...] Os caras quando querem me ferrar, eles sabem participar. Mas quando eles querem se beneficiar, eles se omitem e a Bianca não existe, a Bianca não é consultada. E eu descobri por acaso conversando com um servidor lá do apoio.”
	Ignorar suas opiniões e pontos de vista;	O chefe não me mandou o memorando, só me mandou um email dizendo assim: Elaborase minuta de portaria de interrupção de férias dos dias tais e tais [...] Aí eu mandei um email pedindo a ele que me conferisse o direito de defesa, de contrapor as alegações do memorando e que ele me fornecesse o memorando cujo teor eu desconhecia. Ele só me mandou o memorando, não falou nada a respeito de eu me manifestar ou não.  “É como se eu tivesse inventando. Pô, cê falou pra mim, de novo, me garantiu que as minhas férias não iam ser interrompidas. Aí você se sente mal porque é como se você estivesse criando uma situação, que você inventou aquela história que você tem certeza que aconteceu e o cara vem e diz: eu não lembro se eu mudei de opinião.”

	<p>Pressionar para não reclamar um direito (por exemplo, afastamento do trabalho, feriado, adicional de salário, bônus, despesas de viagem, etc.);</p>	<p>“Fui falar ontem com meu chefe, fui perguntar à ele, fui me apresentar, né? Eu disse: “Bem, de acordo com o memorando, havia imperiosa necessidade do serviço, aqui estou.[...]Ele olhou pra mim e disse que não lembrava de ter mudado de opinião e que dentre as alegações que ele (o coordenador) tinha feito, ele entendeu que havia necessidade de serviço por conta de sobrecarga de trabalho. Eu cheguei na unidade ontem, eram 10 e pouco da manhã. Eu saí uma e bolinha da tarde. Os meus dois colegas de setor não tinham nem pisado na unidade. Me explica, que sobrecarga de serviço é essa que permite que os colegas trabalhem um turno e exige a volta de uma pessoa que está no exterior, que tá ali no gozo regular das suas férias, pra fazer o trabalho ordinário que ela sempre faz?”</p>
<p>Pessoal</p>	<p>Ignorar ou excluir</p>	<p>“E é onde converge toda a discussão, o conflito tá dentro do email assim. As mensagens... [...] Nisso nós não nos falávamos pessoalmente, tudo troca de e-mails. Tudo por e-mail, e-mail, e-mail. [...] Tudo e-mail, nada pessoalmente. A gente se encontrou, o último encontro que nós tivemos foi nessa reunião, em novembro”.</p>
	<p>Humilhar ou ridicularizar em relação ao seu trabalho</p>	<p>“Eu sei que eu me sinto diminuída entendeu? Assim, diretamente atingida, seja porque questionam a qualidade do meu trabalho, seja porque me colocam em situações de desprestígio, no sentido de que o meu direito, ele nao tem o mesmo valor que o direito do colega. Numa escala onde deveria haver uma igualdade de forças, como se eu tivesse lá embaixo assim.”</p> <p>“É muito complicado, porque você se dedica, você se aplica, você acha que tá se certificando de que tá tudo correndo dentro do esperando, você tá fazendo a coisa certa e aí você leva uma dessa. Minha produtividade cai e eu fico mal”.</p>

	Fazer alegações contra	<p>“E ele alegou, o coordenador, no memorando dele, nessa manifestação que ele encaminhou ao chefe da unidade, ele pontuou essas questões das férias dizendo que eu passava muito tempo longe do trabalho, que os meus afastamentos eram muito longos e estava prejudicando o andamento do setor e ele pôs em cheque a minha atuação. Disse que eu havia deixado uma cautela fiscal pendente de ajuizamento e que eu não tinha até o presente momento, noticiando nenhuma vitória significativa na percepção do adimplamento das dívidas junto aos meus devedores. Fez uma série de alegações”</p> <p>“Quando você termina de ler todas elas você chega a conclusão de que a intenção dele é punir, só que a legislação 8.112, que é o estatuto do servidor público civil federal, ela elenca quais são as penalidades disciplinares cabíveis. Ela fala primeiro em advertência, depois em suspensão e culmina com demissão. Ela não fala em interrupção de férias. Ela não diz que se você não fizer nada certo, suas férias serão interrompidas. E ele tava utilizando um instituto desnaturado, entendeu? [...]Basta ler o documento e tal, uma lauda e meia de considerações”.</p>
--	------------------------	--

Neste caso, até o momento da entrevista, o assédio apresentava duração de aproximadamente 12 meses. Foi realizado principalmente pelo coordenador e, às vezes, reafirmado pelo chefe, configurando-se como assédio vertical descendente, proferido por um superior hierárquico. Percebe-se abuso de poder por parte do coordenador, por exemplo, quando fez uso do argumento “imperiosa necessidade de serviço” para interromper as férias de Bianca, sendo que não havia demanda de trabalho.

Conforme Hirigoyen (2001) ressaltou, as agressões passam a ser mais sofisticadas de acordo o nível do assediador na hierarquia. No caso de Bianca, não estão presentes xingamentos, ofensas verbais e agressões físicas, ao passo que o assédio ocorre de maneira bastante sutil. Pode-se inferir que pelo nível de formação e conhecimento do coordenador, assim como pela formalidade da atividade que desenvolvem e a cultura da organização, o assédio tenha se desenvolvido sem discursos exaltados.

#### A HISTÓRIA DA FAMÍLIA:

A família é formada pelo pai, pela mãe e por três filhas (a participante assediada, Bianca, e duas irmãs, Joana e Júlia). Ambos os pais têm ensino superior completo, mas não trabalharam em sua área de formação. A situação financeira da família nuclear foi bastante difícil. Os pais sempre priorizaram que suas filhas tivessem acesso à educação de qualidade, em detrimento de adquirir ou investir em bens materiais. Várias pessoas da família, principalmente primos, tiveram melhores condições financeiras e não progrediram na vida. Os pais permaneceram casados por 17 anos, quando então decidiram pela separação. Após a separação dos pais, a situação ficou ainda mais difícil, pois o pai distanciou-se por um período de aproximadamente seis meses, no qual não houve contato com as filhas, nem auxílio financeiro. A mãe tinha uma quantia em dinheiro em poupança e as três filhas tinham pequena renda proveniente de estágios, mas não era suficiente para arcar com as despesas. Como Bianca foi a primeira das irmãs a terminar o curso de graduação, coube à ela, inicialmente, a responsabilidade de ajudar a família. Bianca sempre foi muito dedicada e optou por estudar para concursos. Em poucos meses, passou para um concurso muito concorrido em sua área de formação. Assim que Bianca assumiu o cargo, foi morar em uma cidade do interior de um estado no Norte do país e passou um ano pagando dívidas da família. Bianca permaneceu 2 anos nesse local, depois foi transferida para outro estado e há dois anos trabalha em Florianópolis. As duas irmãs de Bianca também terminaram seus cursos de graduação e trabalham nas respectivas áreas. Ambas chegaram a morar com ela em Florianópolis, e uma delas mudou-se para outro estado há menos de um ano. O Pai de Bianca continua morando no Nordeste e a mãe mora em Brasília. Atualmente, Bianca mora com a irmã R.

Bianca e Joana participaram da entrevista familiar e emocionaram-se com frequência quando conversavam sobre o apoio oferecido pela família. Ambas relataram que a família extensa enfrentou vários conflitos e rompimentos no passado. Atualmente, elas contam apenas com a família nuclear, formada pelos pais e as três irmãs.

Minuchin (1982) salienta que uma situação que ocorre com um membro de um subsistema (que pode ser formado pelos pais ou pelos filhos, por exemplo) influencia as relações existentes nos outros subsistemas, isto é, quando um indivíduo sofre assédio moral no trabalho, a experiência repercute nos outros membros familiares. Neste trecho da fala de Bianca, é possível identificar como o assédio influencia os familiares e o apoio da família aumenta e dissipa o estresse entre os outros subsistemas:

“Acho que essa é a grande diferença lá em casa, a gente sempre se apoiou. Desde

quando o mundo se acabando, sei lá, tipo, o negócio virando, com essa questão do meu trabalho. Eu tenho certeza que elas se estressaram mais do que eu.”

Percebe-se a oferta de apoio no discurso de Joana, que fez questão de dizer, em vários momentos na entrevista, que a família está presente para auxiliar nessa situação, afinal já passaram por muitos outros momentos difíceis.

Ela (Bianca) não podia fazer nada, então ela chorava. E é muito ruim porque, o que eu posso fazer? Você gosta de ver seu irmão chorando todo dia? A vontade que eu tinha era de ir lá e dizer: “Tá pensando o quê? que ela não tem família? Tá aqui! Qual o problema?” (risos).

A família de Bianca defende que ela deve entrar com um processo administrativo contra o coordenador. Para Bianca, que conhece como funciona a justiça, um processo pode ser algo longo e cansativo demais. Mesmo assim, a irmã afirma que a apoiará em todos os momentos. Esse apoio é importante, visto que como Bianca afirma, o processo pode durar anos e ser muito penoso. Pierce et al (1996) ressalta que, algumas vezes o apoio pode ser oferecido e não ser aceito pela outra pessoa. Pode-se perceber que a efusividade da irmã sugerindo a atitude que Bianca deve tomar faz com que ela se sinta pressionada a agir contra sua vontade e não aceite prontamente este apoio.

“Ao mesmo tempo em que eles querem me ajudar, eles também me cobram uma mudança de postura, porque eles entendem que eu tenho uma atitude muito política, muito conciliadora, muito ponderada. Eu não sou de chutar o pau da barraca, chutar o balde e dar uns gritos, rodar a baiana ou coisa do tipo. Não, eu chego, eu ouço, procuro não alterar o tom de voz. Quando muito, o que acontece, eu choro. Eu choro de raiva.”

A importância do apoio social é percebida por Bianca e também pela irmã, que acredita que a assediada possa estar próxima de um quadro de depressão e o que tem evitado que isso aconteça é o apoio que recebe da família e amigos. Na análise de Trombetta (2005), quando o indivíduo não encontra apoio na família, os sentimentos de inferioridade e incapacidade, assim como a depressão, tendem a aumentar.

Em períodos de mudança e estresse, a família também passa por reorganizações. Joana frisou um aspecto positivo sobre o significado da experiência vivida no trabalho de Bianca.

Joana: “E eu acho que, quando tudo isso aconteceu, foi até bom de certa forma, porque há muito tempo a Bianca vem cuidando da gente. É como eu disse: Quando você cuida de todo mundo, quem cuida de você? E eu, eu não sei se ela sentiu assim, mas a gente meio que parou. Eu parei, a Paula parou, não sei se você fez essa leitura” (choro).

Bianca: (choro).

Joana: “Mas foi, a mamãe parou, o papai parou, todo mundo parou pra tentar resolver o problema que a gente sabia que não ia conseguir resolver, mas era a forma que a gente tinha de confortá-la. Ela sabe que tem uma família, que tá aqui para o que der e vier” (choro).

A irmã avalia que o desenrolar do assédio moral teve um ponto positivo, pois Bianca sempre cuidou de todos e essa situação fez com que os outros membros da família pudessem cuidar dela. Neste sentido, pode-se perceber certo agradecimento dos familiares pelo esforço de Bianca em auxiliá-los, tanto emocionalmente quanto financeiramente, sendo que este foi o motivo principal que a levou a prestar concurso público.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Neste estudo, verificou-se o aparecimento de dados importantes sobre casos de as-

sédio moral onde os comportamentos do assediador não são expressados através de ofensas verbais, xingamentos e ânimos exaltados, o que inclusive pode manter a situação por mais tempo e dificultar a caracterização do fenômeno. A partir dos resultados, caracterizou-se o caso como assédio moral no trabalho devido ao caráter processual e abuso de poder utilizado pelo coordenador do setor em que a assediada trabalha. Como pode-se perceber no decorrer da discussão, o assédio ainda estava ocorrendo no momento em que a coleta de dados foi realizada e a família mostrou-se mobilizada emocionalmente neste momento.

Esta pesquisa teve por objetivo compreender como se dá o apoio familiar para vítimas de assédio moral no trabalho. Foi possível constatar que os familiares ofereceram apoio e Bianca aceitou em diversos momentos. Pôde-se evidenciar, nos relatos de Bianca e Joana, a importância do apoio oferecido pela família, mesmo quando não aceito por Bianca. Ainda nestes momentos, é possível que as possibilidades diferentes de estratégias de enfrentamento sugeridas pela família possibilitem alguma mudança de comportamento de Bianca para lidar com a situação.

A família apoiou que Bianca tomasse alguma atitude diante da situação que estava se desenvolvendo: a mãe indicou que ela procurasse o Centro de Referência em Saúde do Trabalhador, a irmã orientou que Bianca não ficasse sozinha com os colegas e que passasse a registrar as conversas. Todos apoiaram a busca por apoio emocional, tanto que Bianca participou do grupo de apoio psicológico para trabalhadores assediados moralmente e iniciou um processo psicoterapêutico individual. As opiniões e possibilidades de auxílio pensadas em conjunto possibilitaram que Bianca buscasse formas alternativas para se reestabelecer emocionalmente e continuar enfrentando a situação, pois até o momento da entrevista, o assédio continuava ocorrendo.

## Referências Bibliográficas

- Barreto, M. M. S. (2000). Uma jornada de humilhação. (Dissertação de Mestrado).
- Bendassoli, P. F. (2011). Crítica às apropriações psicológicas do trabalho. *Psicologia & Sociedade*, 23(1), 75-84.
- Bradaschia, C. A. (2007). Assédio moral no trabalho: a sistematização de estudos sobre um campo em construção. (Dissertação de Mestrado). - Fundação Getúlio Vargas.
- Cassitto, M. G., Fattorini, E., Gilioli, R., & Rengo, C. (2003). Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo. Organización Mundial de la Salud Programa de Salud Ocupacional y Ambiental.
- Cervený, C. M. de O., & Berthoud, C. M. E. (2002). Visitando a família ao longo do ciclo vital. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Di Martino, V., Hoel, H., Cooper, C. L. (2003). Preventing violence and harassment in the workplace. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, facts structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work and stress*, 23(1), 24-44.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. In: *Bullying and emotional abuse in the workplace: Developments in Theory, Research and Practice*, (3-39). London: Taylor & Francis.

- Freitas, M. E. (2007). Quem paga a conta do assédio moral no trabalho? *Revista de administração eletrônica*, 6(1).
- Freitas, M. E. de, Heloani, J. R., & Barreto, M. M. S. (2008). *Assédio Moral no Trabalho*. São Paulo: Cengage Learning.
- Grzybovski, D., Dos Anjos, L. S. G., & Machado, R. Z. (2008, setembro). Empresas humanísticas: Um Estudo de Caso das Implicações do Comportamento do Gestor Narcisista Destrutivo. XXXII Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro.
- Hirigoyen, M. (2001). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184.
- Martiningo Filho, A. (2007). *Assédio moral e gestão de pessoas: uma análise do assédio moral no trabalho e o papel da área de gestão de pessoas*. (Dissertação de Mestrado).
- Minuchin, S. (1982). *Famílias: funcionamento e tratamento*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Pierce, G. R., Sarason, I. G., Sarason, B. R., Joseph, H. J., Henderson, C. A. (1996). Conceptualizing and assessing social support in the context of the family. In: Pierce, G. R., Sarason, B. R., Sarason, I. G. (Orgs.). *Handbook of social support and the family*. (3-23). Nova York: Plenum Press.
- Sluzki, C. E. (1997). *A rede social na prática sistêmica*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Tolfo, S. R. (2011). O assédio moral como expressão da violência no local de trabalho. In Souza, M. de., Martins, F. M. M. C., & Araújo, J. N. G. de. (Orgs.). *Dimensões da violência: conhecimento, subjetividade e sofrimento psíquico*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Trombetta, T. (2005). *Características do assédio moral a alunos-trabalhadores nos seus locais de trabalho*. (Dissertação de Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina.
- Yung, R. W. (2011). *Assédio Moral no Trabalho, suas formas de expressão e as repercussões nas diversas esferas da vida*. (Dissertação de Mestrado) - Universidade do Vale do Itajaí.

## SESSÃO DE COT 6: "ASSÉDIO MORAL, GÊNERO E SEXUALIDADE"

### 1) VIOLENCIA LABORAL HOMOFÓBICA.

- Victor Loreto (ictorloretolopez@hotmail.com, EFO, Venezuela);
- Doris Acevedo (orisacevedoi@gmail.com, CEST-UC, Venezuela).

### RESUMEN:

Para caracterizar la violencia laboral homofóbica (VLH) en personas sexodiversas, se conduce una investigación cualitativa que analizó la historia laboral de diez participantes sexodiversos, bajo el modelo interpretativo de la hermenéutica fenomenológica con abordaje constructivista. En la reconstrucción de las experiencias de las y los participantes, se aprecia un continuum entre la violencia social y la violencia laboral homofóbica, identificando como categorías: formas, mecanismos de defensa y efectos de violencia laboral homofóbica. Las formas de VLH encontradas: violencia institucional, acoso laboral, acoso sexual y violencia verbal. Los mecanismos de defensa contra la VLH emergen como factores de estrés con impacto negativo en la salud. Para contrarrestar la VLH es imperativo desarrollar políticas públicas de prevención, control y vigilancia en los ámbitos social y laboral.

Palabras clave: Violencia laboral, homofobia, diversidad sexual

#### RESUMO:

Para caracterizar a violência homofóbica no local de trabalho (VLH) em pessoas sexodiversas, conduz uma pesquisa qualitativa que analisou o histórico de trabalho de dez participantes sexodiversos sob o modelo interpretativo de hermenêutica fenomenológica construtivista. Um continuum entre a violência social e violência no local de trabalho pode ser visto na reconstrução das experiências dos participantes, identificando como categorias: formas, mecanismos de defesa e efeitos da violência homofóbica no local de trabalho. Encontrado formas de VLH: violência institucional, assédio moral, assédio sexual e violência verbal. Os mecanismos de defesa tornam-se estressores com impacto negativo na saúde. Para neutralizar a VLH, é imperativo desenvolver políticas públicas de prevenção, controle e vigilância nas áreas sociais e do trabalho.

Palavras-chave: violência no local de trabalho, homofobia, diversidade sexual

#### INTRODUCCIÓN:

La violencia laboral se constituye en el principal factor sicosocial causante de una inmensa gama de accidentes y enfermedades laborales, así como de ausentismo, retiro forzoso del campo de trabajo, y en el peor de los casos, de la muerte. (Acevedo y cols., 2009; Carrillo, 2007; Salin, 2007; Castillo, 2008; OIT, 2002). Entre las agresiones que se pueden presentar, se encuentra la Violencia Laboral Homofóbica (VLH), y sus expresiones van desde el rechazo social hasta el asesinato por odio (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2007; Velázquez, 2007, Lemaitre, 2009).

La homofobia se define como el odio irracional contra todas las personas que sostienen relaciones afectivas y/o sexuales con individuos de su mismo sexo, y éstas son: las lesbianas, los gays, las y los bisexuales y las y los transgéneros, también conocidos y conocidas como comunidad LGBT o personas sexodiversas. La discriminación por homofobia exhibe tres importantes diferencias con respecto a las discriminaciones hacia otros grupos sociales: Una, que el primer frente de discriminación homofóbica proviene de la misma familia de la víctima (Salazar y cols., 2006; Millán, 2007; Aresti, 2007; Arellano, 2007; Palma y Levandowski, 2008); dos, que las acciones homofóbicas cuentan con una amplia aprobación moral de la sociedad, tanto, que tienden a naturalizarse o invisibilizarse (Gato y cols., 2012, Gómez y Barrientos, 2012); y tres, que en el mundo existe muy poca legislación que, efectivamente, proteja los derechos de las personas sexodiversas (Velázquez, 2007; Millán, 2007; Adrián, 2009). Esto coloca a la comunidad LGBT en una situación de dramática vulnerabilidad y desamparo: sin derechos y sin la base afectiva de la familia para afrontar la discriminación y la violencia homofóbica.

Por ello, y por las presiones de los movimientos organizados LGBT, entes internacionales como la Organización de Naciones Unidas (ONU), la Unión Europea (UE), la Organización de Estados Americanos (OEA) (2011) y la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) (2012), la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Panamericana de la Salud (Mazín, 2011), la Organización Internacional de Trabajo (OIT) (2007), y Amnistía Internacional (Velázquez, 2007); se han pronunciado en contra de la discriminación y la violencia hacia las personas con orientaciones sexuales e identidad de género distintas a la heterosexual, como grupo social altamente vulnerable, y han generado acuerdos, resoluciones y exhortaciones para sus estados asociados y/o signatarios, con el fin de obligarse a ejercer acciones positivas que vinquen y reivindiquen los derechos de las lesbianas, gays, bisexuales y transexuales,

además de promover una cultura mundial de respeto a partir de la comprensión de la sexodiversidad. A pesar de esto, la discriminación homofóbica permanece intacta, con la ausencia de marcos legales de protección contra la discriminación, lo cual les impide el acceso a un trabajo digno, salud, educación, a la privacidad, a la vivienda y a la posibilidad de formar familias. (Velázquez, 2007; OIT, 2007; Adrián, 2009).

La presente investigación tiene el propósito de caracterizar las formas de violencia laboral sufridas por trabajadores y trabajadoras LGBT a partir del discurso de sus historias laborales, para ello un análisis de discurso intentará dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las formas de violencia laboral percibidas, sufridas por las personas LGBT en su medio laboral a consecuencia de su orientación sexual e identidad de género? ¿Cómo asumen las trabajadoras y los trabajadores LGBT la violencia laboral homofóbica ejercida contra ellas y ellos?

#### CONCEPTOS:

Una cultura sexista y heteronormativa, amparada en un sistema sexo-género binario, heterosexual que oprime la homosexualidad, rechaza y condena la diversidad de las expresiones de la sexualidad. Rubin Gayle (1986) define el sistema sexo-género como “el conjunto de disposiciones por el que una sociedad transforma la sexualidad biológica en productos de la actividad humana, y en el cual se satisfacen esas necesidades humanas transformadas”.

Aceptamos el término “Sexodiversidad” para referirnos a la comunidad LGBT, ya que el término Homosexual, no es capaz de reflejar la complejidad de las expresiones sexo-afectivas humanas. Por ejemplo, el término homosexual no es suficiente para denotar el caso del hombre que decide ser y convertirse en mujer, y lo logra mediante tratamiento médico-quirúrgico y cuya preferencia afectiva es hacia otra mujer. Sumado a esto, el término sexodiversidad lleva implícito que la heterosexualidad también es una diversidad sexual (Espina, 2009), de modo que es un concepto que involucra resignificaciones que llevan a un pensamiento de igualdad y equidad.

En este sentido, se hace necesario describir las diferentes categorías construidas por los teóricos y las teóricas de la sexodiversidad y que en mayor o menor medida, las comunidades LGBT del mundo han aceptado para la comprensión de su condición:

Orientación Sexual o preferencia sexual. Es la libre opción o escogencia de cada persona de sentir atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género. Las orientaciones o preferencias sexuales son el Lesbianismo, la Homosexualidad y la bisexualidad. (Adrián, 2009, CIDH, 2012)

#### HOMOFOBIA.

La homofobia es el odio irracional hacia las personas LGBT (Velázquez, 2007). Está constituida por un conjunto de prejuicios que atribuyen características negativas no sólo a las personas sexodiversas sino también contra aquéllas que parezcan serlo (Velázquez, 2007). La base ideológica de la Homofobia radica en la cultura patriarcal y el machismo heteronormativo, el cual establece como referente social y modelo simbólico a la heterosexualidad, otorgándole un carácter inferior y deleznable a las diversidades sexuales distintas a este modelo.

### VIOLENCIA HOMOFÓBICA:

Ortiz-Hernández y Torres (2005) incluyen a la violencia homofóbica dentro de la Violencia por Odio, para distinguirla de la violencia social y cotidiana y ofrecen las implicaciones que llevan a una repercusión mayor de los efectos a la salud de las personas LGBT víctimas de violencia, si se compara con las personas heterosexuales.

Para estos autores:

*Si bien todas las formas de violencia tienen efecto en las víctimas, la violencia por odio representa un caso especial debido a que tiene mayor impacto tanto en la víctima que la sufre como en el grupo social al que pertenece la víctima. Los bisexuales, las lesbianas y los homosexuales pueden ser particularmente vulnerables a los efectos psicológicos negativos de la violencia por odio debido a que: (a) la mayoría de la población sigue teniendo una actitud negativa hacia los bisexuales, las lesbianas y los homosexuales, lo que hace que aquellos que son víctimas de violencia pueden llegar a creer que ellos se merecen esa agresión, (b) los bisexuales, las lesbianas y los homosexuales que consideran que su orientación sexual es negativa, es decir, que tienen homofobia internalizada, pueden aceptar esta noción, lo cual puede incrementar su estrés psicológico después de ser víctima de una agresión, (c) debido a que la identidad de los bisexuales, las lesbianas y los homosexuales con frecuencia se desarrolla al margen de la familia y la comunidad de origen, los miembros de esta población no disfrutaban automáticamente del apoyo de la familia y la comunidad cuando ellos son víctimas de violencia y (d) es poco probable que ellos aprendan en la niñez estrategias para afrontar las distintas formas que adopta el prejuicio contra la homosexualidad.*

Es importante resaltar que el incremento de los efectos a la salud a que se refiere Ortiz-Hernández y Torres, se elevan mucho más si la violencia homofóbica se produce cuando la víctima es portadora del VIH/SIDA y la condición se cruza con las discriminaciones de clase y etnia. (Salazar y cols., 2006; Hernández-Rosete, 2008)

### CONSECUENCIAS DE LA VIOLENCIA HOMOFÓBICA:

**Daño psicológico.** Provocado por el rechazo familiar, las víctimas se sienten desvalorizadas y con una autoestima muy baja, con profundos sentimientos de culpa; lo que los coloca en situación de desventaja frente a sus agresores. En algunos casos se produce un detrimento de la imagen corporal, autoaislamiento social, problemas con la autoridad. (Velázquez, 2007; Arellano, 2007).

**Desolación:** Miedo, dolor, tristeza, vergüenza y refuerzo de las estrategias de ocultamiento de la orientación sexual lo cual genera aislamiento. (Granados y cols., 2009; Dirección General contra la Discriminación en España, 2009)

**Abandono Sanitario:** Le son negados o postergados los cuidados médicos y de salud, las personas LGBT, reciben menos apoyo familiar que los heterosexuales. (Granados y cols., 2009)

**Consumo de drogas, alcoholismo, trastornos depresivos, ansiedad, estrés crónico, problemas mentales, intentos de suicidio y suicidios,** suelen ser más frecuentes en las personas sexodiversas (Velázquez, 2006, Arellano, 2007; Adrián, 2009; Granados y cols., 2009)

**Emigración forzada** a países más tolerantes o en busca de una mejor atención médica, por vía de la entrada ilegal o del asilo, que puede traer como consecuencia una depauperación por el estatus laboral precario y las limitaciones del nuevo país. (Hernández-Rosete, 2008)

### RECORRIDO METODOLÓGICO:

Se trata de una investigación cualitativa, exploratoria y descriptiva, que tiene el propósito de caracterizar las formas de violencia laboral homofóbica sufridas por trabajadores y trabajadoras LGBT y sus consecuencias a la salud, en la zona central de Venezuela, mediante el análisis de contenido de sus historias laborales desde el modelo interpretativo de la hermenéutica fenomenológica con un abordaje constructivista y enfoque de género

Participaron de esta investigación 10 personas LGBT, que se contactaron por referencias personales de los autores. Al realizarse las diez entrevistas, se encontraron suficientes regularidades discursivas o punto de saturación, por lo cual no se establecieron más encuentros con otros/as potenciales participantes

El guión promueve un diálogo sobre dos grandes temas: la vivencia del desarrollo de la identidad de género y la historia laboral del o de la participante. Las entrevistas tuvieron un rango de duración de 45-130 minutos y fueron grabadas en audio con la autorización de los y las participantes. Las entrevistas se transcribieron fidedignamente para, posteriormente, realizar el análisis de discurso y obtener las categorías de análisis. Se cambiaron los nombres de las y los participantes, de las personas involucradas con éstos/as, así como de los centros de trabajo donde laboraron para garantizar el anonimato y la confidencialidad.

### RESULTADOS:

Las y los participantes tienen edades entre 24 y 43 años, con 31,5 años de edad promedio, al momento de la entrevista se desempeñaban en actividades laborales en áreas de educación, artes y salud. Se autoidentificaron como: 4 gays, 3 lesbianas, 2 transgéneros y 1 Bisexual Los nombres en el relato han sido cambiados para proteger la identidad.

La violencia homofóbica es un continuum en la vida de una persona sexodiversa.

A pesar de que nuestra intención fue concretarnos en la historia laboral, fue inevitable que los y las entrevistados/as hicieran constante referencia a las agresiones experimentadas en toda su existencia (niñez, adolescencia, adultez) en la familia, la escuela, la comunidad, etc; porque en su vivencia interior todo está concatenado. Sin embargo, algunos señalan más contundente la violencia laboral que la social

*“ uno escoge al trabajo, más no a la gente que está en el trabajo. En cambio en la cotidianidad, yo escojo con quien me rodeo, mis amistades son gente que me acepta tal y cual como soy. Puedo hablar abiertamente con ellos y me siento cómoda. En mi caso sería en lo laboral, porque yo no sé con qué clase de mamarracho me toque trabajar”. VICTORIA.*

Las Instituciones son asiento privilegiado de la cultura sexista homofóbica, donde se expresa una de nuestras categorías de análisis:

### VIOLENCIA INSTITUCIONAL:

Es el reflejo de acciones de violencia desarrolladas por actores y/o actrices en su rol de representantes del centro de trabajo y que llevaron al perjuicio laboral de las y los participantes. Se produce como parte de un consenso institucional tácitamente homofóbico como expresión de los prejuicios sexistas. Así como no existe nada escrito que prohíba los ascensos, mejoras en el trabajo, o cualquier otro beneficio contractual, muy probablemente por considerarse políticamente incorrecto, tampoco existe nada

escrito que prohíba la discriminación por orientación sexual o identidad de género, es por ello, que se califican estos hechos como violencia institucional.

Se expresa como:

#### RESTRICCIONES EN EL ACCESO AL EMPLEO:

*"...las oportunidades de trabajo son muy pocas... Lo puedo decir con franqueza, yo soy la única travesti que está dirigiendo un área gubernamental... En todo el país..." ROBBY*

*"... de las cosas que yo he pensado a nivel de... del trabajo y de... digamos la diversidad sexual (...) en el trabajo, que... el... el gay, termina trabajando en tiendas, con la moda, con el arte, con... yo creo que básicamente esos son los espacios en donde el homosexual o la lesbiana pueden desarrollarse sin tantos complejos, ¿sabes? y puede ascender y puede... en la decoración... pero en la educación es difícil, en la parte científica es difícil, en la parte financiera es difícil, en otros aspectos... En la parte política, en la parte política es difícil. RALPH*

#### NEGACIÓN DE ASCENSOS

*"En ningún momento sentían la necesidad de darme un ascenso... Yo era hasta ahí, ellos decían que yo era hasta ahí. Yo soy buena para eso y ya... pero lo demás no, porque soy homosexual, lo demás no, porque soy una transgénero" ROBBY, hablando sobre un trabajo de promotora de productos para el hogar.*

#### INVISIBILIDAD

*"Sí, uno siempre siente... son como sutilezas... Un profesor que está hablando con el grupo... No se dirige a mí... O sea, en el grupo, la persona responsable de eso de lo que él está diciendo, era yo, pero él no se dirigía a mí, no te da la presencia". RALPH.*

*"A veces sentía que el jefe, cuando yo quería decirle algo serio y el jefe me agarraba pa' burla, me agarraba pa' juego... tenía yo que hablarle fuerte para que él sintiera que yo le quiero dejar un mensaje productivo, un mensaje del área, un mensaje que me corresponde dárselo" ROBBY.*

#### DESMEJORAMIENTO DE LAS CONDICIONES LABORALES

Esta expresión de discriminación va de la mano con la ausencia de políticas para colocar en igualdad de condiciones al trabajador o trabajadora LGBT; así como la negación de los ascensos, menoscaba el autoestima de las y los trabajadores, forzándolos/as a una eventual renuncia, en el afán de defender su dignidad y bienestar social.

*"Él (el jefe inmediato) me ofreció trabajo con una, con una... con una gerente del mismo banco que tenía un área... como un departamento de finanzas, pero que era todo de cuentas, era como de oficina, no era de trato con el público" RALPH*

#### DESPIDO INJUSTIFICADO

*"Él (el jefe inmediato) me dijo que no me iban a renovar contrato, que yo había cumplido con las metas, que yo había superado las metas por un margen gigante, que yo había hecho un buen trabajo... y yo no entendí... 'Bueno pero ¿por qué? Y tal', entonces él allí converso conmigo ¡con lágrimas en los ojos!, por cierto. Él me dijo que su jefe no me va a renovar contrato porque yo soy gay, él me decía eso pues... 'No, Ralph, tu forma de ser no era la imagen del ejecutivo de cuentas de ese banco', del ejecutivo financiero" RALPH.*

Se evidencia cómo el prejuicio heteronormativo pasa por encima de las necesidades materiales de la empresa, en este caso no importó que Ralph mostrara un alto nivel de eficiencia y calidad en el trabajo, pues lo importante es que la imagen corporativa de la entidad laboral no se viera identificada con la homosexualidad

Ausencia de políticas públicas para la prevención de la discriminación por orientación sexual o identidad de género

Esta situación en Venezuela transversaliza todos los espacios e instituciones, ya que no existe una ley especial que defienda los derechos de las personas sexodiversas. Recientemente se incluye en la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) una prohibición de discriminación por orientación sexual en su Artículo 21, como producto de las presiones de comunidades organizadas sexodiversas.

*“Para las transgéneros es difícil, por el tema de la identidad. Recordemos pues, que tenemos una apariencia femenina y evidentemente eso no se relaciona con el currículo o el resumen curricular que uno quiera presentar porque bueno, las autoridades en privado o en público lo ven, donde tú estás maquillada y no tiene nada que ver con lo que está en la cédula... ROBBY*

*“¿A quién acudía yo por un tema de discriminación? ¿Al sindicato? ¿Al jefe? Si el jefe ni siquiera sabe de qué forma afrontar la situación” ROBBY*

#### ACOSO U HOSTIGAMIENTO COLECTIVO:

El hostigamiento colectivo, se constituye en la más perversa de las expresiones de los prejuicios heterosexistas de la sociedad que permea el medio laboral. Los/as trabajadores/as guiados por su odio homofóbico se unen para violentar de diferentes maneras al/la trabajador/a LGBT, incluso arrastrando, bajo la amenaza de exclusión, a trabajadores/as que no desean participar en el hostigamiento y que terminan haciéndolo de manera activa (actuando con el apoyo del grupo) o de manera pasiva (omitiendo hechos y/o abandonando a la víctima).

Dentro de las expresiones del Hostigamiento Colectivo por homofobia encontramos:

#### RECHAZO

La primera actitud del grupo laboral, movido por la homofobia es el rechazo hacia las personas sexodiversas. Se le quita el habla, se le ignora, y en algunos casos se pasa a actitudes más abruptas para lograr la ausencia de contacto físico mínimo, visual y de espacio.

*“A veces yo quería ir con toda la buena intención de este mundo, de querer hacer relación con ellos como compañeros y ellos siempre terminaban aislándome por el tema de que yo era distinta y que bueno... yo tenía un gusto distinto” “...no lo podría lograr, porque mis compañeros desde el área laboral pues me rechazaban, tanto que jugaban a sacarme: ‘tienes que salir de allí, tienes que salir de allí’, me decían”. ROBBY*

*“Noté que había clientes que no iban más para allá... sí, decían era ‘cuidado con las lesbianas’ (...) Un día llegó el dueño del local, me reunió, nos reunió (A Coromoto y su pareja, que trabajaban juntas). Nos pidió que no nos reuniéramos en el horario del tiempo libre, solamente cuando nos fuéramos... que eso lo perjudicaba a él... o renunciaba cualquiera de las dos”. COROMOTO.*

*“...tuvieron la misma reacción cuando yo les dije que era homosexual, yo les dije cuando ellos empezaron ‘profesor nos preocupa verlo sin novias’, yo les dije ‘hermanito discúlpame eso no va conmigo yo no soy así’. Los dos tuvieron la misma reacción, los dos fueron tajantes. No me hablaron más. ROBERT.*

### AMENAZAS

Los grupos de trabajadores/as que llevan a cabo el Hostigamiento colectivo contra un trabajador o trabajadora LGBT, se plantea como meta la salida intempestiva de su víctima. Una de las formas más comunes que se presenta son las amenazas de violencia e incluso de asesinato. En muchos casos se producen abiertamente, bajo la anuencia del mismo colectivo; la mayoría de las veces, de manera anónima. Se produce una afectación seria de la salud síquica del/la trabajador/a afectado/a, quien se llena de miedo y al cabo de un tiempo claudica y se retira del trabajo.

*“Yo llegué a vivir amenazas, muchas amenazas... me llamaban por teléfono y me decían “O te vas, o te vas”. Compañeros que son enfermos, homofóbicos, transfóbicos... compañeros que tiene otro tipo de cultura, ellos me decían “Te vas, porque te vas” y me amenazaban así... y eso era algo que era difícil para mí. Yo sentía que me podían hacer cualquier cosa: amenazarme, decirme cosas por teléfono. Es decir, es difícil, porque es que es como que, que te vayas”. ROBBY*

### PROVOCACIONES

Las provocaciones son actos expresamente ejecutados con la intención de molestar a la víctima para que ésta estalle o se quiebre emocionalmente, de modo que su actitud puede ser tomada para convertirla, frente a los ojos de todos y de todas en la victimaria o bien para obtener la mejor excusa para despedirla de manera justificada.

*“Compañeros del equipo de trabajo, del equipo de salud, hablando en voz alta para que yo escuche... es como un acoso, para que yo responda o caiga al terreno donde ellos me quieren llevar que es el terreno del enfrentamiento de la violencia”. ROBBY.*

*“Ellas murmuraban, fingían que hablaban en voz alta pero no se molestaban en que yo no escuchara lo que decían... se reían sarcásticamente... todo para que yo me arrechara y estallara (...) pero yo aguanté porque realmente necesitaba el trabajo”. VICTORIA.*

*“Me decían cosas, hacían jueguitos de palabras... como para provocarme... Ah bueno, yo también les hacía jueguitos... quieren jugar... juguemos pues... Al final, yo los desajustaba a ellos” JONATHAN.*

### SICOTERROR

Se denominó de esta manera a la forma más perversa del acoso, donde las acciones de violencia se mezclan y adquieren formas amalgamadas de acoso, burlas, juegos psicológicos e incluso violencia física. Se produce en la víctima un efecto de humillación y desolación profunda, o bien, la explosión emocional que la lleva a la violencia reactiva y al odio por todo lo que representa el espacio laboral donde sufre el acoso.

*“Desde el agua... no me llegaba agua, no me permitían el uso del baño, o botaban las llaves del baño... botaban las llaves de la oficina, o se perdían papeles importantes, para que yo saliera del área. Todos estaban protegidos por una nómina, protegidos por un sindicato y evidentemente, todos unidos*

*bajo una sola convicción que es sacarme a mí y a cualquiera que tenga mi condición” ROBBY.*

*“En la cocina, hay mucho acoso ¿okey? Porque la cocina es un mundo de hombres en el que una mujer o se transforma en hombre o es acosada, es fastidiada... me encerraban en el congelador, me encerraban en la cava cuarto”. VICTORIA sobre un evento trabajando en Cocina.*

*“Primero que me hacían la vida imposible: Me robaban cosas, me fastidiaban, hablaban... esta cuestión de que no te quieren decir las cosas de frente, pero tampoco se molestan en hacerlo lejos, y decían cosa así como que... como que, hablando mucho de mi sexualidad (...) Ah, bueno, me quitaban el almuerzo (ríe). Me sentía en el liceo, ¿Sabes? Yo me sentía como si estaba en el liceo, pero lo más hiriente eran los comentarios, el odio así con el que hablaban hacia una cuestión que no era su problema. El odio con el que se referían a mí... a toda mi persona...” VICTORIA sobre un evento trabajando en Peluquería.*

### VIOLENCIA VERBAL

La violencia verbal representa la primera etapa de la confrontación directa entre el/la individuo/a homofóbico/a contra la persona sexodiversa. Sin embargo, en el medio laboral, según el testimonio de los participantes, se la encontró matizada por las expresiones “Murmuraciones” y “Burlas”, formas tangenciales de desarrollar dicha confrontación en el marco de las limitaciones que generan las convenciones sociales y laborales que exigen ciertos grados de armonía y conductas ecuanímes o de “Buena Conducta”; como condiciones para mantener el empleo.

### OFENSA DIRECTA

Esta forma de violencia verbal la constituyen las increpaciones directas a la víctima, pueden ser palabras abiertamente ofensivas o encubiertas tras la burla o el sarcasmo.

*“... después de esa alta funcionaria pública (N del A: Se omite el cargo para garantizar anonimato); ella salió del gobierno y me quedé yo con el nuevo (...) Lo primero que me dijo el otro alto funcionario fue: ‘Yo soy el único alto funcionario público en Venezuela que trabaja con una marica al lado’. Fíjate, y era mi jefe... él era mi jefe... Imagínate, cuando el jefe me hablaba de esa forma.” ROBBY.*

*“Bueno, usar la palabra lesbiana es una ofensa, o sea porque eres “lesbiana”, como algo malo, como una ofensa, este... ‘marimacha’... te tildan de aberrada, de enferma, cosas así decían... Ah, y entonces se molestaban... en la cocina todo el mundo pelea, todo el mundo grita (...) Pero entonces en esas peleas, cuando tú estás estresado, en las peleas entonces iban hacia ella ‘Coño, tú, maldita lesbiana!’ Era lo que siempre le decían”. VICTORIA refiriéndose a una compañera de trabajo lesbiana.*

*“Una tipa me dijo así y que a ella le daban asco las mujeres como yo, o sea, fue una de las cosas más fuertes que me dijo. La tipa pasó por el frente y dijo ‘A mí me dan asco las mujeres como tú, porque son tan marimachas... me dan asco las marimachas’...” VICTORIA*

### MURMURACIONES

En este grupo de participantes las murmuraciones fueron el fenómeno más común y en casi todos los casos fueron, en efecto, la piedra angular de un proceso de acoso mayor.

*“Era lo que se escuchaba en los pasillos y evidentemente yo lo escuchaba... porque trabajar ‘con un carajo que no se sabía que es lo que era, que si era pa’ca, que si era pa’lla’, ‘un carajo pintado’, ‘un hombre vestido de mujer no puede dirigir una dirección, un hombre vestido de mujer no puede estar’ y se les olvidaba el nivel académico... se les olvidaba a lo mejor, la iniciativa o las ganas de trabajar, de ser parte de ese equipo, construirlo, se les olvidaba valorarme como persona. ROBBY hablando de un trabajo con un alto funcionario público.*

*“En la oficina había un chico, en contabilidad, que era gay. Se le notaba más que a mí... Pero fíjate una cosa... De él la gente se reía y hacía comentarios... Y él no lo sabía... Entonces yo decía ‘Si de él dicen cosas y él no lo sabe, así mismo, hablarán de mí’ “. JONATHAN.*

*“Con el tiempo, mi pareja me iba a buscar y ahí sí empezaron a haber rumores, empezaban a comentar, que si yo tenía algo con esa chica, o ‘A Julieta como que le gustan las mujeres’ o ese tipo de comentarios. JULIETA.*

### BURLAS

La burla es la forma más perversa de la violencia verbal homofóbica, en ella los autores dejan ver su homofobia de la manera menos recatada, se muestran descaradamente los prejuicios sexistas convertidos en convicciones, y se mancilla la dignidad humana sin remordimiento alguno.

*“había un alumno y yo le dije; si había hecho un trabajo X (...) Y entonces no sé... él me respondió ‘no profesor no lo he hecho’, y yo se lo dije, porque me nació, le dije ‘bueno está pendiente porque tú sabes que yo estoy muy pendiente de ti’. Y todo el mundo se empezó a burlar ‘Aaayyyy, vale!! Eso me puso a mí el corazón aquí’ “. ROBERT*

*“Un día entraron a mi oficina y fueron y me dejaron unos palos, cepillos y unas escobas. (...) o cuando caminas diez pasos tú sientes las burlas, o empiezan a preguntarte cosas, como para confirmar cosas... como para confirmar lo que sospechaban... y me lo preguntaban a mí’ “. JONATHAN*

### ACOSO SEXUAL

El acoso sexual en estos participantes estuvo principalmente motivado por prejuicios que sugieren que todas las personas sexodiversas tienen una “alta tendencia hacia la promiscuidad”, que “son de fácil acceso para las relaciones sexuales casuales” o bien, en el caso de las lesbianas, que “una buena relación heterosexual puede sacarlas o curarlas del lesbianismo”. En este estudio se encontraron situaciones de acoso sexual típicas, tal como se señala en la literatura: con un carácter sistemático, continuo y no deseado por la víctima; pero también se encontraron otras variantes.

*“Un día nos quedamos solos el señor y yo (...) se me insinuó, me dijo que yo le gustaba, que él quería tener algo conmigo, yo le dije que no, que yo no quería tener nada con él, porque primero, no me gustan los hombres y segundo, que él no era mi tipo. Él me dijo que okey, que yo era una mujer, que si yo nunca había sentido, vulgarmente, un pene; y yo le dije que sí, pero que no me gustaba, bueno a todas estas me exalté, le dije muchas cosas y me retiré y renuncié esa misma noche” COROMOTO.*

*“En la fiesta de una amiga, este muchacho que les dije que trabajaba en administración, que era abiertamente homosexual, se me insinuó... Me dijo que soñaba que hacía el amor conmigo en el baño...*

*y que esos eran deseos reprimidos (...) Yo a él le dije al día siguiente que no me hablara más... Que le agradecía que él no me hablara más (...) Pero él siguió acosándome por un tiempo: Por ejemplo, yo iba al baño y él iba también... Fingía que se arreglaba la camisa y se bajaba los pantalones y todo. Eso era horrible, y de verdad yo me sentí muy mal por eso, yo estaba hasta asustado. JONATHAN.*

*“Mi jefe sabía que yo era lesbica... Luego de un tiempo, el empezó a hacerme invitaciones a salir... Pero invitaciones a salir, de ‘vamos a salir, para que veas que hay otras cosas’ Eran situaciones incómodas. (...) Eso casi siempre ocurría los jueves o viernes... Él decía que yo era muy bonita para estar con una mujer, pero yo le decía que eso era lo que me gustaba... Y él me decía que era chimbo que se estuviera perdiendo algo así” JULIETA*

#### MECANISMOS DE DEFENSA CONTRA LA VIOLENCIA LABORAL HOMOFÓBICA:

Las personas sexodiversas, según lo pudimos constatar a partir de las entrevistas, desarrollan mecanismos de defensa contra la violencia y la discriminación homofóbica, tanto en el ámbito social como en el laboral. El principal mecanismo descrito para evitar la violencia laboral, es el autoaislamiento y actitudes afines como el ocultamiento de la orientación sexual y las expresiones de género, en tanto esto sea posible. Sin embargo, todos/as los y las participantes concordaron en que estas actitudes si bien mitigan un poco el grado de violencia y discriminación, acarrear una gran tensión psicológica, ya que por un lado hay que realizar un gran esfuerzo para sobresalir en el trabajo y así sortear los obstáculos impuestos por el hostigamiento homofóbico, y por el otro, hay que hacer un gran esfuerzo para no dar luces sobre la orientación sexual o las expresiones de género.

*“es como un doble esfuerzo, porque además de estar pendiente de hacer un trabajo bien, de rendir y tal... tenías que estar pendiente de tener... es como un personaje, pues, tienes que desarrollar un personaje, y llevar una doble vida” RALPH*

Surgieron también otros mecanismos de defensa, además del autoaislamiento, que generaron un reconocimiento positivo del sujeto o sujeta LGBT y estos son los que pueden servir de base para el diseño posterior de políticas de prevención, control y atención de la violencia laboral homofóbica para la sociedad y para el medio laboral.

#### EFFECTOS DE LA VIOLENCIA LABORAL HOMOFÓBICA:

En esta investigación los/as participantes manifestaron haber sufrido muchos de los efectos reportados por la literatura que aquí se presentan en el título Consecuencias de la Violencia Homofóbica. Los/as participantes, a lo largo de sus relatos, dieron cuenta de los efectos a su salud que generó el estado de acoso que vivieron, y que algunos/as aun padecen los efectos. Los perjuicios a la salud más importantes que estos participantes relataron fueron aquellos ligados a los aspectos síquicos, emocionales y sociales: la desolación fue la sensación más común mencionada por los y las participantes, con expresiones como la tristeza, el miedo, el odio, el rechazo hacia la condición hostigante y el síndrome postraumático, todas, condiciones potenciales para daños de la salud física como trastornos del sueño, gastrointestinales, cardiovasculares, cerebrovasculares, y déficit inmunológicos.

## CONSIDERACIONES FINALES:

La violencia laboral homofóbica es una expresión más de la violencia social homofóbica que sufren las personas sexodiversas, debido a la cultura sexista y heteronormativa, y a la ignorancia e intolerancia social hacia las expresiones diversas de la sexualidad. La mayoría de las formas de violencia social homofóbica, se reproducen en los espacios laborales; sin embargo muchas de ellas se expresan con baja intensidad o no se expresan, debido a las normas de convivencia laborales mínimas presentes en el ambiente de trabajo.

Si bien las formas de violencia laboral homofóbica se expresan de manera simultánea, cruzadas, solapadas unas con otras; y de una manera compleja en cada caso, se puede decir que las formas más comunes encontradas aquí fueron: violencia institucional, violencia verbal, acoso laboral y acoso sexual.

Los/as trabajadores/as han generado mecanismos de defensa para encarar o evitar la violencia homofóbica, pero estos mecanismos se convierten en fuente importante de estrés en el trabajo que se adicionan a las diferentes formas de violencia laboral homofóbica sufrida. Los principales mecanismos de defensa fueron el ocultamiento de la orientación sexual (en el caso de los gays, lesbianas y bisexuales) como una forma de prevenir la discriminación; e ignorar los actos de violencia para evitar la confrontación directa y las posibles represalias.

El empoderamiento y la autoafirmación como personas sexodiversos/as y el trabajo por cuenta propia fueron los mecanismos de defensa contra la violencia más exentos de estrés; y que representaron la fuente más segura de tranquilidad, felicidad y salud mental.

El principal efecto a la salud estuvo constituido por la desolación y sus expresiones como el miedo, la tristeza y el odio, todas condicionantes potenciales para daños a la salud física, así como ideaciones suicidas

Se hace imperativo la formulación de políticas públicas para prevenir y atender las manifestaciones de violencia laboral homofóbica como garantía de derechos sociales.

## Referências Bibliográficas

Acevedo, D., Biaggi, Y. & Borges, G. (2009). Violencia de Género en el trabajo. Acoso Sexual y Hostigamiento laboral. *Revista Venezolana de Estudios de la Mujer*. 14(32). 163-182.

Adrián, T. (2009). Discriminación laboral por razón de orientación sexual e identidad de género (Un ensayo de derecho comparado para tratar de determinar por qué Venezuela se encuentra en uno de los últimos lugares de América Latina en la materia). *Revista Derecho del Trabajo*. N° 7. Ed. Universitat. Venezuela.

Arellano, A. (2007). La homofobia y su repercusión familiar. En: Soberon, G. & Feinholz, D. Eds. 2007. *Memorias CNB 1. Homofobia y Salud*. Comisión Nacional de Bioética. Secretaría de Salud. México.

Aresti, L., (2007). Homofobia y salud. En: Soberon, G. & Feinholz, D. (Eds.) (2007). *Memorias CNB 1. Homofobia y Salud*. Comisión Nacional de Bioética. Secretaría de Salud. México.

Carrillo, K. (2007). El acoso moral en el trabajo ("mobbing"): Delimitación y herramientas jurídicas para combatirlo. *Gaceta Laboral*. 13(1). Venezuela.

- Castillo, N. (2008). *Violencia y Acoso Psicológico en el trabajo*. Material didáctico de curso dictado en la Universidad de Carabobo, Aragua, Venezuela.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH). (2012). *Orientación Sexual, Identidad de Género y Expresión de Género: Algunos términos y estándares relevantes*. Documento preparado por la CIDH por solicitud de la Asamblea General de la OEA en su resolución AG/RES. 2653 (XLI-O/11). Washington, DC. EE.UU.
- Dirección General contra la Discriminación. (2009). *Motivos de Discriminación en España*. Estudio Exploratorio. Ministerio de Igualdad. Madrid. Consultado en [http://www.colectivoioe.org/index.php/publicaciones\\_investigaciones/show/id/67](http://www.colectivoioe.org/index.php/publicaciones_investigaciones/show/id/67) el 25-11-2011.
- Espina, G. (2009). *Identidad sexual, diversidad sexual, Agenda política y convicciones del siglo XXI*. En: Ministerio del Poder Popular para la Mujer y la Igualdad de Género. (2009). *Curso Básico de Socialismo, Feminismo y Género de la Escuela de Formación Socialista para la Igualdad de Género "Ana María Campos"*. Módulo II. Lectura 2a. Caracas.
- Gato, J., Fontaine, A. & Carneiro, N. (2012). *Multidimensional scale of attitudes toward lesbian and gay men: Construction and Preliminary Validation*. *Paidéia*. 22(51),11-20. Portugal.
- Gómez, F., & Barrientos, J. (2012). *Efectos del prejuicio sexual en la salud mental de gays y lesbianas, en la ciudad de Antofagasta, Chile*. *Sexualidad, Salud y Sociedad. Revista Latinoamericana*. N° 10. Abr. 2012,100-123.
- Granados, J., Torres, C. & Delgado, G. (2009). *La vivencia del rechazo en homosexuales universitarios de la Ciudad de México y situaciones de riesgo para VIH-SIDA*. *Salud Pública*. México. 51(6).
- Hernández-Rosete, D. (2008). *La otra migración. Historias de discriminación de personas que vivieron con VIH en México*. *Salud Mental* 31. 253-260. México.
- Lemaitre, J. (2009). *El Amor en los tiempos del cólera: Derechos LGBT*. *Sur - Revista Internacional de Derechos Humanos*. 6(11). 79-97. Colombia.
- Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras*. (2012). República Bolivariana de Venezuela.
- Mazin, R. (2011). *La Homofobia es lo que debemos curar*. Conferencia. Consultado en [www.paho.org](http://www.paho.org) el 25/11/2012.
- Millán, R. (2007). *Homosexualidad y derecho a la salud*. En: Soberon, G. & Feinholz, D. (Eds.) (2007). *Memorias CNB 1. Homofobia y Salud*. Comisión Nacional de Bioética. Secretaría de Salud. México.
- Organización de Estados Americanos (OEA). (2011). AG/RES. 2653 (XLI-O/11). *Derechos Humanos, Orientación Sexual e Igualdad de Género*. Washington DC.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2002). *Directrices para afrontar la violencia laboral en el sector salud*. OIT/OMS. Ginebra. Suiza.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2007). *La igualdad en el trabajo: afrontar los retos que se plantean*. Informe del Director General I (B), Conferencia Internacional del Trabajo, 96° reunión. Ginebra.
- Palma, Y. & Levandowski, D. (2008). *Vivências pessoais e familiares de homossexuais femininas*. *Psicologia em Estudo*. 13(4): 771-779. Maringá.
- Rubin, Gayle (1986) *El tráfico de mujeres: Notas sobre la economía política del sexo*. *Nueva Antropología*. Vol VIII (30). México. 1986. 95-145. Trad. Stella Mastrangelo. *The Traffic in Women: Notes on the Political Economy of sex*. En: *Toward an Anthropology*

gy of Women. Reiter Rayana (comp.). Monthly Review Press. New York. 1975

Salazar, X., Cáceres, C., Maiorana, A., Rosasco, A., Kegeles, S. & Coates, T. (2006). Influencia sociocultural en la percepción del riesgo y la negociación de protección en hombres homosexuales pobres de la costa peruana. *Cad. SaudePública*, Rio de Janeiro, 22(10). 2097-2104.

Salin, D. (2007). Workplace bullying among business professional: Prevalence, gender differences and the role of organizational politics. *PISTES*. 7(3). Suecia.

Unión Afirmativa de Venezuela (UNAF). 2011. Informe de Unión Afirmativa de Venezuela enviado a la ONU en el marco del Examen Periódico Universal. Consultado por: <http://unionafirmativa.blogspot.com/2011/03/informe-de-union-afirmativa-de.html> el 25 de Julio de 2011.

Velázquez, L. (2007). Los derechos de las lesbianas, gays, bisexuales y transgéneros desde la perspectiva de Amnistía Internacional. En: Soberon, G. & Feinholz, D. (Eds.) (2007). *Memorias CNB 1. Homofobia y Salud*. Comisión Nacional de Bioética. Secretaría de Salud. México.

## 2) ASSÉDIO MORAL ÀS EMPREGADAS GESTANTES: O IMPACTANTE CASO DO “PROGRAMA GESTACIONAL”.

- Clênio Denardini Pereira (cleniudp@hotmail.com, clenio@kriegeradvogados.com.br, Krieger Advogados Associados; IBES SOCIESC).

### RESUMO:

Em decorrência da proteção do trabalho da mulher, em especial a garantia de emprego decorrente da estabilidade provisórias às funcionárias gestantes, fundamentada no princípio da dignidade da pessoa humana e nos direitos do nascituro, tem ocasionado uma série de abuso do poder empregatício bem como assédio moral em decorrência da constante intimidação patronal no ambiente de trabalho. Não obstante tais ocorrências, se evidencia que cada vez mais a ampliação de tais práticas abusivas, como é o caso do “Programa Gestacional”. No referido caso, deliberadamente o empregador determinou uma fila de gravidez dentro de um setor da respectiva empresa aferindo o exato momento em que as funcionárias poderiam ficar grávidas para que não ocorresse uma redução drástica na força laborativa da empresa haja vista as licenças maternidades e demais consequências da garantia provisória de emprego.

### RESUMEN:

Debido a la protección del trabajo de las mujeres, especialmente la seguridad del empleo debido a la estabilidad temporal a las trabajadoras embarazadas, basado en el principio de la dignidad humana y los derechos del niño por nacer, que ha causado una gran cantidad de abusos de poder y el acoso debido a la intimidación del empleador constante en el lugar de trabajo. Sin embargo, tales casos, es evidente que el aumento de la expansión de dicho mal uso, como es el caso de “Programa gestacional.” En ese caso, el empleador a causado una cola de embarazo dentro de un sector de su negocio de medir el momento exacto en que los empleados podrían quedar embarazada por lo que no ocurrió una drástica reducción en la fuerza laboral del negocio teniendo en cuenta las licencias de maternidad y otras consecuencias el empleo provisional garantía.

## INTRODUÇÃO:

O Direito do Trabalho Brasileiro estabelece a igualdade de gêneros em decorrência de inúmeras Convenções da Organização Internacional do Trabalho - OIT, que visa dentre outras problemáticas, a não discriminação das mulheres no mercado de trabalho.

Tal circunstância foi precisamente evidenciada no decorrer de anos, em especial no período da Revolução Industrial, momento em que muito se utilizou a referida força de trabalho, sem que, contudo, houvesse as contraprestações salariais devidas e equiparadas aos homens, bem como mediante total ausência de proteção pertinente ao labor feminino.

Com o passar dos anos as leis laborais brasileiras, até então esparsas, se solidificaram na Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, em 1943. Logo os direitos sociais começaram a receber maior atenção do legislador brasileiro e das entidades de classe e patronais.

Nesta toada, as mulheres receberam especial atenção em capítulo próprio da CLT, intitulado "Proteção do Trabalho da Mulher", com o fito de estipular as condições de trabalho e, especialmente, a não discriminação contra o trabalho da mulher, nos mesmos moldes da OIT, além de proteções específicas e adequadas à natureza feminina.

Neste viés, o Tribunal Superior do Trabalho - TST editou a Súmula 244, na qual consiste na garantia de estabilidade provisória das empregadas gestantes durante o contrato de trabalho para fins de proteção contra despedidas arbitrárias, desde a concepção da gravidez até cinco meses após o parto.

No ano de 2012, a referida súmula sofreu alteração no seu inciso III, estendendo tal garantia de emprego inclusive para os contratos por prazo determinado, o qual se enquadra o contrato de experiência limitado à 90 dias. Sendo que a fundamentação da edição da Súmula 244 foi baseada na proteção da dignidade da pessoa humana da trabalhadora e no próprio direito do nascituro.

Ocorre que em virtude do necessário protecionismo e da ampliação dos direitos da mulher, em especial das gestantes conforme evidenciada na indicada súmula, originou-se uma série de infrações ao princípio da dignidade da pessoa humana, por atos evitados de ilicitude, mais precisamente no que tange à infração da intimidade das trabalhadoras, abalo moral, à honra, dentre outros requisitos configuradores do dano moral.

Haja vista a aferição de um ambiente de tensão criado nesta relação empregatícia e o constante ato intimidador do empregador, conforme caso jurídico evidenciado em epígrafe, afigura-se pela jurisprudência e pela doutrina, Assédio Moral, devendo este ser severamente combatido e excluído dos ambientes de trabalho.

Com efeito, a temática em debate abordará os fundamentos que levaram ao surgimento e alteração da Súmula 244 do TST bem como o apontamento de jurisprudência que corrobora com a aventada indicação de assédio moral no ambiente de trabalho feminino o qual se originou mediante implicação de um "Programa Gestacional" do empregador.

Súmula 244 do TST e os fundamentos jurisprudenciais da garantia de emprego às empregadas gestantes:

O foco da presente abordagem não se encontra no debate específico quanto à estabilidade provisória da empregada gestante e alteração de seu inciso III propriamente dito,<sup>1</sup> mas sim nas fundamentações que levaram ao TST pacificar a matéria na Súmula

244 daquela Corte, quais sejam, a dignidade da pessoa humana e os direitos do nascituro.

Na sequência, examinar atitude patronal que tem violado os direitos fundamentais e direitos humanos com atos de assédio moral contra as funcionárias mulheres, criando inclusive fila de espera para que as trabalhadoras possam ficar grávidas - “Programa Gestacional”.

Com efeito, para fins elucidativos, atualmente a súmula 244 do TST apresenta a seguinte redação (TST, 2015):

#### SÚMULA Nº 244 DO TST

GESTANTE. ESTABILIDADE PROVISÓRIA (redação do item III alterada na sessão do Tribunal Pleno realizada em 14.09.2012) - Res. 185/2012, DEJT divulgado em 25, 26 e 27.09.2012

I - O desconhecimento do estado gravídico pelo empregador não afasta o direito ao pagamento da indenização decorrente da estabilidade (art. 10, II, “b” do ADCT).

II - A garantia de emprego à gestante só autoriza a reintegração se esta se der durante o período de estabilidade. Do contrário, a garantia restringe-se aos salários e demais direitos correspondentes ao período de estabilidade.

III - A empregada gestante tem direito à estabilidade provisória prevista no art. 10, inciso II, alínea “b”, do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, mesmo na hipótese de admissão mediante contrato por tempo determinado.

A Jurisprudência<sup>2</sup> (TST, 2013) por sua vez, pontuou que estabilidade provisória advinda da licença maternidade decorre da proteção constitucional às trabalhadoras em geral e, em particular, às gestantes e aos nascituros. Assentou-se que a proteção à maternidade e à criação advém do respeito, fixado na ordem constitucional, à dignidade da pessoa humana e à própria vida (art. 1º, III, e 5º, caput, da CF). E, por se tratar de direito constitucional fundamental, deve ser interpretado de forma a conferir-se, na prática, sua efetividade.

Sendo assim, prossegue-se, portanto, a presente temática com a abordagem que fundamenta a estabilidade das empregadas gestantes para a posteriori, a apresentação de um caso latente de assédio moral no ambiente de trabalho feminino em real violação da dignidade da pessoa humana e dos direitos do nascituro.

## A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA E OS DIREITOS DO NASCITURO

### A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

Fazendo uma breve alusão à dignidade da pessoa humana a qual fundamenta a jurisprudência da estabilidade provisória da empregada gestante nas mais diversas decisões atualmente encontradas, pode-se verificar várias abordagens clássicas ainda

<sup>1</sup> O debate sobre o tema da garantia de emprego às empregadas gestantes pode ser observado com maior afinco em outro trabalho realizado de minha autoria disponível em: PEREIRA, Clênio Denardini. A estabilidade provisória da empregada gestante nos contratos de trabalho a termo. In: Revista de Direito do Trabalho. v.155. p.77 - 95. São Paulo : Revista dos Tribunais, 2014.

<sup>2</sup> RR - 21700-25.2009.5.01.0079, Relator Ministro: Mauricio Godinho Delgado, Data de Julgamento: 08/02/2012, 6ª Turma, Data de Publicação: 13/04/2012.

anteriores à jurídica.

Desta forma, se observa a existência de um pensamento filosófico e político da antiguidade clássica, dizendo que a dignidade da pessoa humana se haveria como digna de acordo com a posição social ocupada pelo indivíduo e o reconhecimento pelos demais membros dessa sociedade, aceitando-se a possibilidade de existência de uma pessoa mais virtuosa que outras.

Em uma visão estoica, a dignidade adviria de uma qualidade inerente ao ser humano que o distingui das demais criaturas, sendo por sua vez, dotado de uma intimidade à noção de liberdade pessoal de cada indivíduo, complementando a ideia de que, perante a natureza, todos os seres humanos seriam dotados de igual dignidade.

Para Hobbes (1979), a dignidade remonta algo assemelhado ao período clássico, assentado a dignidade como algo representativo de valor do indivíduo no contexto social. Este valor passa a ser atribuído pelo Estado e pelos demais membros da comunidade a alguém, estando, pois, essencialmente vinculada ao prestígio pessoal e aos cargos exercidos pelos indivíduos.

Hobbes (1979) aduz que:

o valor público de um homem, aquele que lhe é atribuído pelo Estado, é o que os homens vulgarmente chamam dignidade. E esta sua avaliação se exprime através de cargos de direção, funções judiciais e empregos públicos, ou pelos nomes e títulos introduzidos para a distinção de tal valor. (p.54)

Já em uma visão Kantiana, tem-se relação intrinsecamente pautada à noção de respeito e autonomia. Para tal, as pessoas devem ser concebidas sob o manto da dignidade na medida em que as mesmas devem ser entendidas como o fim e não como o meio à consecução de determinados desígnios.

Neste senão, assevera que deve ter a “dignidade, um valor incondicional, incomparável, para o qual só a palavra respeito confere a expressão conveniente da estima que um ser racional deve lhe tributar” (Kant, 2005, p. 66).

Para Kant (2005), a autonomia da vontade, portanto, é entendida como a faculdade de determinar a si mesmo e agir em conformidade com a representação de certas leis, sendo este um atributo constatado apenas nos seres racionais, constituindo-se no fundamento da dignidade da natureza humana.

Refletindo a uma breve acepção histórica, com a ascensão nazista na primeira metade do século XX, os valores de autonomia da vontade pontuados por Immanuel Kant no tocante à dignidade da pessoa humana, foram severamente renegados, realizando-se à época, as mais diversas barbáries como os indivíduos, em virtude de um autoritarismo baseado no eugenismo liberal largamente evidenciado nos campos de concentração. Havia-se a submissão dos indivíduos, contra a sua vontade, às experiências genéticas e trabalhos forçados, quando não eram encaminhadas diretamente às câmaras de gás.

Contrapondo o holocausto da infração à dignidade da pessoa humana, com o pós-guerra, evidenciou-se condutas de esforços para o reconhecimento e proteção da dignidade da pessoa humana nas mais variadas constituições Estatais, bem como nos tratados de direito internacional.

Com efeito, em 1948, passados três anos da Segunda Guerra Mundial, a Assembleia

Geral das Nações Unidas aprovou a DUDH, considerando imprescindível o reconhecimento de que a dignidade essencial a universalidade, é fundamento da liberdade, justiça e pacificação mundial.

Sendo assim, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, já no seu artigo 1º, dispõe que todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade (DUDH, 2015).

Ingo Sarlet (2011) acredita que pelo fato de a dignidade da pessoa encontrar-se ligada à condição humana de cada indivíduo, não há como descartar uma necessária dimensão comunitária (ou social) desta mesma dignidade de cada pessoa e de todas as pessoas, justamente por serem todos iguais em dignidade e direitos (na iluminada fórmula da Declaração Universal de 1948) e pela circunstância de nesta condição conviverem em determinada comunidade ou grupo.

José Melo Alexandrino (2011) assevera que alguns “autores consideram a dignidade da pessoa humana como um valor absoluto, no qual não pode ser objeto de nenhuma cedência, posto que gozam de uma supremacia total sobre as demais normas do ordenamento” (p.67).

Nesta linha de raciocínio, se sobressai a obra do doutrinador espanhol, Francisco Fernandez Segado (2006):

Los derechos fundamentales son inherentes a la dignidad del ser humano y, por lo mismo, se fundan en ella y, a la par, operan como el fundamento último de toda comunidad humana, pues sin su reconocimiento quedaría conculcado ese valor supremo de la dignidad de la persona en el que ha de encontrar su sustento toda comunidad humana civilizada. A la par, como ya indicamos, la dignidad de la persona bien puede entenderse que consiste o, por lo menos, que entraña ineludiblemente la libre autodeterminación de toda persona para actuar en el mundo que la rodea<sup>3</sup>.

Diversas são as funções jusfundamentais a assinalar ao princípio da dignidade da pessoa humana. Aponta como funções, a função simbólica; a função instrumental, vestida de parâmetros para a interpretação e integração das normas, bem como de reforço e fundamento para a redução dos efeitos da proteção; e por fim, funções de proteção, seja como eventual critério de último recuso, seja como fundamento de especiais deveres de proteção e promoção (Alexandrino, 2011, p. 67).

No que tange ao viés protetivo, é de difícil determinação o âmbito de proteção da dignidade da pessoa humana por vários sentidos (Pieroth & Bernhard, 2012).

<sup>3</sup> Os direitos fundamentais são inerentes a dignidade do ser humano e, pelo mesmo, se fundam nela e, a par operam como o fundamento último de toda comunidade humana, pois sem seu reconhecimento ficaria oprimido esse valor supremo da dignidade da pessoa no que há de encontrar seu sustento toda comunidade humana civilizada.

A par, como já indicamos, a dignidade da pessoa humana pode bem se entender que consiste ou, pelo menos, entraña indubitavelmente a livre autodeterminação de toda pessoa para atuar no mundo que a rodeia. (livre tradução do Autor)

Primeiro, porque a dignidade da pessoa humana é um conceito que atravessou dois mil e quinhentos anos da história da filosofia e ganhou uma configuração diferente em diversas tradições filosóficas.

Outra questão se trata em saber em que circunstância é violada a dignidade da pessoa humana, não podendo ser respondida em termos gerais, mas tendo sempre apenas em consideração o caso concreto. O estado geral civilizacional e cultural de uma sociedade determina diferentes concepções e concretizações da dignidade da pessoa humana.

E, por último, que a relação da dignidade da pessoa humana como outros direitos fundamentais suscita problemas, em especial, o sapiência do local em que se reside o caráter autônomo da garantia da dignidade da pessoa humana, a par, por exemplo, do direito à vida, dos direitos à igualdade ou da liberdade de consciência.

De igual forma à Declaração Universal de Direitos Humanos, o Brasil<sup>4</sup> também apresenta em seu primeiro artigo do respectivo texto Constitucional vigente, a fundamentação do próprio Estado Democrático de Direito pautado na dignidade da pessoa humana.

Jorge Miranda (2000) confere uma unidade de sentido, de valor e de concordância prática ao sistema de direitos fundamentais, que, por sua vez, repousa na dignidade da pessoa humana, isto é, na concepção que faz da pessoa fundamento e fim da sociedade e do Estado, razão pela qual o princípio da dignidade humana atua com essencialidade das liberdades constitucionais e, portanto, dos direitos fundamentais.

Em análise principiológica, o princípio da dignidade da pessoa humana deve hoje ser constitucionalmente entendido na base de um conceito aberto (a uma pluralidade de concepções), mínimo e essencialmente relativo (Canotilho & Moreira, 2007, p. 199).

As pluralidades de concepções estariam devidamente fundamentadas inicialmente na ideia conformadora onde o próprio indivíduo delimita e projeta as expectativas de vida; em outra ideia do indivíduo como limite e fundamento do poder de Estado, estando este a serviço do homem; e uma última abordagem de abertura e inclusividade, acatando o multiculturalismo, as mais diversas convicções filosóficas e religiosas.

Isto, posto, pode-se assegurar que a dignidade da pessoa humana é o alicerce e base centralizadora dos direitos fundamentais, a qual jamais poderá ser infringida.

Constatando-se, portanto, que o indivíduo é o cerne da presente temática, não podemos nos olvidar que em se tratando de Direito do Trabalho, configura-se em destaque o trabalhador como núcleo central protetivo da dignidade da pessoa humana no que tange aos direitos sociais tidos como fundamentais nas mais diversas constituições, o que não se vê diferente nos textos constitucionais luso-brasileiros, o espanhol, dentre outros.

Neste viés, Luño y Perez (2013) contemplam o teor do recém explanado, conforme apresentado em passagem infra:

Los derechos sociales em su acepción estricta - en la amplia esta denominación se utiliza como sinónimo de los derechos económicos, sociales y culturales - se refieren a aquellos derechos fundamentales dirigidos a tutelar la actividad práctica del homo

<sup>4</sup> Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: I - a soberania; II - a cidadania III - a dignidade da pessoa humana.[...]

faber, o sea, al ser humano em su condición de trabajador<sup>5</sup> (p.191).

Certificado que o texto constitucional brasileiro confere garantias e deveres de ordem social, inúmeros são os reconhecimentos jurídico-constitucional dos direitos laborais primados pela dignidade da pessoa humana, em espécie, a dignidade do trabalhador.

Destarte, de forma cristalina afirma Ingo Sarlet (2011):

Com efeito, também os assim denominados direitos sociais, econômicos e culturais, seja na condição de direitos de defesa (negativos), seja na sua dimensão prestacional (atuando como direitos positivos), constituem exigência e concretização da dignidade da pessoa humana. O reconhecimento jurídico-constitucional da liberdade de greve e de associação e organização sindical, jornada de trabalho razoável, direito ao repouso, bem como, as proibições de discriminação nas relações trabalhistas (e aqui fixamo-nos nos exemplos mais conhecidos) foi o resultado das reivindicações das classes trabalhadoras, em virtude do alto grau de opressão e degradação que caracterizava, de modo geral, as relações entre capital e trabalho, não raras vezes, resultando em condições de vida e trabalho manifestamente indignas, situação que, de resto, ainda hoje não foi superada em expressiva parte dos Estados que integram a comunidade internacional. Em verdade, cuida-se - em boa parte - de direitos fundamentais de liberdade e igualdade outorgados aos trabalhadores com o intuito de assegurar-lhes um espaço de autonomia pessoal não mais apenas em face do Estado, mas especialmente dos assim denominados poderes sociais, destacando-se, ainda, a circunstância de que o direito ao trabalho (e a um trabalho em condições dignas!) constitui um dos principais direitos fundamentais da pessoa humana [...] (p.118-119)

Ademais, salienta ainda o Autor que os direitos sociais de cunho prestacional encontram-se a serviço da igualdade e liberdade material, objetivando em última análise, a proteção da pessoa contra as necessidades de ordem material e à garantia de uma existência com dignidade para se fundamentar um direito fundamental de um mínimo existencial, o que seria o caso do salário mínimo (Sarlet, 2011, p. 119).

Maria do Perpetuo Socorro Wanderley, em trabalho intitulado “A dignidade da pessoa humana nas relações de trabalho”, apresenta uma saudosa passagem de Gérard Lyon-Caen, no jornal *Le Monde*, de 31.10.1978, que consegue sintetizar brilhantemente a condição da proteção à dignidade da pessoa humana nas relações de trabalho (Wanderley, 2009):

Apesar do tempo decorrido, desde que Gérard Lyon-Caen escreveu, no *Le Monde*, de 31.10.1978, que o Direito do Trabalho está ameaçado em

<sup>5</sup> Os direitos sociais em sua acepção estrita - na expansão esta denominação se utiliza como sinônimo dos direitos econômicos, sociais e culturais - se referem aqueles direitos fundamentais dirigidos a tutelar a atividade prática do homo faber, ou seja, ao ser humano em sua condição de trabalhador. (livre tradução do Autor)

sua própria existência pelo ideário político neoliberal, advertindo que essa postura é politicamente perigosa, cumpre repetir-lhe as palavras e especialmente lembrar que o estatuto de proteção do trabalhador é parte integrante da democracia moderna. Dentro do Estado Democrático de Direito brasileiro, dignidade da pessoa humana é o princípio construtor. A desigualdade social, no Brasil, e a assimetria da relação trabalhista, na qual se tem uma relação de poder privado, como sua premissa, e a pessoalidade do trabalhador como característica contratual, a vinculação aos direitos fundamentais e a proteção à dignidade da pessoa humana são pilares para o preceito constitucional de uma sociedade justa, fraterna e solidária. (p.115)

Neste íterim, a referida abordagem se faz de suma importância na temática epígrafada visto que a jurisprudência ensejadora ao entendimento da Súmula 244 do Tribunal Superior do Trabalho brasileiro configura justamente uma abordagem fundamentadora da estabilidade da empregada gestante pautada em parte na dignidade da pessoa humana.

De igual sorte, a mesma dignidade da pessoa humana que vem sendo ferida na relação laboral ao ponto do empregador cria uma lista de espera para que as funcionárias possam ficar grávidas, tal qual será evidenciado em tópico específico da presente dissertação.

#### OS DIREITOS DO NASCITURO:

Jurisprudencialmente, a estabilidade provisória advinda da licença maternidade decorre da proteção constitucional às trabalhadoras em geral e, em particular, às gestantes e aos nascituros.

Tendo em vista que há deliberadamente proteção em favor do nascituro quando da condição da funcionária grávida, nada mais natural que a presente abordagem venha destacar questões atinentes ao assunto, principalmente no que tange ao início e fim da personalidade jurídica do nascituro, como também as teorias envolvidas à presente questão.

Nesta toada, Silvio de Salvo Venosa (2013) assevera que só o ser humano pode ser titular das relações jurídicas. Que no estágio atual do direito, entende-se por pessoa o ser ao qual se atribuem direitos e obrigações. A personalidade jurídica, por sua vez, é projeção da personalidade íntima, psíquica de cada um; é projeção social da personalidade psíquica, com consequências jurídicas.

Nos ensinamentos de Orlando de Carvalho (2012), a personalidade jurídica não é algo que subsista por si mesmo, mas subsiste porque existe a personalidade humana, sendo assim, só há personalidade jurídica porque existe a personalidade humana. E conclui que, nesta ordem de ideias, a personalidade jurídica é a proteção do direito da personalidade humana, sendo ela essencial, indissolúvel e ilimitada.

No que tange às teorias pertinentes ao início da personalidade, relevante em se tratando de nascituro, a doutrina apresenta basicamente, três correntes: natalista, a concepcionista e a teoria da personalidade condicional.

A natalista afirma que a personalidade civil somente se inicia com o nascimento com vida; a da personalidade condicional sustenta que o nascituro é pessoa condicional, pois a aquisição da personalidade acha-se sob a dependência de condição suspensi-

va, o nascimento com vida, não se tratando propriamente de uma terceira teoria, mas de um desdobramento da teoria natalista, visto que também parte da premissa de que a personalidade tem início com o nascimento com vida; e a concepcionista admite que se adquire a personalidade antes do nascimento, ou seja, desde a concepção, ressalvados apenas os direitos patrimoniais, decorrentes de herança, legado e doação, que ficam condicionados ao nascimento com vida. (Gonçalves, 2013, pp. 71-72)

Contemplando a adoção do direito brasileiro pela teoria natalista, explana Venosa (2013):

Dispõe o art. 2º do Código Civil: “A personalidade civil da pessoa começa do nascimento com vida; mas a lei põe a salvo, desde a concepção, os direitos do nascituro.” O atual Código refere-se à personalidade civil da “pessoa” nessa disposição. Em razão dos novos horizontes da ciência genética, procura-se proteger também o embrião, segundo projeto que pretende já alterar essa dicção da vigente lei. A questão é polêmica, ainda porque o embrião não se apresenta de per si como uma forma de vida sempre viável. A ciência ainda deve dar passos no sentido de fornecer ao jurista a exata concepção da dimensão do embrião como titular de alguns direitos. (p.140)

Com efeito, o ordenamento jurídico brasileiro, considera a teoria natalista desde que ocorra o nascimento com vida, assegurando ainda, o Código Civil brasileiro que a partir da concepção, os direitos do nascituro ficam a salvo, razão pela qual a própria manutenção do emprego da funcionária gestante fundamenta a debatida estabilidade provisória.

O oportuno estado de gravidez na sua essência é a habilitação do nascituro para garantia de eventual direito, posto que, para o direito laboral, não se pode olvidar que o salário possui natureza alimentar. Salário este que literalmente será o sustento para as verbas alimentares ao recém-nascido, protegido e garantido pela estabilidade da gestante no emprego.

#### ASSÉDIO MORAL ÀS EMPREGADAS GESTANTES: O IMPACTANTE CASO DO “PROGRAMA GESTACIONAL”:

Enfatizando todo o explanado, pode-se verificar claramente que a intenção do Ministro Relator Maurício Godinho Delgado em decisão do TST, fora de ampliar o protecionismo da relação empregatícia especialmente no período em que a funcionária se apresenta mais debilitada, assegurando a garantia e manutenção da mesma no emprego, primando pelos princípios da dignidade da pessoa humana e dos direitos do nascituro.

Em contrapartida, notadamente, tal garantia no emprego veio de certa forma a desestabilizar a organização da gestão empresarial justamente por não poder se provisionar, dentre as funcionárias contratadas, o momento em que cada uma possa conceber os seus filhos. Ressaltando que a gestante possui direitos especiais como a licença maternidade de 120 e proteção contra despedida arbitrária desde a concepção até cinco meses após o parto. Exsurge destes feitos as mais diversas modalidades de danos morais e assédios morais em desfavor das lactantes.

Primeiramente, cumpre observar que a Lei 9029/95, veda expressamente a adoção

de qualquer ato discriminatório e limitativo para efeito de acesso a relação de emprego, ou sua manutenção, por motivo de sexo, constituindo-se tal ato em crime passível de detenção de um a dois anos e multa.

Ademais, assegura a impossibilidade de exigência de teste, exame, perícia, laudo, atestado, declaração ou qualquer outro procedimento relativo à esterilização ou a estado de gravidez, condicionando, portanto, em caso de despedida arbitrária e discriminatória, a faculdade a empregada gestante em optar pela readmissão ao emprego e o ressarcimento de todo período de afastamento ou a percepção, em dobro, decorrente de igual período.

Acontece que existe o despreparo de certa parcela patronal que por desconhecimento das leis ou por deliberada má-fé, instaurando normas e regulamentos internos de suas empresas que violam as disposições do ordenamento jurídico brasileiro, bem como, afrontam o primado da dignidade da pessoa humana.

Neste viés, conforme ementa jurisprudencial referenciada em nota<sup>6</sup>, uma determinada empresa a qual se omite o nome, criou absurdamente um “Programa Gestacional” no intuito de conciliar as gravidezes das empregadas com o atendimento das demandas de trabalho, realizando inclusive planilha com fila de espera ou preferência para a atividade reprodutiva das trabalhadoras.

Com efeito, tal condição infringe diretamente a intimidade das funcionárias envolvidas, que gera um ato discriminatório a toda uma classe obreira, colocando em risco, inclusive as disposições da CLT no tocante a proteção do trabalho da mulher.

Tal conduta patronal evidenciada caracteriza de forma cristalina um ato ilícito intitulado assédio moral em decorrência de toda intimidação originada no ambiente de trabalho de forma contínua e duradoura e com abuso de poder empregatício.

Maurício Godinho Delgado (2014) define assédio moral como sendo: “uma a conduta reiterada seguida pelo sujeito ativo no sentido de destacar o equilíbrio emocional do sujeito passivo, por meio de atos, palavras, gestos e silêncios significativos que visem ao enfraquecimento e diminuição da estima da vítima ou outra forma de tensão ou

<sup>6</sup> RECURSO DE REVISTA DAS RECLAMADAS - MULTA DO ART. 477, § 8º, DA CLT - ATRASO NA HOMOLOGAÇÃO DA RESCISÃO CONTRATUAL - DESCABIMENTO. [..] RECURSO DE REVISTA DA RECLAMANTE - CONTROLE GESTACIONAL - CONDUTA EMPRESARIAL ILÍCITA, DISCRIMINATÓRIA E OFENSIVA À DIGNIDADE DAS TRABALHADORAS - DANO MORAL - INDENIZAÇÃO. Foi reconhecida nos autos a existência de um “Programa Gestacional” instituído por uma das prepostas da empresa, no intuito de conciliar as gravidezes das empregadas com o atendimento das demandas de trabalho. Inclusive, há notícia de prova documental consistente em planilha elaborada pela gerência, estabelecendo uma fila de preferência para a atividade reprodutiva das trabalhadoras. A comprovação, por si só, da existência de um plano gestacional no âmbito da empresa, acarreta a conclusão de que todas as mulheres em idade reprodutiva envolvidas naquela planta empresarial foram ofendidas em sua dignidade (destacadamente na possibilidade de decidirem com autonomia a respeito de seus projetos de vida, de felicidade e do seu corpo) e em sua intimidade, resultando discriminadas em razão de sua condição feminina. A capacidade do empregador de difundir um clima de intimidação, determinando o comportamento de suas empregadas a partir do estabelecimento desse plano, ou causando-lhes sofrimento pela incapacidade de atendê-lo ou mesmo pelo desejo contrário ao prescrito no plano gravídico, decorre da posição de subordinação jurídica em que os empregados se colocam no âmbito da relação de emprego, revelando um espectro de eficácia que alcança todas aquelas que trabalhavam nas mesmas condições e se enquadravam na prescrição empresarial, ainda que não tenham sido destinatárias diretas da determinação da gerente. O ordenamento jurídico, para



de trabalho saudável, o que se identifica é justamente o contrário, posto que a intimidação e a violação da intimidade obreira, ferem exclusivamente a reserva da vida íntima da mulher trabalhadora que se vê oprimida entre a escolha de ter um filho no momento desejado ou manter o emprego, caso este venha a ser considerado pelo empregador como um momento inoportuno por infringir a fila do impactante “Programa Gestacional”.

Razão esta que se faz presente a necessidade do rigor da lei para atacar práticas desumanas, ilegais e imorais, todas pautadas pelo desvirtuamento do poder empregatício, gerando tortura emocional na relação laboral.

Por esse motivo, todo ato violador à intimidade da gestante, principalmente no entendimento da dignidade humana, amplamente elucidada na presente abordagem, deve ser reparada nos termos dos art. 186 e 927 do Código Civil Brasileiro, ressaltando-se ainda que a Lei 9.029/95 impõe, além de multa, a penalidade de detenção de um a dois anos ao infrator.

Todavia, o enfoque principal da discussão não é a reparação do dano eventualmente ocorrido, mas sim que tais condutas sejam coibidas dentro do ambiente de trabalho, garantindo-se justaposta à manutenção do emprego contra despedida arbitrária, a real dignidade conferida a todo trabalhador(a), mas principalmente as gestantes, posto que este é o momento que se encontram mais fragilizadas, seja no que tange a condição física ou mental.

## Referências Bibliográficas

- (23 de Set de 2013). Fonte: TST: <http://www.tst.jus.br/consulta-unificada>  
 (11 de Jun de 2015). Fonte: DUDH: <http://www.dudh.org.br/declaracao/>  
 (24 de Jun de 2015). Fonte: Tribunal Superior do Trabalho: [http://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas\\_com\\_indice/Sumulas\\_Ind\\_201\\_250.html#SUM-244](http://www3.tst.jus.br/jurisprudencia/Sumulas_com_indice/Sumulas_Ind_201_250.html#SUM-244)  
 Alexandrino, J. M. (2011). Direitos Fundamentais. Introdução Geral. Parede: Principia.  
 Canotilho, J. G., e Moreira, V. (2007). Constituição da República Portuguesa Anotada. (4 ed., Vol. 1). Coimbra: Coimbra.  
 Carvalho, O. d. (2012). Teoria geral do direito civil. Coimbra: Coimbra.  
 Carvalho, O. d. (2012). Teoria geral do direito civil. Coimbra: Coimbra.  
 Delgado, M. G. (2014). Curso de Direito do Trabalho. São Paulo: Saraiva.  
 Gonçalves, C. R. (2013). Direito civil brasileiro (11 ed., Vol. 1). São Paulo: Saraiva.  
 Hobbes, T. (1979). Leviatã ou matéria, forma e poder de um Estado eclesiástico e civil. (J. P. Monteiro, & M. N. da Silva, Trans.) São Paulo: Abril Cultural.  
 Kant, I. (2005). Fundamentação da metafísica dos costumes e outros escritos. (L. Holzbach, Trad.) São Paulo: Martin Claret.  
 Luño, A., y Perez, E. (2013). Los derechos fundamentales. Temas clave de la constitución española. Madrid: Tecnos.  
 Miranda, J. (2000). Manual de Direito Constitucional. (3 ed., Vol. IV). Coimbra: Coimbra.  
 Neto, L. (2010). Direitos ou novo(s) objeto(s) para o direito? Porto: U. Porto.  
 Pieroth, B., & B. S. (2012). Direitos fundamentais. (A. F. Sousa, & A. Franco, Trans.) São Paulo: Saraiva.  
 Sarlet, I. W. (2011). Dignidade da pessoa humana e direitos fundamentais na Constituição Federal de 1988. (9 ed.). Porto Alegre: Livraria do Advogado.  
 Segado, F. F. (2006). A dignidade da pessoa humana como valor supremo dos ordena-

mentos jurídicos modernos. Direito Constitucional Modulo V. Currículo Permanente. Fonte: [http://www2.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=pagina\\_visualizar&id\\_pagina=207](http://www2.trf4.jus.br/trf4/controlador.php?acao=pagina_visualizar&id_pagina=207)

Venosa, S. d. (2013). Direito civil: parte geral. (13 ed.). São Paulo: Atlas.

Wanderley, M. d. (jul/set de 2009). A dignidade da pessoa humana nas relações de Trabalho. Revista do Tribunal Superior do Trabalho, 75.

## SESSÃO DE COT 7: “ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO DO ASSÉDIO MORAL”

### 1) ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO REFERENTES ÀS VIVÊNCIAS DE ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

- Katia Julia Roque Rodrigues (floripakatiarr@gmail.com, Graduanda em Psicologia na Universidade Federal de Santa Catarina); • Patrícia Albanaes (patricia.albanaes@gmail.com, Graduanda em Psicologia na Universidade Federal de Santa Catarina); • Priscila Gasperin Pellegrini (prigasperin@gmail.com, Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina); • Suzana da Rosa Tolfo (Mestre e Doutora em Administração, Professora nos Programas de Pós-Graduação em Psicologia e em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, srtolfo14@gmail.com).

#### RESUMO:

O assédio moral no ambiente de trabalho é uma forma de violência que consiste na exposição prolongada e repetitiva dos trabalhadores a situações vexatórias, constrangedoras e humilhantes, praticadas por uma ou mais pessoas. Diante das vivências de assédio, os trabalhadores desenvolvem diferentes maneiras de lidar com as situações, dentro de suas possibilidades. Neste estudo de caráter qualitativo, buscou-se descrever os recursos de enfrentamento adotados pelas cinco participantes de um grupo de apoio psicológico aos trabalhadores assediados moralmente no trabalho, na Universidade Federal de Santa Catarina no período de novembro de 2014 à abril de 2015. O atendimento na modalidade grupo propiciou a identificação entre participantes, além do aspecto positivo de repensar em maneiras de lidar com as situações estressoras no trabalho.

#### RESUMEN:

El acoso laboral en el lugar de trabajo es una forma de violencia, que consiste en una exposición prolongada y repetida de los trabajadores a situaciones embarazosas, vergonzosas y humillantes, practicados por una o más personas. A la vista de las experiencias de acoso, los trabajadores desarrollan diferentes formas de manejo de situaciones, dentro de sus posibilidades. En este estudio cualitativo tratado de describir los recursos de afrontamiento adoptadas por los cinco miembros de un grupo de apoyo psicológico a los trabajadores moralmente acosados en el trabajo, la Universidad Federal de Santa Catarina a partir de noviembre de 2014 y abril de 2015. El cuidado en el modo de grupo se pudo identificar entre los participantes, además del aspecto positivo de repensar sobre las formas de hacer frente a situaciones de estrés en el trabajo.

#### INTRODUÇÃO:

O assédio moral, enquanto uma das formas de violência de caráter predominante-

mente psicológico é tão antigo quanto o trabalho, porém apenas passou a ser considerado como temática imprescindível na discussão da interface entre saúde e trabalho a partir da década de 1980 com Heinz Leymann - Psicólogo do Trabalho alemão radicado na Suécia. Mais especificamente no Brasil, Margarida Maria Silveira Barreto foi a pioneira a se voltar para a temática, com a Dissertação “Uma Jornada de Humilhações” no ano 2000 (publicada sob a forma de livro no ano de 2003), na qual participaram 2072 trabalhadores de 97 empresas de diferentes setores do estado de São Paulo.

O assédio moral pode ser definido como a exposição prolongada e repetitiva dos trabalhadores a situações vexatórias, humilhantes e constrangedoras, praticadas por uma ou mais pessoas. Além do caráter processual desse fenômeno, Heloani (2004) destaca a intencionalidade dos comportamentos, e defende que essa violência consiste na constante e deliberada desqualificação da vítima, seguida de sua consequente fragilização, com o intuito de neutralizá-la em termos de poder. Outros possíveis objetivos do assédio são desestabilizar a vítima emocionalmente, pressioná-la a pedir demissão, ou provocar sua remoção para outro local de trabalho.

Tolfo (2011), por sua vez, acrescenta que as condutas abusivas referentes ao fenômeno podem incluir aspectos evidentes ou encobertos e sutis. Nessa perspectiva, há uma década Hirigoyen (2005) identificou e agrupou quatro categorias de atitudes hostis que caracterizam o assédio moral, sendo as duas primeiras categorias menos visíveis e mais naturalizadas (deterioração proposital das condições de trabalho e isolamento ou recusa de comunicação), e as duas últimas categorias mais explícitas (atentado contra a dignidade e violência verbal, física ou sexual). Dessa forma, os trabalhadores assediados podem inicialmente não identificarem claramente o que está ocorrendo ou não quererem se mostrar ofendidos com as humilhações.

Com o aumento dos comportamentos abusivos o indivíduo pode vir a duvidar de suas capacidades, diminuindo sua autoestima e afetando a sua identidade. Isso pode repercutir diretamente na vida do trabalhador, ocasionando sofrimento, desgaste físico e psicológico, podendo ocasionar danos graves à saúde física e mental. Essa situação também pode evoluir para um quadro de fragilização, isolamento, incapacidade laborativa e risco de desemprego para o trabalhador assediado (Barreto, 2003; Freitas, Heloani, & Barreto, 2008; Heloani, 2004). Esse sofrimento aparentemente individual traz consequências para a organização e sociedade. A primeira sofre com a diminuição da produtividade, altas taxa de absenteísmo e turnover, entre outros, já a segunda tem prejuízos devido aos altos valores previdenciários, decorrentes de aposentadorias precoces, despesas médicas e com atendimento psicológico (Freitas, Heloani, & Barreto, 2008).

Diante das vivências de assédio, os trabalhadores desenvolvem diferentes maneiras de lidar com as situações, dentro de suas possibilidades. Assim, o próximo tópico abordará as estratégias de enfrentamento diante de situações estressantes, tais como a violência moral no trabalho.

#### ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO

Com o intuito de lidar com situações de estresse, os indivíduos desenvolvem estratégias de enfrentamento - processo também denominado como coping. Lazarus & Folkman (1984), dois dos pioneiros nos estudos sobre a temática, explicam que os indivíduos desenvolvem esforços cognitivos e comportamentais para administrar (reduzir, minimizar ou tolerar) as demandas internas ou externas que são percebidas como

sobrecargas ou excedentes aos recursos individuais existente naquele momento. Esse modelo teórico aponta que as experiências estressantes são interpretadas como interações entre a pessoa e ambiente, nas quais o impacto de um estressor é mediado pela avaliação cognitiva que o indivíduo faz do estressor. Mais especificamente, a avaliação cognitiva compreende o processo de categorização de uma situação no que se refere ao significado para o bem-estar do sujeito (Lazarus & Folkman, 1984). Além disso, a avaliação cognitiva é subdividida em: avaliação primária e secundária.

Na avaliação primária há três categorias de classificação da situação (Lazarus & Folkman, 1984): quando um evento não tem implicações para o sujeito, este é classificado como irrelevante. Quando um evento traz implicações positivas para o bem-estar do indivíduo, este é classificado como positivo benigno. Contudo, quando um evento implica em danos, prejuízos, ameaças ou desafios, este é classificado como estressante. A avaliação secundária, por sua vez, é crucial no caso de presença das situações estressantes. Com base em Lazarus e Folkman (1984) essa avaliação remete a 1) quais estratégias estão disponíveis para lidar com a situação; 2) qual a probabilidade de assertividade no caso de adoção de determinadas categorias de estratégias.

Segundo esse modelo teórico, são oito as principais estratégias que a maior parte das pessoas recorre para enfrentar situações de estresse, sendo elas: confronto, afastamento, autocontrole, suporte social, aceitação de responsabilidade, fuga e esquiwa, resolução de problemas, reavaliação positiva. Também, no que diz respeito às funções de coping há duas importantes divisões: coping centrado no problema (tentativa de lidar com o impacto da situação estressante) e coping centrado na emoção (regular os impactos emocionais causados pelo estresse) (Lazarus & Folkman, 1984). O primeiro é utilizado quando as condições ambientais são avaliadas como passíveis de mudanças. Já o segundo é utilizado quando avalia-se que nada pode ser feito para alterar as condições ambientais.

Estratégias de coping centradas nas emoções incluem processos cognitivos para diminuição do estresse, tais como evitação, minimização, afastamento, atenção seletiva, tirar o valor positivo de eventos negativos, e assim por diante. Já as estratégias focadas nos problemas são similares as estratégias para resolução dos problemas (Straatmann, 2010). Salienta-se que o coping é dinâmico e modifica-se de acordo com as avaliações e reavaliações sobre uma dada situação. Considera-se que no assédio moral estão presentes diversas situações de danos decorrentes de ofensas, humilhações e culpabilização, o que decorre em uma avaliação primária classificada como estressante. A partir disso, os trabalhadores desenvolvem, dentro de suas possibilidades, diversas estratégias para lidar com a situação, seja com foco nos problemas ou nas emoções.

#### PROJETO DE EXTENSÃO - COMBATE E PREVENÇÃO AO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO PARA A PROMOÇÃO DA SAÚDE DO TRABALHADOR

Ao se considerar a centralidade que assume o trabalho na vida dos sujeitos, a gravidade do assédio, e suas consequências para todos os envolvidos, faz-se essencial a discussão sobre a necessidade de ações que visem a promoção de um ambiente de trabalho positivo, no qual a cultura organizacional valorize o respeito, a justiça e o bem-estar dos trabalhadores. A fim de problematizar essa forma de violência, promover ações preventivas, de conscientização, e de combate ao assédio moral junto a instituições, empresários, trabalhadores e membros da sociedade civil - de modo a promover a saúde do trabalhador - foi sistematizado no ano de 2011 o projeto de extensão "Combate

e prevenção ao assédio moral no trabalho para promoção da saúde do trabalhador”, coordenado pela professora Dra. Suzana da Rosa Tolfo, e vinculado ao departamento de Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina. Este projeto contém três pilares principais: pesquisa sobre a temática, compartilhamento de informações (através de cartilhas, palestras, seminários e congressos), além da realização de um grupo de apoio psicológico a pessoas que sofrem ou já sofreram assédio moral em seu ambiente de trabalho.

Mais especificamente quanto ao grupo de apoio aos trabalhadores, este foi formado no semestre de 2014.2 e 2015.1 pela professora coordenadora do projeto, que acompanha as atividades indiretamente através das supervisões dos encontros, enquanto as coordenadoras do grupo foram compostas por duas alunas da graduação em psicologia, e por uma aluna de pós-graduação em psicologia. Nesse grupo busca-se criar um ambiente de conversa e troca de experiências entre os participantes sobre suas situações de assédio moral, para propiciar melhor entendimento acerca do assunto e construir juntos estratégias de enfrentamento à dificuldade encontrada pelo trabalhador, que pode ter a sua saúde afetada devido ao assédio moral ocorrido no trabalho. No grupo de apoio realizado entre novembro de 2014 e abril de 2015, todas as participantes indicaram como expectativa o desenvolvimento de novas estratégias de enfrentamento diante das frustrações em seus ambientes de trabalho. Assim sendo, é objetivo deste estudo descrever as estratégias de enfrentamento desenvolvidas pelas cinco participantes no decorrer do grupo de apoio aos trabalhadores assediados moralmente, que contou com oito encontros.

#### MÉTODO:

Entre os meses de setembro e outubro ocorreu a divulgação das entrevistas de triagem, por meio de e-mails, contato com sindicatos trabalhistas, facebook, e site da Universidade Federal de Santa Catarina. Após o esclarecimento sobre dúvidas dos interessados e sobre a proposta do grupo, foram realizadas seis entrevistas de triagem nos meses de outubro e novembro, cujo objetivo foi identificar de forma geral as situações de conflitos ou assédio moral no trabalho pelas quais cada trabalhador foi exposto e convidá-los a participar do grupo. Desses, cinco sujeitos do sexo feminino tiveram disponibilidade para participar.

O grupo foi coordenado por duas graduandas em psicologia e por uma pós-graduada em psicologia, e contou inicialmente com cinco encontros ao longo de cinco semanas consecutivas no segundo semestre de 2014. Após o interesse relatado por duas participantes no que diz respeito ao aumento na quantidade de encontros, foram realizadas mais três sessões no primeiro semestre de 2015 com as mesmas. A duração dos oito encontros foi uma hora e meia semanal. Todas as atividades foram supervisionadas pela professora coordenadora do projeto. Com a autorização por meio do Termo de consentimento Livre e Esclarecido - que garante o sigilo das informações e o anonimato dos participantes, bem como a autorização para a coleta de dados e posterior publicação acadêmica - todos os encontros foram registrados.

#### RESULTADOS:

Foram realizadas seis entrevistas individuais e cinco participantes indicaram disponibilidade para participar do grupo. As cinco participantes do grupo possuíam ensino superior completo, sendo atuantes nas áreas da Saúde (3), Educação (1) e Engenharia

(1). Quatro participantes trabalhavam em organizações públicas. Uma delas trabalhava informalmente em organização particular. As participantes atuantes da área da saúde (duas enfermeiras e uma assistente social) trabalhavam no mesmo local. Neste estudo, a participante da área da saúde atuante em assistência social será denominada como P1, as enfermeiras como P2 e P3, a participante da área da educação como P4 e a engenheira como P5.

As participantes utilizavam como estratégias de enfrentamento inicial anotar e gravar todas as situações de assédio (P1, P2, e P3), buscar suporte informativo e emocional no grupo de apoio (P1, P2, P3, P4, P5), na medida em que tinham dificuldades em falar sobre as ocorrências com seus amigos e familiares; bem como fuga e esquivas (P3 e P5), estando também afastadas temporariamente por conta de licença maternidade (P3) ou desempregadas e com receio de retornar ao mercado de trabalho (P5).

Dentre as atividades realizadas nos encontros, solicitou-se que elas escrevessem em um papel os pontos positivos e os pontos negativos que identificam em seus locais de trabalho. O objetivo da atividade era buscar identificar se haveria uma reavaliação positiva do trabalho enquanto uma das possíveis técnicas de enfrentamento para as situações. Entretanto, P2 e P3 não conseguiram identificar pontos positivos em seu ambiente de trabalho. P1 e P5 indicaram vários aspectos positivos, como “cooperação”, “sensação de produzir algo positivo para a sociedade”, “auxiliar os usuários do serviço”, etc., mas enquanto expectativas em relação ao trabalho - e não o que realmente vivenciavam no cotidiano profissional. Assim, P1 foi a única que conseguiu identificar naquele momento o “relacionamento e a cooperação entre alguns colegas” como algo positivo.

No decorrer dos encontros também se objetivou refletir sobre os medos de cada participante em relação à permanência ou retorno ao ambiente de trabalho, que as faziam enfrentar a situação com fuga ou esquivas, diversas vezes. P1 indicou que tinha medo de arranhar a sua imagem profissional devido às calúnias que os assediadores criavam sobre ela e seu trabalho. Além disso, relatou ter medo de não conseguir realizar um trabalho útil para a sociedade, pois devido à violência moral que estava sofrendo, não conseguia explorar toda a sua criatividade e competência. P2 tinha medo da “imposição” e da “pressão”, pois quando era “chamada para a sala do terror” (essa era a sala na qual a participante referia ter que ir quando sua superior queria criticar, amedrontar e/ou diminuir seu trabalho) geralmente eram impostas pelos coordenadores atitudes ou atividades com as quais não concordava. P3 tinha medo de retornar “explosiva” ao trabalho, ou que os assediadores a impedissem de retornar ao local. Relatou, inclusive, que havia sonhado com um abismo, no qual os assediadores queriam a empurrar, mas havia outras pessoas dispostas a ajudá-la, por outro lado. P4 tinha medo de ser caluniada e rejeitada. Explicou que tinha dúvidas sobre se impor ou agir apenas para agradar os outros. P5 tinha medo de trabalhar em um local em que “não admire as pessoas” e de “não ser estável no mercado de trabalho”.

Outra atividade organizada durante os encontros foi a escrita de uma carta simbólica direcionada aos agressores no trabalho. P1 anotou algumas frases que gostaria de dizer aos assediadores, como o fato de a “chefia não ser qualificada”, “cuide da sua vida”, e “desce do muro” para um trabalhador que queria agradar a todos. P3 demonstrou várias reações de raiva ao escrever que gostaria de “agredir” e que não conseguiria “perdoar a chefia por tudo o que já fez”. P4 relatou que vivia a contradição de sair do trabalho, ao mesmo tempo em que desejava que as estagiárias fossem embora. P5, por

sua vez, com a tentativa de escrita da carta, conseguiu falar de forma mais clara sobre sua chefia e o que fazia com ela: “me tratava mal e era extremamente grosseiro”, explicando que tinham conflitos constantes, pois seu superior não queria ser questionado. Sentia raiva e se sentia desrespeitada pelo mesmo. P5 explicou que a atividade de produção da carta a ajudou a perceber melhor as situações, a procurar uma solução e ver a questão do assédio de forma mais analítica. Ao ser proposta a atividade de inversão de papéis (solicitou-se que as participantes se colocassem no lugar dos assediadores ao receberem as cartas), as participantes se recusaram, afirmando que: “não consigo me imaginar no lugar dele porque é um monstro” (P3); não mudaria em nada para ele (P5); receberiam de forma muito negativa (P1). Em síntese, observou-se que no momento de escrita da carta as principais técnicas simbólicas de enfrentamento foram o confronto (P1, P3, P5), ao mesmo tempo em que P4 e P5, por outro lado, também buscaram esforços simbólicos deliberados para alterar a situação, associados a uma abordagem analítica para a solução do problema.

O último encontro de 2014 teve como objetivo refletir sobre a trajetória das participantes no grupo. Para isso, solicitou-se que elas desenhassem em um cartaz a sua evolução no grupo. P5 em seu desenho e posterior apresentação explicou que, anteriormente ao grupo “tudo era um turbilhão”, que “apenas vivia os problemas”, e que “tudo estava misturado”, “não conseguia organizar as coisas, havendo várias explosões”. O grupo surgiu como uma “janela”, ou seja, uma das possibilidades de ajuda externa, afirmou que naquele momento percebia ser possível resolver os seus problemas: “organizando-os, dividindo-os em pequenas partes”. P1 indicou o quanto importante foi o movimento de “solicitar ajuda”. P2 apontou o grupo como “caminho para a esperança”, P3 indicou que passou a se sentir melhor com a procura do grupo, e P4 indicou o grupo como ferramenta de suporte, como espaço para descarregar emoções, como apoio e afirmação.

Quando questionadas sobre as formas de enfrentamento, P5 indicou a possibilidade de desenhar e escrever para posteriormente analisar as dificuldades de forma mais organizada: “ao diminuir o caos em pequenas partes fica mais fácil resolvê-los” (P5). P1 e P3 indicaram que seria impossível acabar com as situações de assédio, mas que deveriam administrar a situação evitando “bater de frente” e tentar uma “troca de turnos”. P4 indicou a necessidade de estabelecer parcerias no trabalho para enfrentar a situação. Deixaram como palavras ao grupo “apoio” (P1, P3, P5), afirmação (P4), e justiça (P2).

Após três meses de pausa no grupo, foram realizados mais três encontros em 2015 em que compareceram P1 e P2 apenas. Objetivou-se, assim, avaliar as mudanças obtidas no período de pausa do grupo. P1 relatou que não tinha mais um grande interesse em denunciar as situações de abuso, pois acreditava que não haveria justiça referente às ocorrências. Relatou também que, apesar de as situações de violência persistir, estava conseguindo realizar novas atividades em seu trabalho, de modo a trazer benefícios aos usuários do serviço. Sua estratégia de enfrentamento para a situação estava sendo no momento cada vez mais recuar (“não bater de frente”, “ignorar quando eles gritam”). Além disso, indicou a necessidade de buscar atendimento psicológico individual para lidar com outras situações, além de buscar “fortalecimento na religião”. Já P2 indicou que: a) não mais pretendia denunciar a questão por acreditar que não haveria justiça diante das ocorrências; b) se sentia como um soldado tentando fugir de uma guerra, pois era literalmente isso que fazia em seu trabalho; c) estava pensando mais em si mesma e em seu bem-estar; d) disse que se sentia agindo de forma mais racional; e) estava com uma visão futurista e com foco em uma nova direção em sua vida profissional.

O encontro de encerramento do grupo teve dois objetivos principais: avaliar os prós e contras das estratégias de enfrentamento que as trabalhadoras estavam utilizando, e avaliar como elas se imaginavam depois de seis meses. Quanto à primeira atividade, P2 indicou que, se por um lado sua maneira de lidar com a situação estava diminuindo o seu nível de estresse no trabalho, por outro lado estava tornando o mesmo desestimulante. Entretanto, apontou que logo estaria investindo em uma carreira acadêmica e que não mais dependeria do então atual emprego. P1 indicou que sua maneira de lidar com a situação não seria um sinônimo de passividade, pois continuava com seus princípios, mas que estava buscando encarar a situação com certo “bom humor” e que estava se apoiando no bom relacionamento com alguns colegas para desenvolver um bom trabalho. Quanto à segunda atividade, P2 indica que em seis meses pretendia estar com novos projetos de trabalho em um novo setor de atuação. P1, por sua vez, indicou pretender estar trabalhando no mesmo local, caso os assediadores não estivessem mais no local, ou transferir-se para novo setor ou para novo concurso público.

#### DISCUSSÃO:

Esse estudo teve como objetivo descrever brevemente o desenvolvimento do grupo de apoio aos trabalhadores assediados moralmente, realizado entre novembro de 2014 e abril de 2015, considerando como foco principal as questões de estratégias de enfrentamento adotadas pelas participantes do grupo. A seguir serão destacados alguns aspectos importantes relacionadas a esta temática.

Com base em Lazarus e Folkman (1984), que descreveram oito das principais estratégias que a maior parte das pessoas recorre para enfrentar situações de estresse, sendo eles: confronto, afastamento, autocontrole, suporte social, aceitação de responsabilidade, fuga e esquiva, resolução de problemas e reavaliação positiva; notou-se que as participantes do grupo, como descrito anteriormente, de alguma forma ao longo do tempo, utilizaram algumas dessas diferentes formas de enfrentamento. Conseguiu-se presenciar o confronto com algumas falas das participantes, como por exemplo, “a partir do momento em que não concordei com algumas situações que me pareciam antiéticas, fui expulsa de reuniões” - P1; “Quando não compactuei com aquela situação, ela começou a me perseguir e me colocar contra outros profissionais” - P3. Em relação ao afastamento, P1 trouxe nos últimos encontros que sua estratégia de enfrentamento para as situações de assédio moral em seu trabalho, estava sendo no momento cada vez mais de recuar (“não bater de frente”, “ignorar quando eles gritam”). P2 fez uma metáfora interessante nesse sentido, dizendo que em seu ambiente de trabalho, sentia-se como “um soldado tentando fugir de uma guerra”, pois era literalmente isso que fazia em seu cotidiano laboral.

No que tange ao autocontrole, pode-se citar novamente as falas da P1, onde ela identifica que de acordo com o passar do tempo em seu local de trabalho, mudou sua postura de enfrentamento ativo (primeiros seis meses de trabalho) para um enfrentamento passivo (após os seis meses de trabalho). P1 relatou que no início, quando recém tinha começado em seu emprego, costumava debater com seus agressores, tentar justificar seus atos criticados, além de tentar coletar indícios de assédio para um possível processo judicial posterior, porém, após três meses de recesso do grupo, ela voltou dizendo que havia mudado sua forma de enfrentar as situações estressoras, comentando que quando seus agressores gritavam e a criticavam, ela olhava com calma (sem argumentar) e logo após saía do recinto, deixando-os praticamente “falando sozinhos”.

Esse recurso de enfrentamento específico para essa pessoa, com as atitudes e personalidade que dizia ter, infelizmente estava prejudicando sua saúde física e mental, afinal, tudo que estava guardando para si (sem argumentar e protestar), de alguma forma foi somatizado em seu corpo posteriormente (crise de choro, dor de cabeça e dúvidas da sanidade mental).

O suporte social é algo de extrema importância, especialmente nesse contexto, já que muito das pessoas assediadas moralmente no ambiente de trabalho que temos contato com nosso projeto, relatam que é muito difícil falar sobre o que aconteceu, pois, de acordo com muitas delas, entrar em contato com essas situações, através da fala, faz com que as emoções daquele momento sejam retomadas (angústia, choro, medo, sentimento de humilhação etc.). Nota-se uma dificuldade de forma geral das participantes de compartilharem essa informação com familiares e amigos. P1 tinha uma união estável, mas tinha dificuldade de conversar isso com seu namorado, pois de acordo com ela, seu companheiro não aceitava essas atitudes dos agressores em relação a ela e constantemente aconselhava para sair daquele ambiente de trabalho, porém, como ela mesma trazia para os encontros, “me esforcei para passar no concurso e gosto do meu trabalho, não é justo que eu saia dele por causa de outras pessoas”. Já a participante P2 referiu que sua mãe, tia, avó e algumas colegas do trabalho sabiam sobre as situações que sofria, portanto em relação a sua família preferia não descrever detalhes para não preocupá-las. P5 se denominou uma pessoa solitária, sem fonte de apoio emocional a quem reportasse caso necessitasse. Nesse sentido, notou-se que o grupo foi de extrema importância para todas participantes, especialmente por ser um espaço de trocas de experiências, onde ocorriam identificações com a história do outro com a finalidade de entender melhor o que acontecia em suas próprias histórias. Elegemos os encontros do grupo como um forte apoio social que foi necessário para a vida dessas pessoas enquanto recurso de enfrentamento naquele momento.

Em relação ao recurso de enfrentamento denominado “aceitação da responsabilidade”, temos que ter muito cuidado em não confundir com o processo de culpabilização da pessoa que é assediada moralmente no trabalho. Nesse sentido, Heloani (2003) refere que o assédio moral é uma “violência invisível”, na medida em que, paulatinamente, faz com que as vítimas acreditem ser exatamente o que seus agressores pensam ou desejam que sejam. A constante desqualificação a que são submetidas às levam a pensar que merecem o que lhes aconteceu. Com isso, ocorre um deslocamento da responsabilidade pelo assédio, passando a vítima a se sentir culpada pelo que lhe acontece. O trabalhador moralmente assediado internaliza sua culpa e acredita que tem uma efetiva participação nessa situação. Essa etapa, difícil de ser rompida, coincide com as radicais tentativas de solucionar o problema (Hirigoyen, 2002). Na aceitação de responsabilidade, nota-se não como forma de recurso de enfrentamento da situação, mas muito mais como dúvidas que apareciam frequentemente no começo do encontro, especialmente pelas P3, P4 e P5. Essas participantes relatavam que os atos que sofriam no trabalho tinham que de alguma forma estar relacionados com suas formas de encararem os fatos ou se comportarem, porque já tinham sofrido situações de assédio em outros empregos ou outros momentos de suas vidas.

A fuga e esquiva foi notada especialmente em P2, na qual relatava uma série de tentativas de esquiva de seu trabalho, comentando que quando estava lá “não sentia útil”, “ficava apenas esperando o tempo passar” e “esperava que alguém mandasse fazer alguma coisa, caso contrário não fazia questão de procurar algo novo para me envol-

ver no trabalho". No sentido de resolução dos problemas, cada participante tinha focos diferentes: volta ao ambiente de trabalho (P3 e P5), processo judicial (P1, P2 e P3), saber lidar melhor com as situações (P4) e mudar atual chefia (P1). Ao final dos encontros, notou-se que as participantes que queriam entrar com processo judicial amadureceram suas ideias e resolveram postergar essa decisão, no sentido de que agora entendiam melhor a situação em que se encontravam, além de compreenderem que não obtinham provas suficientes para acabar com um assédio organizacional (quando a estrutura da organização propicia práticas de assédio moral em seus trabalhadores). Sobre saber lidar melhor com as situações de assédio, este foi um feedback positivo dado por todas as participantes do grupo, partindo do princípio que a partir do momento que você entende conceitualmente o que acontece com você, fica mais fácil saber lidar com alguns tipos de situações que anteriormente não faziam sentido para elas. Por fim, em relação a reavaliação positiva, como já comentado anteriormente, para P1, P2, P3 e P4 trouxeram como aspectos positivos a relação com algumas pessoas em especial (seja do ambiente de trabalho ou não), que serviam como fonte de suporte emocional para lidar com as situações adversas no trabalho. P5 não conseguiu identificar dessa forma porque ainda estava sem o emprego que desejava (área da engenharia), além de como já mencionado, não tinha relações próximas com familiares.

O não enfrentamento das situações de assédio moral também ocorre, nesse sentido, Tehrani (2002) refere já existirem estudos que comprovam os efeitos negativos do assédio para a saúde psicológica e física de suas vítimas, sendo também responsável pelo absenteísmo e aumento expressivo do pedido de licenças médicas e afastamentos por doença. As reações dos participantes ao assédio moral são variadas, mas todas apresentam em comum certa resignação e sentimento de não poder ou não conseguir enfrentar a situação. Essa questão pode estar relacionada ao medo de perder o emprego que, segundo estudo realizado por Ferreira et al. (2006), aliado às condições altamente competitivas do mercado de trabalho, à queda de ofertas de vagas em outras empresas e à sensação de falta de proteção social, pode ser a razão pela qual os trabalhadores aguentam sofrimentos e humilhações. Esse sentimento falando mais no setor privado, já no setor público o assédio pode ter uma longa duração, pois a princípio as pessoas tem estabilidade profissional e não podem ser demitidas sem um delito muito grave. Assim, há locais de trabalho mais propensos pelas circunstâncias da própria organização, como é o caso do setor do ensino/educação, medicina e terciário (Hirigoyen, 2005). De forma geral, pode-se dizer que no setor público o assédio moral não está relacionado diretamente à produtividade, mas as disputas de poder. Não percebemos nenhuma de nossas participantes nessa classificação, principalmente pelo fato de a busca de participar de um grupo de suporte psicológico, já seja de fato um começo de recurso de enfrentamento da situação.

Por fim, discute-se que o atendimento na modalidade grupo permitiu o compartilhamento das situações de sofrimento e propiciou a identificação entre as participantes, com base na exposição a situações e maneiras de reagir semelhantes. Essas identificações, aliadas à abertura para comunicação e para a exposição de emoções e medos, além da existência de objetivos comuns, auxiliou no desenvolvimento positivo do grupo, principalmente nas questões relacionadas as estratégias de enfrentamento de cada participante.

## Referências Bibliográficas

- Barreto, M. M. S. (2003). *Violência, saúde e trabalho - uma jornada de humilhações*. São Paulo: EDUC.
- Freitas, M. E., Heloani, R., & Barreto, M. (2008). *Assédio moral no trabalho*. São Paulo: Cengage Learning.
- Heloani, R. (2004). Assédio moral - um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. *RAE-eletrônica*, 3(1), pp. 1-8.
- Hirigoyen, M. F. (2005). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. 2. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Straatmann, G. (2010). *Estresse, Estratégias de Enfrentamento e a Percepção da Imagem Corporal em Adolescentes: relações com o estado nutricional*. Tese de Doutorado não Publicada. Programa de Pós-Graduação em Psicobiologia, Universidade de São Paulo: São Paulo.
- Tehani, N. (2002). Counseling and rehabilitating employees involved with bullying. In: S. EINARSEN; H. HOEL; D. ZAPF; C. L. COOPER (eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*. London/New York, p. 270-281.
- Tolfo, S. R. (2011). O assédio moral como expressão da violência no trabalho. Em: F. Martins e J. N. G. Araújo; M. Souza. (Orgs.). *Dimensões da violência: conhecimento, subjetividade e sofrimento psíquico*. São Paulo: Casa do Psicólogo, v.1, pp. 187-206.

### 2) ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO POSITIVAS AO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO -UM ESTUDO DE CASO.

- Cristiane Budde (crisbudde@gmail.com, Psicóloga e Doutoranda do PPGP/UFSC);
- Narbal Silva (narbal.silva@globom.com, Professor do departamento de Psicologia e do PPGP/UFSC)

#### RESUMO:

As novas configurações do trabalho, associadas à reestruturação produtiva, podem criar ambientes de trabalho que propiciam a ocorrência de casos de violência, como o assédio moral. Este pode ser definido como qualquer conduta abusiva que possa trazer danos à dignidade, à personalidade, à integridade física ou psíquica de uma pessoa, e que pode colocar em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho. O objetivo deste trabalho foi identificar quais foram as estratégias de enfrentamento utilizadas por um trabalhador que vivenciou situações típicas de assédio moral no trabalho. Para tanto, foi realizada uma entrevista com roteiro semiestruturado, permeada por desenhos realizados pelo próprio entrevistado. Para a análise dos dados foi utilizada a análise de conteúdo de Bardin, por meio da qual foi possível observar que o entrevistado encontrou estratégias de enfrentamento positivas ao assédio, dentre as quais: suporte social, conversa/negociação, pedido de auxílio ao setor de RH, práticas de exercícios físicos e auxílio de um advogado.

Palavras-chave: assédio moral; trabalho; estratégias de enfrentamento.

#### RESUMEN:

Las nuevas configuraciones de trabajo, asociadas con el proceso de reestructu-

ración, pueden crear entornos de trabajo que favorecen la aparición de la violencia, como el acoso laboral. Esto puede ser definido como cualquier conducta abusiva que puede hacer daño a la dignidad, la personalidad, la integridad física o psicológica de una persona, y que puede poner en peligro su empleo o degradar el ambiente de trabajo. El objetivo de este estudio fue identificar cuáles fueron las estrategias de afrontamiento utilizadas por un trabajador que experimentó situaciones típicas de acoso moral en el trabajo. Por lo tanto, fue realizada una entrevista semi-estructurada, y con dibujos hechos por el entrevistado. Para el análisis de los datos se utilizó el análisis de contenido de Bardin, y se observó que el entrevistado encontró estrategias de afrontamiento positivas al acoso moral, entre las cuales: el apoyo social, la conversación/negociación, solicitud de ayuda al sector de recursos humanos, prácticas de ejercicio físico y la asistencia de un abogado.

Palabras clave: acoso moral; trabajo; estrategias de afrontamiento.

#### INTRODUÇÃO:

Tem surgido, nas últimas décadas, novas configurações do trabalho associadas à reestruturação produtiva, em que se observa um contexto de evolução tecnológica e flexibilização, produzindo fatores como a racionalização do tempo, a exigência de aumento da produtividade, a exigência de eficiência e multifuncionalidade, a valorização da qualificação dos profissionais, a supressão de postos de trabalho considerados desnecessários, entre outros (Mazzilli & Agra, 1998). Essas novas configurações criam, muitas vezes, ambientes organizacionais que propiciam a ocorrência de casos de violência psicológica (Soboll, 2009), como o assédio moral.

O assédio moral, que se caracteriza por condutas abusivas que são infringidas frequente e repetidamente a um trabalhador, pode trazer consequências graves aos assediados e, portanto, gerar sofrimento. Entretanto, nem sempre uma situação estressante conduzirá ao sofrimento ou ao adoecimento. Cada pessoa pode perceber e avaliar as situações estressantes de acordo com as suas experiências anteriores, com os seus recursos pessoais e sociais disponíveis e de acordo com o seu contexto. Assim, cada pessoa pode desenvolver formas próprias de lidar com o estresse, ou seja, suas próprias estratégias de enfrentamento. Dessa forma, o objetivo deste trabalho foi verificar quais foram as estratégias de enfrentamento positivas que um trabalhador desenvolveu frente às vivências de assédio moral no trabalho.

#### ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO:

O assédio moral, de acordo com Hirigoyen (2006), caracteriza-se por qualquer conduta abusiva que se manifesta, sobretudo, por comportamentos, atos, gestos, palavras, que possam trazer danos à dignidade, à personalidade, à integridade física ou psíquica de uma pessoa, e que pode colocar em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho.

Segundo Freitas, Heloani e Barreto (2008), o assédio moral no trabalho diz respeito a uma questão organizacional, de modo que em algumas organizações os gestores negligenciam os aspectos desencadeadores do fenômeno. Para os autores, portanto, o assédio não ocorre porque os gestores assim desejem, mas porque se omitem. A falta de regras claras e de impedimentos a situações de violência no ambiente de trabalho pode fazer com que elas aconteçam e, por vezes, se repitam e se perpetuem na cultura organizacional.

Nesse sentido, Ovejero Bernal (2010) destaca que o assédio moral ocorre em organizações que possuem estrutura, características e valores culturais específicos. O autor salienta, portanto, a importância de, em casos de assédio moral, observar-se o contexto que influencia a produção e a duração desse fenômeno. Além disso, Ovejero Bernal (2010) afirma que o assédio moral se caracteriza pelo fato de que todo um grupo o pratica, seja por ação ou omissão. Nesse contexto, o assediado frequentemente se percebe sozinho e sem apoio, de modo que perde rapidamente a sua autoconfiança.

O assédio é um fenômeno que pode trazer consequências na esfera individual, organizacional e também social (Freitas, 2007, Garcia & Tolfo, 2011). De acordo com Freitas (2007, p.5), esse tipo de violência traz “impactos e prejuízos arcados ou imputados em diferentes graus sobrepostos” nessas três esferas. Contudo, as implicações aos assediados podem ser mais graves, e podem afetar a dimensão física, a psicológica e/ou a social (Heloani, 2004; Barreto; 2000; Freitas, 2007; Garcia & Tolfo, 2011). A prática do assédio, portanto, tem se mostrado como um dos fatores limitadores para a possibilidade de o “ser humano se sentir feliz no ambiente de trabalho e fora dele” (Tolfo & Silva, 2011).

#### ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO:

Apesar de o assédio moral no trabalho causar diversas consequências negativas, existem pessoas que buscam e encontram maneiras mais positivas de enfrentá-lo, mesmo diante do sofrimento vivenciado. Destaca-se, assim, o conceito de estratégias de enfrentamento (coping), que diz respeito à utilização de estratégias cognitivas e comportamentais para lidar com as demandas de uma situação difícil/estressante (Antoniazzi, Del’Aglia & Bandeira, 1998).

Um conceito considerado importante para o enfrentamento é a avaliação, que é a avaliação individual da importância do que está acontecendo para o bem-estar do sujeito, a maneira com que a pessoa avalia o que está acontecendo com ela. O conceito de avaliação é essencial para compreender diferenças individuais na intensidade, qualidade e duração de emoções provocadas em ambientes que são objetivamente iguais (Krohne, 2002). As estratégias de enfrentamento estão, portanto, intimamente relacionadas à avaliação, já que a maneira que a pessoa encontra para lidar com uma determinada situação dependerá, em grande parte, da forma com que a avalia.

Assim, uma situação estressante nem sempre conduzirá ao sofrimento/adoecimento. Cada sujeito percebe e avalia as situações estressantes de acordo com as suas experiências anteriores, com os seus recursos pessoais e sociais disponíveis para enfrentar as situações adversas e de acordo com o contexto em que está inserido. Dessa forma, cada pessoa pode desenvolver formas próprias de lidar com o estresse, o sofrimento e as adversidades.

De acordo com Lazarus e Folkman (1980), as estratégias de enfrentamento têm duas funções principais: “a administração ou a alteração da relação pessoa-ambiente que é a fonte de estresse (estratégias focalizadas no problema) e a regulação das emoções estressantes (estratégias focalizadas na emoção) (p. 223)”. As estratégias focadas no problema podem ser definidas como um esforço para agir na origem do estresse, buscando alterá-la. O propósito desse tipo de estratégia de enfrentamento seria, portanto, alterar o problema existente na relação pessoa-ambiente, já que esse gera o estresse. As estratégias focadas na emoção são definidas como um esforço para regular o estado emocional que se encontra associado ao estresse ou que é o resultado de situações estressantes. A função de tal estratégia de enfrentamento seria, assim, diminuir a sensação física de-

sagradável de um estado de estresse, ou seja, modificar o estado emocional da pessoa (Lazarus & Folkman, 1980).

Para o presente estudo, buscaram-se identificar estratégias de enfrentamento positivas ao assédio moral no trabalho. O assédio moral se caracteriza como uma violência, e, como tal, pode trazer grande sofrimento e consequências negativas às pessoas. Buscou-se com essa pesquisa, portanto, estratégias de enfrentamento que minimizassem as emoções negativas decorrentes das adversidades vivenciadas, bem como, estratégias que procurassem agir na origem do problema, modificando a situação estressante. Dessa forma, com base, principalmente, em Lazarus e Folkman, na Psicologia Positiva e em Viktor Frankl, define-se estratégias de enfrentamento positivas como esforços mentais e comportamentos que as pessoas desenvolvem de maneira ativa e saudável, visando a administração de emoções negativas e/ou a alteração das situações percebidas como estressantes. Assim, as estratégias de enfrentamento positivas dizem respeito a formas ativas de as pessoas lidarem com as adversidades, de modo que podem possibilitar aprendizado e crescimento pessoal. As estratégias positivas, portanto, podem ser mediadoras para a saúde, pois possibilitam às pessoas uma forma melhor de lidar com as adversidades.

#### MÉTODO:

Por meio de contato com a Procuradoria Regional do Trabalho de Santa Catarina 12ª Região (PRT/SC), selecionaram-se trabalhadores que haviam registrado denúncia de assédio moral no trabalho entre 2009 e 2013. Este trabalho, é resultado de um recorte da dissertação de Budde (2014)<sup>7</sup>, sendo que aqui será apresentado apenas o resultado de um estudo de caso. Para este, foi realizada uma entrevista com roteiro semi-estruturado e, como recurso complementar, foram utilizados desenhos realizados pelo próprio participante. Os desenhos tinham como propósito ser um momento de reflexão e estímulo à fala e às lembranças do entrevistado, possibilitando também a expressão de conteúdos que nem sempre podem ser expressos verbalmente, como sentimentos e emoções.

Dessa maneira, inicialmente, fizeram-se questões introdutórias a respeito da vivência de assédio e do registro da denúncia, seguidas de um desenho criado pelo pesquisado, em que ele poderia explicitar como percebia a situação de assédio que vivenciou. Na sequência, realizaram-se perguntas a respeito do desenho, da situação ocorrida e dos sentimentos envolvidos. Depois desse momento, foram feitas perguntas a respeito das estratégias de enfrentamento ao assédio moral utilizadas pelo entrevistado, e se solicitou que o participante fizesse um novo desenho, em que deveria representar a forma com que lidou com o assédio (como enfrentou o assédio). Para dar sequência, seguiram-se algumas perguntas a respeito do desenho, e de como o pesquisado se encontra hoje, após as vivências. Por fim, solicitou-se um último desenho, em que o sujeito representasse como se percebe atualmente depois das situações de assédio pelas quais passou, dos seus esforços para lidar com a situação e da sua condição atual.

Para a compreensão dos dados coletados na entrevista foi utilizada a análise de

<sup>7</sup> Budde, Cristiane. Estratégias de enfrentamento utilizadas por trabalhadores que vivenciaram situações típicas de assédio moral. Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina (PPGP/UFSC) e orientada pelo professor doutor Narbal Silva, 2014.

conteúdo de Bardin (1994), que é composta por três fases: pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados.

#### RESULTADOS E DISCUSSÃO:

O trabalhador entrevistado é do sexo masculino, possui ensino médio completo e tem -34 anos. Trabalhou por cerca de dois anos em uma organização privada, no setor de estoque. Nessa organização, depois de uma promoção de cargo, passou a sofrer situações de assédio moral, que se mantiveram ao longo de aproximadamente seis meses, repetindo-se todos os dias. As ocorrências mencionadas pelo entrevistado encontram-se no quadro 1.

Quadro 1 - Situações de assédio moral no trabalho vivenciadas pelo entrevistado 1.

Tipos	Relatos ilustrativos
Difamações	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Meu antigo chefe começou a me difamar, falar mal de mim, começou a dizer que eu estava enrolando, dizia que eu não tinha capacidade de fazer as coisas.</li> <li>- [O antigo chefe] começou a falar mal de mim por trás. Dizia que eu era isso que eu era aquilo, porque ele estava com medo, na verdade, que eu assumisse o cargo dele de chefia geral.</li> <li>- Meus colegas vinham me dizer que ele estava falando de mim, que eu fazia isso, fazia aquilo, que estava devagar.</li> </ul>
Troca de setor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eles me tiraram do setor, de chefe de controle de estoque, e me colocaram para trabalhar com o pessoal lá de dentro, de marketing e merchandising. [...] E falaram: Olha, nós vamos ter de fazer isso, obrigatoriamente". Aí me colocaram para trabalhar lá.</li> <li>- Passou uma semana e me colocaram para trabalhar em um setor que ficava acima do estoque, que se chama: Cemitério. Olha o nome do lugar. Cemitério, que é onde eles colocam tudo que vem das lojas de fora, vai tudo para ali, bagunça, lixo, material que não era usado mais. [...] aquilo não entrava na minha cabeça. Eu estava em um cargo melhor e me dediquei para aquilo.</li> </ul>
Isolamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Às vezes, apareciam outros trabalhadores lá, davam uma olhada, passavam por mim, voltavam, não falavam nada, não falavam comigo.</li> <li>- E ninguém nunca tinha trabalhado ali, na verdade. Aquilo sempre foi um depósito. As coisas chegavam e ficavam lá acumulando anos e anos. Não tinha ventilação.</li> <li>- Ficava isolado, isolado, sozinho. E aquela bagunça toda. Muita poeira.</li> </ul>

Gozações	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aquilo ali era uma bagunça. O pessoal já estava começando a pegar no meu pé com piadinhas na empresa.</li> <li>- Eu descia lá embaixo e o pessoal ficava de palhaçadinha comigo, ficava tirando onda com a minha cara.</li> <li>- Me olhavam com aquela cara de deboche.</li> <li>- Os próprios colegas de trabalho faziam piadinhas. Aquilo estava me fazendo mal realmente.</li> <li>- Diante da situação, muita piada, muita sacanagem, me deixaram isolado lá num canto.</li> </ul>
Atribuição de tarefas inferiores às suas competências	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ficava isolado, sozinho, sem nada para fazer. Levava o fone de ouvido, revista, para passar o tempo.</li> </ul>
Pressão para pedido de demissão “voluntária”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eu procurava muito a psicóloga da empresa. [...] A gente conversava muito. E ela dizia: “Olha, é assim, é assado, acho melhor você pedir as contas para acabar logo com isso”.</li> </ul>

O entrevistado afirmou que, inicialmente, trabalhava como “auxiliar de estoque” da empresa, sendo que, mais tarde, foi promovido para “chefe de controle de estoque”. Nessa mesma ocasião, seu antigo chefe (que estava no cargo que o entrevistado passou a ocupar) foi promovido a “chefe geral do estoque central”. Em seu relato, comentou que sempre foi uma pessoa que buscava os direitos dos trabalhadores e, quando havia reuniões, expressava as suas opiniões, tendo em vista a melhoria das condições de trabalho. Foi eleito representante da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) pelos empregados da organização, de modo que gozava de estabilidade, não podendo ser demitido<sup>8</sup> por um determinado tempo.

As situações de assédio moral iniciaram, segundo o entrevistado, depois dessa promoção, quando o seu antigo chefe se sentiu ameaçado, pois o trabalho passou a ser realizado com qualidade e maior rapidez, visto que o entrevistado tinha a pretensão de crescer na organização e se esforçava para isso. Ao mesmo tempo, segundo o sujeito, o antigo chefe (que já trabalhava na organização há treze anos e tinha bom relacionamento com os diretores) “não dava conta do setor que ele estava, e começou a me difamar. Começou a falar mal de mim, começou a dizer que eu estava enrolando, dizia que eu não tinha capacidade de fazer as coisas, [...] Começou a falar mal de mim por trás”. De acordo com o relato, o seu antigo chefe tinha medo de perder o seu novo cargo, como pode ser observado na fala: “ele tinha medo, na verdade, que eu assumisse a chefia geral do estoque central”. Nesse sentido, Heloani (2004) afirma que em casos de assédio moral o agressor procura anular aquele que se apresenta como uma ameaça. Assim, o

<sup>8</sup> O prazo do mandato da CIPA é de um ano e os representantes dos empregados gozam de estabilidade até um ano após o término do mandato, não podendo ser demitidos neste prazo, salvo por justo motivo previsto no art. 482 da CLT (SINDHEF, 2013). Disponível em: [http://www.femice.org.br/Sindhef\\_noticias\\_info\\_trabalhistas/CIPA\\_PERGUNTAS\\_E\\_RESPOSTAS.PDF](http://www.femice.org.br/Sindhef_noticias_info_trabalhistas/CIPA_PERGUNTAS_E_RESPOSTAS.PDF). Acesso em: 28 nov. 2013.

assediador pode passar a desqualificar o trabalhador, buscando sua fragilização.

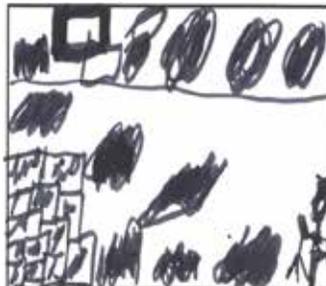
Frente a isso, o entrevistado passou a buscar estratégias para lidar com a situação. Assim, propôs uma reunião com os dois diretores gerais da empresa e com o seu antigo chefe. Dessa forma, observa-se que o entrevistado buscou uma estratégia focada no problema, buscando a alteração da relação pessoa-ambiente, e não se focando na regulação da emoção (Lazarus & Folkman, 1980). Os diretores propuseram que o entrevistado mudasse para o setor de marketing e merchandising, afirmando que receberia treinamento para isso.

O entrevistado aceitou a proposta e, contudo, na prática, ele afirmou que ficou uma semana nesse setor, não recebeu treinamento e, depois, mudaram-no para um local de trabalho que era apelidado pelos trabalhadores como “cemitério”. Esse lugar era, de acordo com o entrevistado: “um local onde eles colocam tudo que vem das lojas de fora: bagunça, lixo, material que não era usado mais. E ninguém trabalhava ali. Aquilo ali era acumulado de anos. [...] Para mim aquilo não entrava na minha cabeça. Eu estava num cargo melhor, me dediquei para aquilo, não foi de um dia para o outro”. Dessa forma, observa-se que, ao ser transferido para esse setor, denominado pelos trabalhadores como Cemitério, o entrevistado recebe um status das coisas citadas por ele na entrevista: “bagunça, lixo, material que não era usado mais”.

Dessa forma, o pesquisado passou a trabalhar isolado, em um local abafado, empoeirado e sem ventilação, como pode ser observado em sua fala: “Ninguém nunca tinha trabalhado lá, na verdade. Sempre foi um depósito. Chegavam lá as coisas e o pessoal deixava lá, acumulando anos e anos.” Ele comentou ainda que: “Às vezes, apareciam outros trabalhadores lá, davam uma olhada, passavam por mim, voltavam, não falavam nada, não falavam comigo”. Identifica-se, portanto, por meio da fala do entrevistado, a categoria de assédio moral “isolamento e recusa de comunicação”, estabelecida por Hirigoyen (2006), que inclui situações em que a pessoa assediada é colocada separada dos demais trabalhadores. Além disso, Freitas, Heloani e Barreto (2008) citam como situações típicas de assédio moral a transferência de setor ou de cidade, e a delegação de tarefas inúteis, como ocorreu com o entrevistado. Segundo os mesmos autores, é comum que se obrigue o assediado a desempenhar funções para as quais não foi contratado e/ou não está preparado emocionalmente, sendo que, algumas dessas tarefas são consideradas humilhantes, desonrosas.

Conforme explicitado no método, ao longo da entrevista foi solicitado ao participante que realizasse três desenhos. O primeiro, diz respeito às situações de assédio moral vivenciadas no trabalho. Quando foi solicitada a realização desse desenho ao entrevistado, ele retratou o lugar em que passou a trabalhar, conforme mostra a figura 1.

Figura 1 – Situação de assédio representada por meio de desenho pelo entrevistado 1.



O entrevistado desenhou o local de trabalho apenas com a cor preta, pois, segundo ele, “o preto representa o cemitério”. No lado direito da representação, ele colocou uma pessoa sentada, que seria ele frente àquele depósito, sem nenhuma atividade para realizar. Enquanto fazia o desenho, afirmou: vou riscar tudo mesmo, bagunçado do jeito que era. Não dava nem para se mexer direito lá”. Assim, ressalta-se a categoria proposta por Hirigoyen (2006) “deterioração proposital das condições de trabalho”, em que se atribui ao trabalhador, proposital e sistematicamente, tarefas inferiores às suas competências. Ademais, a situação também pode se encaixar na categoria “atentado contra a dignidade”, estabelecida pela mesma autora, pois a tarefa que foi atribuída ao entrevistado era percebida como humilhante para ele, pois os colegas com que havia trabalhado passavam por lá e o viam no depósito, sozinho, e ainda debochavam da sua situação. Além disso, o pesquisado relatou que tinha pretensão de crescer profissionalmente, e se percebia em uma situação inferior à que estava quando ingressou na organização.

As ocorrências de gozação eram recorrentes, de modo que o entrevistado era caçoado todos os dias por outros trabalhadores por ter de trabalhar no “cemitério”. Afirmou: “o pessoal pegava no meu pé com piadinhas dentro da empresa. [...] Aos poucos aquilo ia afetando psicologicamente”. Esses comportamentos, de acordo com Hirigoyen (2006) referem-se a categoria “atentado contra a dignidade”, em que o assediado é constantemente ridicularizado por outras pessoas da organização.

Além das situações já mencionadas, os gestores pressionavam-lhe para que pedisse demissão, pois eles não podiam mandá-lo embora, devido ao período de estabilidade que ainda tinha por ser representante da CIPA. Se o fizessem, teriam de pagar multa rescisória. Quando o trabalhador recorria à psicóloga da organização, pedindo auxílio, o conselho também consistia em: “é melhor tu pedir as contas para acabar logo com isso”. Freitas, Heloani e Barreto (2008) afirmam que em casos de assédio moral ocorre, muitas vezes, a pressão para a demissão, imposta como “voluntária”. Assim, os gestores, desejando livrar-se dos empregados indesejados, utilizam meios para forçar o sujeito a se demitir, meios que atingem “a dignidade, a honra e mesmo o orgulho das vítimas” (Freitas, Heloani; & Barreto, 2008, p. 89). Nesse sentido, a transferência do trabalhador para o setor apelidado de Cemitério pode ser vista como uma forma de pressioná-lo a sair da organização, pois o entrevistado percebia a situação como humilhante. Além disso, a conduta da psicóloga, de sugerir que o entrevistado pedisse demissão, de acordo com Rufino (2006), também pode ser vista como uma forma de assédio moral. Outro ponto que vale destacar é que, a área de recursos humanos, que deveria prezar pela qualidade de vida no trabalho, “pode se omitir e deixar em aberto o caminho para que situações degradantes se repitam e se incorporem à cultura da organização” (Freitas, Heloani; & Barreto, 2008, p. 42). Tal fato pode ser observado no caso do entrevistado, de modo que o setor de RH não ofereceu o auxílio adequado ao trabalhador.

Frente às situações vivenciadas por cerca de seis meses na organização, o pesquisado elencou, ao longo da entrevista, algumas estratégias de enfrentamento utilizadas para lidar com as práticas de assédio moral pelas quais passou, ilustradas no quadro 2.

Quadro 2 - Estratégias de enfrentamento positivas utilizadas pelo entrevistado 1.

Estratégias de enfrentamento	Relatos ilustrativos
Negociou	<p>- “Nisso eu chamei os diretores e o meu chefe para conversar. Eu disse: “Quero fazer uma reunião, quero conversar com vocês, porque não está dando para trabalhar assim”.</p> <p>- Então vamos fazer o seguinte, vocês me colocam de novo para trabalhar no estoque, como estoquista, que para mim é tranquilo. Para mim não tem problema nenhum. [...] eles disseram que não dava e eu disse que poderia assinar um termo dizendo que eu estava ciente do que eu estava fazendo. Mas eles não quiseram.</p> <p>- Teve quatro ou cinco reuniões. Eu falei para eles: “É simples, vocês me colocam para a rua, eu tenho quatro ou cinco meses de estabilidade, vocês vão pagar alguns salários a mais, mas vocês não vão se incomodar depois com um processo.”</p> <p>- Eu procurava muito a psicóloga da empresa. [...] A gente conversava muito. E ela dizia: “Olha, é assim, é assado, acho melhor você pedir as contas para acabar logo com isso”. E eu dizia: “Não, tu pode conversar com o pessoal, a gente pode fazer uma reunião com o pessoal da gerência, chama o pessoal, vê a melhor solução [...] Se não eu vou entrar com um processo, vai ser pior, vai ser mais desgastante para vocês também. Aí ela também não deu jeito. Ela também era nova na empresa, ela até conversou com o pessoal da gerência para ver essa questão da demissão, mas não quiseram fazer isso”.</p>
Imaginou-se em outro local	<p>- Era assim que eu procurava me imaginar, sabia? Como se eu estivesse numa praia. [...] eu sentava lá, botava o fonezinho, escutava uma musiquinha, e imaginava que eu estivesse em outro lugar, como, por exemplo, uma praia, para me dar um conforto maior, para não me imaginar no meio de toda daquela bagunça, sujeira. Um depósito mesmo, que era chamado de cemitério, para você ver... Já dá para imaginar... O local já era visto assim há muitos anos.</p>
Praticou exercícios físicos	<p>- Eu sempre gostei de academia, e isso, de alguma forma, me ajudava. Eu ficava o dia todo ali, à noite ia para a academia, desestressava.</p> <p>- Procurava sair de casa, correr e tal. Isso me alegrava um pouco.</p>

<p>Buscou suporte social</p>	<p>- Eu sempre tive muitos amigos. Conheço muita gente. Então eu sempre procurei os amigos.</p> <p>- Duas pessoas que trabalhavam ali testemunharam a meu favor, porque se comoveram com a situação.</p> <p>- Depois de algum tempo um pessoal se comoveu e se indignou com a situação. Eles até falavam: “Sacanagem o que fizeram contigo, você se dedicou para ocupar o teu espaço, era uma satisfação trabalhar contigo, a gente se dava bem”. Eu era chefe deles, e para eles era harmonioso a gente trabalhar junto. A gente se divertia trabalhando. Era eficaz, as coisas andavam.</p>
<p>Buscou separar vida pessoal e vida profissional</p>	<p>- Procurava sair para tirar essa coisa do trabalho da cabeça, porque já estava insuportável.</p> <p>- Eu botei uma coisa na cabeça, a partir do momento que eu saía da empresa eu era outra pessoa, eu voltava a ser o meu eu normal. Eu estava tentando separar, e eu conseguia separar. Quando eu entrava no trabalho era uma coisa, e quando eu saía, era outra totalmente diferente.</p>
<p>Evitou contato</p>	<p>- Às vezes eu procurava me esconder para evitar contato com eles, sabe? Por exemplo, no horário do café: eu já sabia o horário que eles iam, eu ia em outro horário, para evitar comentários entre as outras pessoas mesmo, evitar que se expandisse aquilo ali.</p>
<p>Buscou auxílio em órgão externo</p>	<p>- Eu liguei para o Sindicato dos Trabalhadores para saber o que fazer. Eu expliquei a situação. Aí eu fui lá, uma pessoa lá me atendeu, um advogado, se eu não me engano, e essa pessoa me orientou a procurar a Procuradoria.</p> <p>- Aí fui lá na Procuradoria e levei toda a documentação, as fotos, o que eu tinha da perícia.</p>
<p>Reuniu provas</p>	<p>- Eu disse para eles: Eu estou acumulando provas, porque eu vou entrar com um processo contra vocês, vocês sabem disso porque eu já falei em reuniões.</p> <p>- Juntei provas, fotos, documentação, a perícia, e encaminhei tudo para o advogado.</p> <p>- Eu peguei a documentação da perícia, a documen-</p>

	<p>tação da psicóloga que eu fui, dos médicos que eu ia, do INSS, as fotos. Levei a máquina e disse: “Bate foto minha sentado aqui no meio desse cemitério”.</p>
<p>Abriu processo judicial</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Logo depois de ir na Procuradoria eu já procurei um advogado para entrar com um processo.</li> <li>- E já sabia que aquilo que estava acontecendo ali era assédio. E pensei: “Vou na cara e na coragem, vou colocar um processo mesmo para tirar o dinheiro deles, porque eles vão ter que me indenizar pelo que está acontecendo”. E foi o que aconteceu. Foi dada causa ganha para mim em todas as instâncias.</li> <li>- Eu, ainda trabalhando, entrei com o processo. [...] entrei com uma ação individual pagando advogado. No caso, eu não paguei porque ficou por conta da empresa.</li> <li>- O que mais deu efeito foi ter entrado com o advogado, porque aí ele orientou o que eu tinha que fazer. E isso fez eu me sentir bem melhor, porque eu não sabia quem procurar. [...] eu encaminhei todas as provas para o advogado e ele disse que já ia entrar com o processo.</li> </ul>

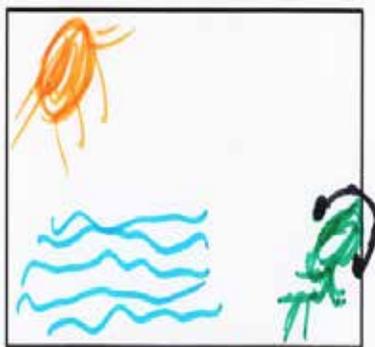
Como estratégias para lidar com o assédio moral, o trabalhador mencionou ter várias vezes conversado com os gestores da organização e com a psicóloga. Contudo, não percebeu qualquer ação com o intuito de auxiliá-lo. De acordo com ele, as pessoas do setor de RH apenas lhe informavam que a troca de setor não era possível. Considerando, portanto, as tentativas de negociação do entrevistado, observa-se que o mesmo realizava esforços focados sobre o problema, buscando formas de modificar a situação (fator “resolução de problemas”, citado na teoria de Lazarus e Folkman, 1980).

Um fator que vale a pena destacar é que, de acordo com Ovejero Bernal (2010), o assédio moral se caracteriza, de modo geral, pelo fato de que todo um grupo o pratica, seja por ação ou omissão. Nesse sentido, salienta-se a omissão dos gestores e da psicóloga da organização, que permitiram que o assediado permanecesse naquela situação e sem apoio organizacional. De acordo com Hirigoyen (2008), cabe à organização encontrar uma solução ao assédio moral, pois, para a autora, se o assédio existe, é porque a organização assim permite. Contudo, Hirigoyen (2008, p. 102) afirma que as organizações, “salvo exceções, raramente levam em conta o fator humano, e menos ainda a dimensão psicológica das relações de trabalho”. Dessa forma, muitas vezes, o assédio moral ocorre no ambiente de trabalho, sem que haja qualquer intervenção por parte dos gestores das organizações, de modo que as situações acabam se repetindo e se perpetuando.

O entrevistado afirmou que para minimizar as consequências negativas do assédio, como o sofrimento, estresse e sentimentos de indignação, passou a tentar separar

o trabalho da vida pessoal. Assim, quando chegava em casa, buscava esquecer o que acontecia no trabalho. Relatou: “Eu botei uma coisa na cabeça, a partir do momento que eu saía da empresa, eu era outra pessoa”. Comentou ainda que não pediu demissão, pois assim perderia seus direitos, como salário desemprego, fundo de garantia e os benefícios da estabilidade. Encontrou, portanto, como forma de lidar com o sofrimento, a estratégia de afastamento, buscando se desligar emocionalmente das ocorrências vivenciadas (Lazarus & Folkman, 1980), tentando separar vida profissional e vida pessoal. Além disso, o participante relatou que, enquanto estava no trabalho, procurava se imaginar em outro local, evitando se deparar com a realidade em que estava inserido. Assim, quando foi solicitado que realizasse uma representação de como lidava com as situações de assédio moral no trabalho, o entrevistado fez o desenho mostrado abaixo.

Figura 2 - Estratégia de enfrentamento à situação de assédio moral desenhada pelo entrevistado 1.



Assim, após fazer o segundo desenho solicitado na entrevista, afirmou que enquanto estava no “cemitério” imaginava-se sentado em uma praia, ouvindo música. Assevera: “Era assim que eu procurava me imaginar, sabia? Como se eu estivesse numa praia. [...] Eu sentava lá, botava o fonezinho, escutava uma musiquinha, e imaginava que eu estivesse em outro lugar, como, por exemplo, uma praia, para me dar um conforto maior, para não me imaginar no meio de toda daquela bagunça, sujeira”. Nesse sentido, pode-se fazer um paralelo com o livro de Viktor Frankl, “Em Busca de Sentido - Um Psicólogo no Campo de Concentração”, quando ele descreve a sua experiência no campo de concentração de Auschwitz. Em alguns trechos do texto, ele narra como, frente às dificuldades, ele se imaginava em outro local, conversando com a sua esposa:

Enquanto avançamos aos tropeços, quilômetros a fio, vadeando pela neve ou resvalando no gelo, constantemente nos apoiamos um no outro, erguendo-nos e arrastando-nos mutuamente. Nenhum de nós pronuncia uma palavra [...]. Mas agora meu espírito está tomado daquela figura à qual ele se agarra com uma fantasia incrivelmente viva, que eu jamais conhecera antes na vida normal. Converso com minha esposa. Ouço-a responder, vejo-a sorrindo, vejo seu olhar como que a exigir e a animar ao mesmo tempo e - tanto faz se é real ou não a sua presença - seu olhar agora brilha com mais intensidade que o sol que está nascendo (Frankl, 1984, p. 55).

Dessa forma, infere-se que o entrevistado buscava um afastamento da situação, ou seja, realizava esforços cognitivos de minimização e desprendimento das vivências consideradas negativas (Lazarus & Folkman, 1980). Pode-se afirmar, também, que o sujeito se esforçava para manter o autocontrole, que diz respeito ao fator, citado por Lazarus e Folkman, que envolve esforços de regulação dos sentimentos e das ações. Assim, o entrevistado tentava se desprender da experiência pela qual estava passando, utilizando estratégias focadas na emoção.

O entrevistado também recorreu ao sindicato dos trabalhadores, buscando auxílio para as situações a que estava submetido. O sindicato, por sua vez, orientou que o trabalhador procurasse a Procuradoria Regional do Trabalho (PRT/SC) para realizar uma denúncia das ocorrências de assédio. Contudo, o processo acabou sendo arquivado, pois as ocorrências não tinham caráter coletivo, ou seja, não era uma prática comum da empresa realizar assédio, de modo que outros trabalhadores não estavam vivenciando as mesmas situações e não registraram denúncia. Dessa forma, a PRT/SC aconselhou que o denunciante iniciasse um processo judicial individual.

Dessa forma, procurou um advogado e começou a juntar provas que pudessem ser utilizadas em um processo, para comprovar a ocorrência do assédio moral no trabalho. Juntou os documentos referentes à perícia médica e solicitou que colegas de trabalho tirassem fotos da condição em que se encontrava. Além disso, pediu-lhes para que testemunhassem em seu favor caso fosse necessário, de modo que dois deles o fizeram mais tarde. Segundo o seu relato, até mesmo os colegas, que no início debochavam de seu posto de trabalho, passaram a ficar compadecidos com a situação, passando a auxiliá-lo. Alguns, inclusive, conforme contou o entrevistado, passaram a apoiá-lo afirmando: *“sacanagem o que fizeram contigo, você se dedicou para ocupar o teu espaço, era uma satisfação trabalhar contigo, a gente se dava bem”*. O entrevistado, portanto, buscou também o suporte social de outros trabalhadores como uma forma de estratégia de enfrentamento (Lazarus & Folkman, 1980). De acordo com Mattson e Hall (2011), o suporte social pode ser definido como um processo comunicativo verbal e/ou não verbal, que visa melhorar os sentimentos de enfrentamento, competência e estima da pessoa. Os autores ressaltam ainda que, na definição do conceito, há de se considerar o suporte social real e o suporte social percebido. O suporte real diz respeito ao suporte recebido em termos do que é dito, do que é dado e do que é feito para a pessoa. O suporte social percebido refere-se à percepção que a pessoa tem sobre a disponibilidade do apoio, se esse apoio é acessível, disponível e se propicia o que a pessoa considera necessário para ela.

Além dos colegas de trabalho, o sujeito também buscava os amigos pessoais: *“Procurava os amigos, conheço muita gente. Então sempre procurei os amigos e tal, procurava sair também para tirar um pouco esse negócio da cabeça, do trabalho que já estava insuportável”*. Assim, observa-se estratégias focadas na emoção, que envolvem tanto a categoria “suporte social” como a categoria “afastamento”, estabelecidas por Lazarus e Folkman (1980), pois era, também, por meio das amizades que o entrevistado buscava desvincular-se das vivências negativas no trabalho. Ainda no que diz respeito às estratégias focadas na emoção, o sujeito comentou que fazia exercícios físicos depois do trabalho, o que aliviava um pouco o estresse das condições de trabalho percebidas como negativas. Ele afirmou que fazia academia todo dia, corria às vezes, e isso lhe alegrava um pouco.

Enquanto estava sendo alvo de piadinhas, o entrevistado afirmou que: *“procurava*

*não demonstrar o que eu estava sentindo, para mostrar que eu estava me mantendo firme. [...] Às vezes eu até procurava me esconder, evitar. Eu estava evitando o contato com eles, sabe? Por exemplo, o horário do café: eu sabia o horário que o pessoal ia, e eu ia em outro horário, para evitar comentários entre as outras pessoas mesmo, evitar que se expandisse aquilo ali".* O sujeito descreveu, portanto, que passou a evitar o contato com pessoas que poderiam assediá-lo ou fazer comentários maldosos. Dessa forma, observa-se a categoria “fuga e esquiva”, descrita por Lazarus e Folkman (1980), que consiste em estratégias para evitar ou escapar do problema. Nesse caso, o entrevistado pretendia, portanto, evitar que as gozações se repetissem e ganhassem maiores proporções, por isso, tenta evadir-se de situações como o café da tarde, horário em que vários trabalhadores se reuniram no mesmo local.

Com o passar do tempo, descreveu que: *“não tinha mais vontade de trabalhar, porque sabia que ia para aquele setor, não ia fazer nada, e o meu tempo não ia passar”. Afirmou que a situação estava lhe afetando, e comenta: “As vezes, ficava estressado do nada, porque aquilo estava me fazendo mal”.* Frente a essa situação, buscou auxílio de uma psicóloga clínica. Assim, nesse momento, foca-se em uma estratégia focada na emoção (Lazarus & Folkman, 1980), de modo que busca formas de lidar com os sentimentos e emoções decorrentes das vivências de assédio. A psicóloga perguntou se ele desejava continuar no trabalho, e diante da confirmação do entrevistado por ainda se encontrar com quatro meses de estabilidade (por ser representante da CIPA), ela o encaminhou para o médico da perícia. O médico o afastou por três meses. O retorno ao trabalho, conforme o entrevistado declarou: *“foi pior ainda. Voltei para o mesmo setor. Fiquei mais um tempo e fui para a perícia novamente. Fiquei mais um tempo afastado e voltei para o mesmo setor. Só sei que quando voltei, eles que não aguentaram mais, me botaram para a rua porque o processo [judicial] já estava rolando, e me indenizaram, porque eu tinha estabilidade”.*

O processo correu na justiça e, com o auxílio das provas reunidas (fotos, atestados da perícia médica, testemunhas) enquanto trabalhava, o entrevistado ganhou a causa e recebeu indenização. Atualmente, encontra-se em outro trabalho, no qual relatou ser muito bem tratado e estar satisfeito: *“Hoje estou em um trabalho que me agrada, trabalho tranquilamente. [...] A gente trabalha bem lá, nunca tiveram reclamações”.* Assim, quando se solicitou que o entrevistado realizasse um último desenho em que retratasse a sua situação atual, considerando tudo o que passou, ele fez um desenho (figura 3) em que se encontra sentado em uma praça, acompanhado de seus amigos (retratados em azul).

Figura 3 - Modo que o entrevistado 1 se percebe atualmente, depois das vivências de assédio moral no trabalho.



Afirmou em relação a como se percebe atualmente: *“Estou tranquilo, com a consciência limpa [...] Pensar no que passou não me afeta nada. Sempre fui uma pessoa centrada e quando entrei com o processo eu sabia o que estava fazendo”*. Contou que, hoje, está: *“alegre, para cima, essa é a minha personalidade. Sorridente, sempre sorrindo, do jeito que eu sempre fui”*.

Asseverou ainda que se passasse novamente por situações de assédio moral tentaria resolver, primeiramente, conversando. Mas, se percebesse que isso não surtiu efeito, entraria na justiça, buscando seus direitos. Dessa forma, narrou: *“Se acontecesse novamente, eu já ia saber como lidar, já ia ser mais fácil. [...] Se no meu novo emprego eu visse que as pessoas estão falando mal de mim, ou estão debochando de mim, ou rindo de mim, imediatamente eu já procuro um advogado.”*

Destaca-se aqui o relato de Frankl (1984), em que afirma que a vida potencialmente tem um sentido em quaisquer circunstâncias, e isso “pressupõe a capacidade humana de transformar criativamente os aspectos negativos da vida em algo positivo ou construtivo” (p. 119). Dessa forma, assevera que é possível o ser humano transformar o sofrimento em uma conquista e em uma realização humana. Para o autor, o prisioneiro do campo de concentração poderia transformar o seu sofrimento em uma vitória de sua força interior, utilizando o sofrimento para seu crescimento pessoal, ou poderia ignorar o desafio e render-se aguardando a morte. Para Frankl (1984), portanto, é possível aprender com o sofrimento e crescer a partir dele. Nesse sentido, o entrevistado afirmou que aprendeu algo com a situação vivenciada na organização em que trabalhou, de modo que, se ocorresse algo semelhante no futuro, já saberia quais ações tomar, tornando a experiência mais fácil. Além disso, o pesquisado encara a situação, atualmente, como uma vitória pessoal, pois teve êxito em seu processo judicial, sendo ressarcido pelos danos sofridos.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Apesar das adversidades vivenciadas, o trabalhador entrevistado utilizou-se de várias estratégias positivas para lidar com o assédio moral, buscando acabar com as ocorrências que lhe causavam indignação e sofrimento. Entretanto, vale destacar que o entrevistado não encontrou apoio organizacional para resolver a questão. Nesse sentido, ressalta-se a importância da não convivência por parte dos gestores e responsáveis pelo RH com situações de assédio moral no trabalho, pois, de acordo com Freitas, Heloani e Barreto (2008, p.39), o assédio “ocorre porque encontra um terreno fértil e tende a se cristalizar como uma prática organizacional porque os seus autores não encontram maiores resistências organizacionais ou reprovações [...], ou seja, não existe uma instância interdutora e punitiva”. Nos locais de trabalho, segundo Hirigoyen (2008), é responsabilidade dos gestores da organização fazerem a escolha de recusar o assédio, de zelar para que a pessoa humana seja respeitada, em todos os escalões.

A organização do trabalho é “o pano de fundo que produz a violência genérica e generalizada [...]” (Freitas, Heloani; & Barreto, 2008, p. 13) e os indivíduos envolvidos nas práticas nefastas não estão isentos de suas responsabilidades por suas ações. Contudo, no caso, o entrevistado não recebeu qualquer suporte na organização em que trabalhava, de modo que as situações vivenciadas apenas cessaram no momento em que ele foi demitido, depois de abrir um processo judicial. A abertura do processo, segundo o pesquisado, foi a estratégia mais eficaz utilizada, pois a partir do momento em que o advogado reuniu as provas e iniciou o processo, a seu ver, *“as coisas começaram a andar”*,

o que fez o entrevistado se sentir bem melhor.

Diante do cenário econômico atual, o fenômeno do assédio moral tem sido observado com certa frequência nas organizações. A competitividade e a adoção de valores como resultado e lucro, por vezes, fazem com que os gestores utilizem e/ou permitam práticas de gestão coniventes com a violência no trabalho. Assim, condutas hostis podem ocorrer, repetir-se e se perpetuar em uma cultura organizacional permissiva, que não impõe regras claras e não pune as imoralidades. Nesse sentido, Martinigo Filho e Siqueira (2008) afirmam que o assédio moral subsiste somente se os agressores tiverem a aprovação, o suporte, ou, ao menos, a permissão implícita dos gestores para realizarem práticas hostis.

A área de RH ou de gestão de pessoas nas organizações tem apresentado uma conduta de omissão frente às situações de assédio moral no trabalho (Tolfo, Silva & Krawulski, 2013). Tal fato pode ser observado também neste estudo, de modo que o entrevistado, ao solicitar apoio ao RH e à psicóloga da organização, não recebeu auxílio efetivo, tendo de buscar outras estratégias para lidar com o assédio. Nesse sentido, ressalta-se a importância da área de gestão de pessoas no que diz respeito à discussão do tema, ao investimento na formação de gestores, ao esclarecimento do assunto, ao recebimento de denúncias, à atuação como instância interdutora do fenômeno e, também, ao combate dos casos identificados como assédio.

Entretanto, o combate e a prevenção do assédio moral no trabalho não deve ser tarefa apenas da área de gestão de pessoas. De acordo com Freitas, Heloani e Barreto (2008), combater, coibir, prevenir e eliminar a violência no trabalho deve ser tarefa enfrentada por múltiplos atores. Nesse sentido, destaca-se a importância dos gestores da organização nessa questão, pois eles têm grande responsabilidade na disseminação dos valores e da cultura organizacional e também tem papel relevante no que cerne a interdição das violências no trabalho. Além disso, há de se envolver todos os trabalhadores no processo de combate e prevenção ao assédio, pois, tendo conhecimento sobre o tema, eles podem identificar o fenômeno e tomar as providências adequadas, impedindo que a violência se perpetue, omitindo-se.

## Referências Bibliográficas

- Antoniazzi, A.S., Dell'Aglio, D.D.; Bandeira, D.R. (1998) O conceito de coping: uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia*. Natal, v. 3, n.2, p. 273-294.
- Bardin, L. (1994) *Análise de conteúdo*. São Paulo: Martins Fontes.
- Barreto, M. M. S. Uma jornada de humilhação. Dissertação de mestrado em psicologia social, apresentado ao departamento de psicologia social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2000.
- Frankl, V. (1984) *Em busca de sentido: um psicólogo no campo de concentração*. 21ª Edição, Petrópolis: Editora Vozes.
- Freitas, M. (2007) Quem paga a conta do assédio moral no trabalho? *RAE eletrônica*, São Paulo, v. 6, n. 1.
- Freitas, E., Heloani, R. & Barreto, M. (2008) *Assédio moral no trabalho*. São Paulo: Editora Cengage Learning.
- Garcia, I. S. & Tolfo, S.R. (2011) Assédio moral no trabalho: uma responsabilidade coletiva. *Psicologia & Sociedade*, 23(11), 190-192.
- Heloani, R. (2004) *Assédio moral: um ensaio sobre a expropriação da dignidade no tra-*

balho. RAE eletrônica, v. 3, n.1.

Hirigoyen, M.F. Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bartrand do Brasil, 2 ed., 2006.

Krohne.(2002) Stress and Coping Theories. Johannes Gutenberg-Universität Mainz Germany.

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984) Stress, appraisal and coping. New York: Springer.

Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1980) An analysis of coping in a middle-aged community sample.

Martiningo Filho & A.; Siqueira, M V. S. (2008) Assédio moral e gestão de pessoas: uma análise do assédio moral nas organizações e o papel da área de gestão de pessoas. Revista de Administração Mackenzie, vol. 9, n. 5, p. 11-34.

Mattson, M. & Hall, J. G. (2011) Linking Health Communication with Social Support. In: Mattson, M. & Hall, J. G. Health as Communication Nexus: A Service-Learning Approach. Kendall Hunt Publishing Company, 1 ed., Iowa, Estados Unidos.

Mazzilli, C. & Agra, C. (1998) O significado do trabalho multifuncional no processo de reestruturação produtiva da Petrobrás. Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/enanpad/enanpad\\_1998/ols/ols10.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/enanpad/enanpad_1998/ols/ols10.pdf)>. Acesso em: 24 abr 2012.

Overejo Bernal, A. (2010) Psicologia do trabalho em um mundo globalizado: Como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho. Porto Alegre: Artmed.

Soboll, L. A. P. (2009) Violência psicológica no trabalho. Sind. dos Adv. do Estado de São Paulo. Disponível em: <http://www.sasp.org.br/index.php/notas/70-violencia-psicologica-no-trabalho.html>. Acesso em: 23 jun 2012.

Tolfo, S. R. & Silva, N. Felicidade, Bem-Estar e Assédio Moral: paradoxos e tensões nas organizações da atualidade. In: Psicologia y Organización del Trabajo XII. Montevideo: Psicolibros, 2011.

Tolfo, S.R., Silva, N. & Krawulski, E. (2013) Acoso laboral: relaciones com la cultura organizacional y la gestión de personas. Salud de los Trabajadores, v. 21, n. 1.

### 3) ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: RETRATO DAS PUBLICAÇÕES BRASILEIRAS

- Júlia Gonçalves (Psicóloga, Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Psicologia UFSC ([julia\\_psi@hotmail.com](mailto:julia_psi@hotmail.com)));
- Lucas Schweitzer (Psicólogo, Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Psicologia UFSC ([lucass.schweitzer@gmail.com](mailto:lucass.schweitzer@gmail.com)));
- Suzana da Rosa Tolfo (Psicóloga, professora e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da UFSC ([srtolfo14@gmail.com](mailto:srtolfo14@gmail.com)))

#### RESUMO:

As mudanças ocorridas no mundo do trabalho impuseram maiores exigências aos trabalhadores, mostrando-se, muitas vezes, como fatores propiciadores a diferentes tipos de violência, tais como o assédio moral no trabalho. Este trabalho objetivou analisar as publicações realizadas em duas bases de dados brasileiras, Scielo e Pepsic, buscando compreender de que forma o fenômeno “assédio moral no trabalho” vem sendo tratado por pesquisadores dedicados a este estudo. Como resultados pode-se destacar que as pesquisas e intervenções sobre assédio moral no trabalho são recentes e estão em pleno desenvolvimento. Há um predomínio de publicações na área da Psicologia, o que alerta para o fato de se tratar de uma violência predominantemente psicológica, mas que pode suscitar o risco de uma psicologização do fenômeno. As pesquisas identificadas revelaram consequências individuais para o sujeito assediado, mas indi-

cando um caminho de análise que não se atem estritamente a dimensão subjetiva do fenômeno, mas também a características da organização, da equipe de trabalho e da própria sociedade, necessitando de uma compreensão cada vez maior da complexidade do fenômeno. Os dados obtidos nesta pesquisa demonstram caminhos para novas produções científicas sobre o assunto, dedicados a diferentes organizações e grupos de trabalhadores, e mostram-se também como forma de conhecimento útil para o combate desta forma de violência.

Palavras-chave: Assédio moral no trabalho; Violência psicológica; Psicologia;

#### RESUMEN:

Los cambios en el mercado laboral han impuesto mayores exigencias a los trabajadores, apareciendo a menudo como factores conducentes a diferentes tipos de violencia, como el acoso moral en el trabajo. El objetivo del estudio fue analizar las publicaciones realizadas en las bibliotecas electrónicas brasileñas, Scielo y Pepsic, tratando de entender cómo el fenómeno de “acoso laboral” está siendo abordado por los investigadores dedicados a este estudio. Los resultados indican que la investigación y las intervenciones sobre el acoso en el trabajo son recientes y están en pleno desarrollo. Hay un predominio de publicaciones en psicología, que alerta sobre el hecho de que es una violencia predominantemente psicológica, pero puede aumentar el riesgo de una psicologización del fenómeno. La investigación reveló consecuencias individuales para la víctima de acoso, pero indicado un camino de análisis que no son estrictamente la dimensión subjetiva del fenómeno, sino también las características de la organización, el equipo de trabajo y la sociedad en sí, lo que requiere una comprensión aumentada de la complejidad del fenómeno. Los datos obtenidos en este estudio muestran la puerta a nuevas producciones científicas sobre el tema, dedicadas a diferentes organizaciones y grupos de trabajadores, y también aparecen como una forma de conocimiento útil para la lucha contra esta forma de violencia.

Palabras clave: Acoso laboral; Violencia psicológica; Psicología

#### INTRODUÇÃO:

O mundo do trabalho, atualmente sob a égide predominante da lógica capitalista, mostra-se em constantes mudanças econômicas, sociais, culturais e tecnológicas. A partir de 1980, no mundo ocidental, com a intensificação da globalização, o início dos processos de reengenharia e a constante preocupação com o realinhamento estratégico, modernização de processos produtivos, financeiros e administrativos, houve uma contínua transformação no mundo organizacional e nas relações de trabalho (Freitas, Heloani, Barreto, 2008; Borges, Yamamoto, 2014; Tolfo, 2015). Essas mudanças impuseram maiores exigências aos trabalhadores para atender aos novos modelos de gestão organizacional estabelecidos, modelos estes, que podem ser propícios à violências contra os trabalhadores, por meio, por exemplo, do assédio moral no trabalho. Este tema vem se tornando, então, objeto de estudo na área da Psicologia das Organizações e do Trabalho, evidenciando uma preocupação com as consequências dessas ações sobre a saúde mental dos trabalhadores.

Embora a violência moral seja um fenômeno tão antigo quanto o trabalho, é apenas no fim do século XX que ganhou maior visibilidade como fator desencadeador de sofrimento no trabalho (Freitas, Heloani & Barreto, 2008; Garcia & Tolfo, 2011; Nunes, 2011; Tolfo, 2011). Ainda mais recentemente no Brasil, o assédio moral foi reconhecido

com essa denominação apenas em 2000 (Soboll, 2015). Configura-se, na atualidade, enquanto um grave problema enfrentado por trabalhadores, gestores, sindicatos e profissionais que tratam da questão devido as suas consequências destrutivas, mostrando-se como uma questão de saúde pública.

O assédio moral pode ser entendido como uma conduta abusiva que se manifesta, sobretudo, por comportamentos, palavras, atos, gestos e escritos que geram dano à personalidade, à dignidade e/ou à integridade física ou psíquica do agredido (Hirigoyen, 2008). Possui um caráter processual (Hirigoyen, 2008; Soboll, 2015), pois são comportamentos repetidos e frequentes, ações e práticas abusivas expressas de diferentes formas (Nunes, 2011; Nunes & Tolfo, 2011), que visam diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psicologicamente um indivíduo ou grupo (Freitas, Heloani & Barretos, 2008). Essas práticas estão para além das pessoas envolvidas, pois repercutem em consequências pessoais, organizacionais e sociais.

O assédio moral no trabalho está ligado a qualquer conduta excessiva, predominantemente psicológica, em relação a um trabalhador que possa gerar consequências e implicações, sejam elas físicas, psicológicas ou sociais. Os comportamentos de assédio podem ser agrupados em quatro subcategorias: (1) deterioração proposital das condições de trabalho; (2) isolamento e recusa de comunicação; (3) atentado contra a dignidade e; (4) violência verbal, física e sexual (Hirigoyen, 2006).

Percebe-se que, embora exista interesse científico, preocupação das organizações e curiosidade por parte da sociedade, as interfaces entre os fenômenos trabalho e saúde não são extensamente conhecidas, visto que se trata de construtos amplos e multicausais. Sabe-se também que, embora o tema assédio moral no trabalho tenha ganhado destaque na mídia e na sociedade, muitas vezes, há uma banalização de suas consequências, que ocorre principalmente pelo desconhecimento da definição e características. Dessa forma, o aprofundamento do conhecimento nesse tema tem uma relevância científica e social, enquanto um fenômeno que precisa ser conhecido, debatido e combatido.

Dado o exposto, o presente trabalho objetivou analisar as publicações realizadas em duas bases de dados brasileiras, a saber, Scielo e Pepsic, buscando compreender de que forma o fenômeno “assédio moral no trabalho” vem sendo tratado por pesquisadores dedicados a este estudo. Dessa forma, procurou-se fazer uma revisão dos estudos, caracterizando a produção científica neste cenário, destacando pontos de convergência e divergência entre os artigos.

#### PERCURSO METODOLÓGICO:

Esta pesquisa caracteriza-se como uma revisão do conhecimento científico publicado em periódicos indexados nas bases de dados bibliográficas Scielo e Pepsic. A escolha destas fontes de pesquisa deu-se porque acredita-se que essas bibliotecas eletrônicas são uma forma de garantir a visibilidade e a acessibilidade da literatura científica, além de espelhar a produção científica de investigadores brasileiros na internet. A pesquisa de revisão foi operacionalizada a partir de descritores previamente selecionados e foram inseridos em “índices de assuntos”, de forma separada, os descritores “Assédio moral” and “trabalho”; “Assédio moral no trabalho”; “Assédio Psicológico” and “trabalho”; “Assédio Psicológico no trabalho”; “Violência moral” and “trabalho” e; “Violência moral no trabalho”. A pesquisa não determinou período específico para a seleção, analisando todos os artigos que foram encontrados. A busca foi realizada no dia 15 de

junho de 2015, compreendendo os artigos publicados até esta data.

Encontrou-se inicialmente 27 publicações no indexador Scielo.br, utilizando os seis descritores mencionados acima, e 12 publicações no indexador Pepsic.bvsalud.org, num total de 39 publicações. Dadas estas publicações, foram comparadas as bases de dados, para verificar quais publicações estavam repetidas e excluindo artigos que não estavam disponíveis na íntegra: restaram 35 artigos. Após uma leitura e análise atenta e na íntegra desses artigos selecionados, foi confeccionado um quadro sinóptico contendo as informações que serão descritas e discutidas a seguir. A análise deteve-se em aspectos ligados, principalmente, aos procedimentos metodológicos, objetivos, revista científica prevalente, área dos autores das publicações, dentre outros.

#### ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS:

Ao realizar a análise do conjunto de estudos publicados nas bases de dados nacionais Pepsic e Scielo acerca da temática “assédio moral no trabalho”, sem restrições em relação ao período, é possível ressaltar a atualidade do tema. A primeira publicação data do ano de 2004. Esse dado é resultado da escolha dos termos utilizados na busca dos artigos e corrobora com o esclarecimento de Soboll (2015) que destaca como pioneiras as publicações, no Brasil, da tradução do livro de Hirigoyen (2002) que deu visibilidade a essa problemática que ainda não estava nomeada, e a dissertação de mestrado de Barreto (2000), que embora não utilizasse o termo assédio moral, abordava a problemática na forma de humilhação no trabalho. Em relação a quantidade de publicações ao longo dos anos, o maior número de artigos foi publicado no ano de 2012, com 07 artigos publicados, seguido dos anos de 2008, com 5 publicações, e de 2006 e 2011, cada ano com 4 publicações.

Dos estudos analisados foram encontrados 27 artigos, nas bases de dados pesquisadas, através da associação entre os termos “assédio moral” and “trabalho” e 07 artigos com o descritor “Assédio Moral no Trabalho”. Essa informação deixa clara a terminologia que vem sendo utilizada pelos pesquisadores para tratar do fenômeno e refletem a forma como os artigos podem ser encontrados nas bases de dados. Essa convergência no uso do termo pode contribuir para o estabelecimento do consenso sobre o que é assédio moral, pois uma definição precisa é importante para a atuação profissional do encaminhamento de casos e para o rigor científico na realização de pesquisas (Soboll, 2015). Com o descritor “Assédio Psicológico no trabalho” foi identificado apenas um artigo. Destaca-se que, com a associação dos termos “Violência Moral” and “Trabalho” e entre “Assédio Psicológico” and “Trabalho”, foi possível localizar um artigo para cada busca, estes que se repetiam aos já encontrados por outros meios. Com o descritor “violência moral no trabalho” não foram identificados artigos.

Um dado importante diante dos artigos encontrados é a prevalência de estudos empíricos, tais como estudos de caso e de levantamentos, para abordar o tema assédio moral no trabalho, com 22 artigos dedicados a averiguar a ocorrência do fenômeno em populações diversas. Apesar disso, cabe ressaltar uma quantidade significativa de ensaios e artigos de revisão teórica ou estudos bibliográficos sobre a temática, com 10 artigos dedicados a tal tarefa. Esse dado também pode estar relacionado a busca dos pesquisadores por uma melhor definição do conceito, bem como das variáveis que podem estar associadas a ele. Somado a isso, também foram identificados, em menor quantidade, relatos de experiência e pesquisas de base documental. Cabe destaque a pesquisa “Assédio moral no trabalho e suas representações na mídia jornalística” conduzida por

Garbin e Fischer (2012), que buscou analisar os discursos sobre assédio moral veiculados na mídia jornalística impressa do estado de São Paulo, no período de 1990 a 2008, e identificou discursos de natureza indenizatória, de precaução empresarial e as estratégias de enfrentamento sendo amplamente difundidos para se referir ao assédio moral.

Em relação às pesquisas de base empírica, identifica-se que a maior parte destas, 17 estudos, faz uso, predominantemente, de métodos qualitativos para compreender e/ou caracterizar o fenômeno. Em menor quantidade, identificam-se estudos que fazem uso de métodos quantitativos, com 5 artigos analisados. Cabe destaque ao fato de que não foram identificados estudos que fizeram uso de métodos mistos (quali/quant). Essa informação pode corresponder a necessidade de maior exploração e aprofundamento acerca do fenômeno, já que a pesquisa qualitativa busca explorar e/ou descrever a ocorrência e é um procedimento que essencialmente visa compreender, entender, analisar e interpretar os sentidos e significações referentes a um fenômeno (Siebra, 2000; Minayo, 2012).

Ao analisar as estratégias de coleta de informações em estudos de abordagem qualitativa, identifica-se a prevalência de entrevistas semiestruturadas junto a sujeitos assediados, com 11 estudos fazendo uso dessa técnica. É relevante ressaltar a existência de três pesquisas que utilizam o procedimento chamado “histórias de vida” e três artigos baseados nos relatos de atendimentos clínicos ou encontros de grupo. Alguns desses estudos, mesclaram entrevistas a outros instrumentos de coleta de dados, tais como a observações, visando a triangulação de dados. Para Minayo (2010), a triangulação se refere a combinação e cruzamento de múltiplos pontos de vista acerca de um fenômeno, contendo a visão de vários informantes e o emprego de uma variedade de técnicas de coleta de dados que acompanha o trabalho de investigação. Este procedimento torna-se relevante na discussão acerca do assédio moral no trabalho ao se constatar que este é um fenômeno com produção científica ainda emergente no cenário nacional, e esta configura-se como um meio de obtenção de informações por diferentes fontes, possibilitando um conhecimento mais aprofundado acerca da temática.

Dentre os procedimentos de análise de dados, nestes estudos de abordagem qualitativa, os principais métodos utilizados foram a análise de conteúdo, análise de discurso e a análise textual discursiva, que possuem procedimentos semelhantes e, se somadas, compõem 12 dos estudos identificados. Tal dado corrobora com as afirmações presentes no estudo de Maciel, Cavalcante, Matos e Rodrigues (2007), em que identificaram que a maioria dos estudos sobre o assédio moral no trabalho se vale de relatos subjetivos por parte das vítimas, o que também pode ser constatado ao se verificar as pesquisas analisadas no presente artigo. Além disso, cabe destaque ao fato de que muitos artigos não explicitam a forma de análise de dados dos estudos, dificultando o entendimento acerca dos procedimentos metodológicos utilizados para tanto.

Em relação aos estudos quantitativos, as coletas de dados foram realizadas predominantemente por meio de questionários, escalas ou inventários. Além disso, como o próprio método de pesquisa sugere, para a análise de dados foram utilizados procedimentos estatísticos. Dentre os artigos, destaca-se o intitulado “Propriedades psicométricas das escalas de assédio moral no trabalho: percepção e impacto”, com autoria de Martins e Ferraz (2011), dedicado a adaptação e validação do instrumento “Cuestionario de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo” de Fornés e cols. (2008), para uma amostra de trabalhadores brasileiros ocupantes de diferentes cargos vinculados a um superior hierárquico, tais como atividades de apoio administrativo e de assistência à

saúde.

Quanto as populações estudadas pelos artigos, é possível identificar uma diversidade de grupos de trabalhadores pesquisados, tais como vigilantes (Vieira, Lima, Lima, 2012), trabalhadores em centrais de atendimento (Venco, 2006), profissionais de saúde (Xavier, Barcelos, Lopes, Chamarelli, Ribeiro, Lacerda, Palacios, 2008), trabalhadores em situação de desemprego (Scur, Carlotto, 2012), operadores do direito (Battistelli, Amazzarray, Koller, 2011) entre outros grupos. Percebe-se, portanto, que os estudos não são centrados em nenhuma classe profissional ou nível hierárquico em específico. Além disso, mesmo que não se possa afirmar a presença de sujeitos de uma mesma área de forma representativa, verifica-se certa recorrência de estudos com bancários (Maciel et al, 2007; Soares, Villela, 2012; Lima et al, 2014), e com trabalhadores com Lesões por Esforços Repetitivos (Lima et al, 2014; Salerno, Silvestre, Sabino, 2011; Silva, Oliveira, Zambroni de Souza, 2011).

Ao analisar os artigos, averiguando a área de conhecimento dos autores acerca do construto aqui avaliado, percebe-se grande prevalência de pesquisadores formados na área da psicologia, com 18 estudos identificados, o que pode revelar uma maior preocupação e interesse dessa área no entendimento e definição do fenômeno, predominantemente psicológico. Além da psicologia, identificam-se, em menor quantidade, estudos cujos autores têm formação nas seguintes áreas: medicina (n=2), Saúde (n=2), ciências sociais (n=2) e administração pública (n=1). Cabe destaque ao fato que 10 estudos foram realizados com parceria de pesquisadores de diferentes áreas do conhecimento. Dessa forma, pode-se afirmar, que nestes trabalhos, há uma perspectiva inter/multidisciplinar para a análise do assédio moral, considerando-o uma faceta oriunda da violência denunciada no mundo do trabalho e analisando o fenômeno nas suas diversas implicações para os indivíduos e influências na vida pessoal, familiar, organizacional e social (Freitas, Heloani & Barreto, 2008)

Quando analisado o total de estudos identificados, embora existam alguns estudos em outras áreas para além da psicologia, o grande protagonismo desta disciplina ressalta que a premissa de multidisciplinaridade teoricamente associada ao construto, por vezes, não encontra confirmação. Assim, centrar-se principalmente em aspectos de ordem psicológica, ou mesmo da dimensão mais subjetiva do fenômeno, pode dificultar uma compreensão mais global acerca do assédio moral dado que suas facetas ou variáveis podem ser analisadas por diversas perspectivas do conhecimento, na prática da pesquisa e da intervenção.

Nesse sentido, cabe destacar a discussão dos resultados de Vieira, Lima e Lima (2012) que expuseram os perigos de se cair em vieses comuns nas discussões em torno do problema do assédio moral, sendo os mais recorrentes a psicologização, a judicialização e a sociologização, ou seja, quando apenas um fator é privilegiado em detrimento de outros que também fazem parte desse complexo problema. No caso da psicologização, citado pelos autores como o mais frequente e o mais grave entre esses três vieses, privilegiam-se os fatores de personalidade ou até mesmo os colocam como os únicos determinantes do problema. Essa discussão corrobora com Freitas, Heloani e Barreto (2008) que afirmam que o receio é que o debate diante do fenômeno “assédio moral” seja confinado a um mero conflito entre indivíduos psicologizados e que seja desconsiderada a responsabilidade que a organização do trabalho, as mudanças nas condições de trabalho e a dificuldade de manutenção do emprego têm exercido sobre todos.

Apesar da predominância de artigos com autores da área da psicologia, a partir da

quantificação das publicações de acordo com a revista científica, identificou-se que o periódico que tem maior número de artigos publicados é a Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, com 10 artigos acerca do fenômeno. Esse dado chama a atenção, ao considerar que, esta revista se propõe a publicar artigos científicos no campo da Saúde e Segurança no Trabalho. Dessa forma, apesar da Psicologia ser a área que mais possui publicações sobre o assunto, o periódico que mais publica é de uma área predominantemente interdisciplinar, o que remete à própria natureza multifacetada do fenômeno. Os demais periódicos com número expressivos de publicações são: a “Revista: Psicologia Organizacional e do Trabalho” (n=4), “Psicologia e Sociedade” (n=3), “Cadernos de Psicologia Social do trabalho” (n=2) e os “Cadernos EBAPE BR” (n=2), sendo as três primeiras com foco específico na área da Psicologia, em especial a primeira e a terceira na psicologia do trabalho. As demais revistas tiveram apenas um artigo publicado quando considerada a busca realizada.

Em relação ao Qualis Capes das publicações, a maior parte das revistas são avaliadas como de qualis B2 (n=16), seguido de B1 (n=8) e de A2 (n=6). Identificou-se também dois artigos com qualis B3 e dois com qualis A1, e um artigo que não possui Qualis Capes na psicologia. Tal dado remete a preocupação dos pesquisados em publicar em revistas reconhecidas e com alto impacto no meio acadêmico e científico.

Ao analisar o local de origem dos autores do artigo (estado e/ou instituição de vinculação dos autores), percebe-se um número expressivo, 7 artigos, produzidos em conjunto por pesquisadores de diferentes instituições nacionais. Esse dado evidencia a existência de uma tendência para a vinculação entre diferentes especialistas sobre a temática, cujas parcerias nas publicações parecem não se restringir as barreiras geográficas ou institucionais. Quando consideradas as pesquisas realizadas em um único estado, o local com o número mais expressivo foi o estado de São Paulo, com 5 estudos, seguido pelo estado do Rio Grande do Sul (n=4), Brasília (n=3), Minas Gerais (n=3), Paraná (n=2) e Mato Grosso do Sul (n=2). Autores de outros estados tiveram apenas uma publicação identificada, tais como Ceará, Rio de Janeiro, Paraíba, Rondônia e Goiás. Cabe destaque, ainda, a existência de alguns estudos com parceria entre pesquisadores nacionais e internacionais (n=2), em que se destacam as vinculações entre a Universidade Autônoma de Barcelona, na Espanha, e a Universidade de Brasília (Ferreira, Mendes, Calmaro, Blanch, 2006) e entre a Universidade de Nanterre, da França, a UNICAMP e a Fundação Getúlio Vargas (Heloani, 2005). Ainda, há publicações exclusivas de pesquisadores internacionais (n=2) em revistas brasileiras, com os estudos de Pezéz (2004), proveniente da França, e de Martínez-Hernández e Medeiros-Ferreira (2010), da Espanha. Dessa forma, apesar de ocorrerem algumas vinculações com autores internacionais, o maior quantitativo de pesquisas publicadas sobre a temática nos periódicos nacionais analisados versa sobre dados de pesquisas e análises referentes unicamente a realidade brasileira, o que remete a necessidade de uma maior interlocução entre autores de diferentes países de modo a aprimorar o conhecimento divulgado no cenário nacional.

Por meio da análise dos objetivos dos artigos investigados, tornou-se claro o maior investimento em estudos acerca de alguns aspectos envolvendo o fenômeno assédio moral. A maior prevalência de artigos apresentou como objetivo, ou como um de seus objetivos, caracterizar, analisar ou compreender o assédio moral, sua ocorrência, formas e prevalência (Pezéz, 2004; Guimaraes, Vasconcelos, Andrade, Stephanini & Rego, 2005; Maciel et. al. 2007; Jacoby, Falcke, Lahm, & Nunes, 2009; Siqueira, Saraiva, Carriari, Lima & Andrade, 2009; Rigotto, Maciel & Borsoi, 2010; Silva, Oliveira & Zambroni

de Souza, 2011; Pinto & Paula, 2013; Lima et.al., 2014; Jacoby & Monteiro, 2014; Valadão Júnior & Mendonça, 2015). Esses objetivos parecem referir-se a necessidade de descrever para avançar para uma definição mais precisa do fenômeno, já discutida anteriormente.

Outro ponto de destaque nos artigos foi o estudo das vivências de humilhação, sofrimento, constrangimento e de assédio moral de forma geral, principalmente com relatos, entrevistas e histórias de vida (Ferreira, Mendes, Calgaro, & Blanch, 2006; Jacoby, Falcke, Lahm, & Nunes, 2009; Rigotto, Maciel & Borsoi, 2010; Scur & Carlotto, 2012; Pinto & Paula, 2013; Schlindwein, 2013). O número crescente de pesquisas com esse intuito mostra-se como resultado do investimento de pesquisas na área da psicologia, que fornece um olhar mais individual, subjetivo e intrínseco ao fenômeno.

A investigação dos impactos, implicações, danos ou consequências do assédio moral estavam claramente explicitados nos objetivos de cinco estudos (Caniato & Lima, 2008; Freire, 2008; Elgenneni & Vercesi, 2009; Jacoby, Falcke, Lahm & Nunes, 2009; Vieira, Lima & Lima, 2012), porém em outros estudos esse aspecto também foi abordado e discutido. Houve uma preocupação, por parte dos pesquisadores, em salientar as consequências pessoais, organizacionais e sociais do assédio moral. Assim ressaltam que os custos sociais do assédio moral são inúmeros: primeiro, atinge a vítima em todos os domínios de sua vida, inclusive sua família, círculo de amizades e relações sociais; e, em outra instância, também acaba por refletir no governo e na sociedade em geral. Para as empresas, também há muitos prejuízos, como, as ausências dos trabalhadores, os custos com substituições e treinamento, precarização do ambiente e relações de trabalho, redução da motivação e da satisfação dos funcionários. Isso acarreta em um desgaste na imagem da empresa e em uma diminuição de sua competitividade. Para Soares & Villela (2012) é necessário tratar o assédio moral em uma perspectiva coletiva, como uma questão social, e não individual.

Alguns artigos dedicaram-se ao estudo de influências do contexto e das condições de trabalho, das práticas organizacionais, dos fatores determinantes ou características pessoais e laborais que podem influenciar a prática do assédio moral no trabalho (Ferreira, Mendes, Calgaro, & Blanch, 2006; Venco, 2006; Elgenneni & Vercesi, 2009; Rigotto, Maciel & Borsoi, 2010; Vieira, Lima, & Lima, 2012; Jacoby & Monteiro, 2014). Dentre esses aspectos, Venco (2006) destaca que a organização do trabalho estabelece ritmos de trabalho e pressão hierárquica para o aumento da produtividade, configurando condições de trabalho nocivas aos trabalhadores, suscitando indagações teóricas acerca dos limites sutis que separam a pressão no trabalho e por produtividade e o assédio moral. De acordo com Rigotto, Maciel e Borsoi (2010) com as práticas de violência conduzidas por indivíduos investidos de poder e autoridade, transcendem as relações interpessoais e estão relacionadas às políticas de gestão organizacional centradas no estabelecimento de metas de produção a serem cumpridas pelos trabalhadores. Neste caso cabe definir o assédio moral organizacional que, segundo Soboll (2015) são interações entre indivíduos e a organização ou a administração da empresa, as quais utilizam da violência e da hostilização na formulação de procedimentos e políticas organizacionais, enquanto mecanismos de gestão abusivos, onde alvo é generalizado e atinge ao grupo/equipe de trabalho.

Alguns artigos preocuparam-se em descrever acerca das formas de atuação frente ao assédio moral (Martiningo Filho & Siqueira, 2008; Salerno, Silvestre & Sabino, 2011), formas efetivas de combatê-lo (Vieira, Lima, & Lima, 2012), métodos de intervenção

(Glina & Soboll, 2012) e sobre a implementação de uma comissão de combate e prevenção ao assédio moral (Câmara, Maciel & Gonçalves, 2012). Dessa forma, percebe-se que esses objetivos explicitam uma aproximação da realidade prática de profissionais que atuam diretamente com o assédio moral no trabalho com a pesquisa científica, o que remete a importante utilização das pesquisas como meio para instruir a prática do profissional e relatar experiências reais que visaram o combate e/ou prevenção do assédio moral.

Outra informação que se mostrou relevante, quanto aos objetivos das pesquisas, é a identificação de três estudos que discorreram sobre diferentes aspectos associando o assédio moral no trabalho com o adoecimento por Lesões por Esforços Repetitivos (LER) e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) (Salerno, Silvestre & Sabino, 2011; Silva, Oliveira & Zambroni-de-Souza, 2011, Lima et al., 2014). Na descrição dos resultados de uma das pesquisas, os autores identificaram a potencialização de sobrecarga mental e psíquica dos trabalhadores com LER/DORT por sujeição a pressões para que desistissem de comprovar a relação da doença com o trabalho (Lima et al., 2014). Esse resultado corrobora com a ideia de que pessoas que possuem certa vulnerabilidade podem tornar-se vítimas mais frequentes de formas de violência.

Frente a esses dados, autores como Xavier et al. (2008) concluem que é necessário a realização de mais pesquisas e medidas de vigilância no Brasil para assegurar a visibilidade desse tipo de violência. Além disso, ressaltam a necessidade de implementar medidas institucionais de controle da violência no trabalho e de estimular estudos que enfatizem o manejo institucional do assédio. Complementando, Martiningo Filho & Siqueira (2008) salientam que no momento em que as empresas buscam uma orientação mais ética e a melhoria do ambiente de trabalho, a discussão deste tema é de grande relevância. Isso ocorre, pois, em empresas que possuem políticas claras quanto ao assunto, canais adequados para a comunicação dos casos, estruturas de trabalho menos hierarquizadas e um clima organizacional de confiança e respeito, os funcionários acabam se sentindo mais seguros para denunciar os casos de assédio moral no ambiente de trabalho.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Embora os comportamentos negativos de violência no trabalho possam ser tão antigos quanto o próprio trabalho, as pesquisas e intervenções sobre assédio moral no trabalho são bastante recentes. No caso do Brasil, tal afirmação se faz verdadeira quando considerada a quantidade reduzida de artigos encontrados nas duas das principais bases de dados expostas ao longo desta pesquisa. Isto alerta para o fato de que, quando considerado o crescente número de casos de assédio moral identificados nas organizações, o conhecimento científico carece de novas produções que acompanhem o preocupante crescimento do quantitativo de sujeitos assediados.

Apesar disso, é possível afirmar que a discussão acerca do assédio moral está em pleno desenvolvimento, como demonstram as publicações investigadas. Os estudos apontam que a discussão tem percorrido diversas regiões do país, percebendo-se um número expressivo de artigos produzidos em conjunto por pesquisadores de diferentes instituições nacionais. Tais parcerias têm contribuído significativamente para uma maior delimitação teórica do fenômeno e é de fundamental importância que os limites territoriais não afetem o aprimoramento do conhecimento científico acerca da temática. Na análise das publicações realizadas por pesquisadores de um único estado,

destaca-se maior concentração de pesquisas no estado de São Paulo e no Rio Grande do Sul, enquanto estados pertencentes a região Norte, por exemplo, praticamente inexistem no que se refere às publicações relacionadas à temática. Isto evidencia uma distribuição pouco linear na produção dos diversos estados, fazendo com que parte da realidade brasileira acerca do assédio moral no trabalho siga pouco conhecida e indicando cenários para produção científica por parte dos pesquisadores dedicados ao assunto.

Quanto às áreas de conhecimento, há um predomínio de publicações na Psicologia, o que alerta para o fato de, ao se tratar de uma violência predominantemente psicológica, tal abordagem pode acarretar certa psicologização do fenômeno quando não são consideradas as diferentes variáveis relacionadas ao construto. O assédio moral no trabalho deve ser tratado de forma interdisciplinar e apreendido a partir de uma perspectiva ampla que considera desde o contexto econômico e político, de modo geral, até o contexto organizacional e do trabalho, passando, evidentemente, pela singularidade dos seus protagonistas, o que remete ao conhecimento produzido por diferentes ciências e áreas do conhecimento. Dessa forma, para compreendê-lo em sua complexidade, é necessário analisar a forma pela qual esses diferentes contextos interagem e se interpenetram dinamicamente, cada vez mais reconhecendo a importância de uma visão sistêmica no tratamento e abordagem do assédio moral no trabalho.

As pesquisas indicam a existência de um assédio não determinado por um único contexto ou relacionado a uma profissão específica, que estaria mais exposta à violência, mas sim, evidenciam um problema presente em diferentes tipos de organizações e que afeta sujeitos de diferentes níveis hierárquicos e tipos de organizações. A diversidade de amostras estudadas pelos autores dos artigos demonstra a importância, cada vez maior, de entender o assédio moral no trabalho de maneira contextualizada e abrangente. Os dados demonstram que diversas profissões e/ou ocupações ainda não foram estudadas, carecendo de produção de conhecimento científico que possa ser útil para conscientizar a sociedade acerca da existência do fenômeno e das diferentes formas de combatê-lo.

Além disso, as pesquisas identificadas revelaram consequências individuais para o sujeito assediado, indicando um caminho de análise que não se atém estritamente à dimensão subjetiva do fenômeno, mas também às características da organização, da equipe de trabalho e da sociedade na qual o sujeito está inserido. Indica-se a necessidade de uma compreensão cada vez maior da complexidade do fenômeno, visto que o assédio moral e suas repercussões não podem ser considerados um problema individual que encontra uma única “vítima” ou um “culpado” para sua ocorrência. Pelo contrário, evidencia-se a necessidade de compreender que este é um problema enraizado em uma esfera mais ampla e que envolve fatores de ordem econômica, organizacional e cultural.

Têm-se clareza de que não foi possível abarcar todo o conhecimento produzido em âmbito nacional acerca do fenômeno, porém, as informações levantadas ao longo da pesquisa indicam um pequeno retrato da produção científica nacional que pode ser expandida para novas revisões bibliográficas que contemplem outras bases nacionais e internacionais. Para além disso, os dados aqui obtidos buscam indicar caminhos para o aprimoramento dos estudos já realizados, assim como para novas produções científicas sobre o assunto. Isso se faz necessário ao se considerar que a produção constante de pesquisas científicas sobre o assunto pode ser útil como forma de conscientização da comunidade científica e da população em geral acerca da existência do fenômeno e

sobre a necessidade de formas efetivas de combate a esta forma de violência.

## Referências Bibliográficas

- Battistelli, Bruna Moraes, Amazarray, Mayte Raya & Koller, Silvia Helena (2011). O assédio moral no trabalho na visão de operadores do direito. *Psicol. Soc.*, 23(1), 35-45.
- Borges, L. O., & Yamamoto, O. H. (2014). Mundo do trabalho: construção histórica e desafios contemporâneos. In: Zanelli, J. C. Borges-Andrade, J., Bastos, A.V.B. *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. (2ª. Ed.). (p. 25-72). Porto Alegre: ArtMed.
- Câmara, Rachel de Aquino, Maciel, Regina Heloisa & Gonçalves, Rosemary Cavalcante (2012). Prevenção e combate ao assédio moral entre servidores públicos do estado do Ceará. *Rev. bras. saúde ocup.*, 37(126), 243-255.
- Caniato, Angela Maria Pires, & Lima, Eliane da Costa. (2008). Assédio moral nas organizações de trabalho: perversão e sofrimento. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 11(2), 177-192.
- Elgeneni, Sara Maria de Melo, & Vercesi, Cristiane. (2009). Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 9(1), 68-85.
- Ferreira, João Batista, Mendes, Ana Magnólia, Calgaro, José Cláudio Caldas, & Blanch, Josep M.. (2006). Situações de assédio moral a trabalhadores anistiados políticos de uma empresa pública. *Psicologia em Revista*, 12(20), 215-233.
- Fornés, Joana, Martínez-Abascal, Maria Angeles & García de la Banda, Glória (2008). Análisis factorial del cuestionario de hostigamiento psicológico en el trabajo en profesionales de enfermería. *Internacional Journal of Clinical and Health Psychology*, 8(1), 267-283.
- Freire, Paula Ariane. Assédio moral e saúde mental do trabalhador (2008). *Trab. educ. saúde*, 6(2), 367-380.
- Freitas, M.E., Heloani, R. & Barreto, M. (2008). Assédio moral no trabalho. São Paulo: Cengage Learning.
- Garbin, Andréia De Conto & Fischer, Frida Marina (2012). Assédio moral no trabalho e suas representações na mídia jornalística. *Rev. Saúde Pública*, 46(3), 417-424.
- Garcia, I.S. & Tolfo, S. da R. (2011). Assédio moral no trabalho: culpa e vergonha pela humilhação social. Curitiba: Juruá.
- Glina, Débora Miriam Raab & Soboll, Lis Andreia (2012). Intervenções em assédio moral no trabalho: uma revisão da literatura. *Rev. bras. saúde ocup.*, 37(126), 269-283.
- Guimaraes, L., Vasconcelos, É., Andrade, P., Stephanini, I., & Rego, R. (2005). Mobbing (assédio psicológico): relações com transtornos mentais e coping em trabalhadores do gasoduto Brasil-Bolívia. *Revista Psicologia: Organizações E Trabalho*, 5(2), 15-34.
- Heloani, Roberto (2005). Assédio moral: a dignidade violada. *Aletheia*, (22), 101-108.
- Hirigoyen, M.F. *Mal estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.
- Hirigoyen, M. F. *Assédio Moral: A violência perversa no cotidiano*. 10ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008.
- Jacoby, Alessandra Rodrigues & Monteiro, Janine Kieling (2014). Mobbing of Working Students. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 24(57), 39-47.
- Jacoby, Alessandra Rodrigues, Falcke, Denise, Lahm, Camila Roberta, & Nunes, Gislaine Jardim. (2009). Assédio moral: uma guerra invisível no contexto empresarial. *Revista*

Mal Estar e Subjetividade, 9(2), 619-645.

Lima, Cristiane Queiroz Barbeiro et al. (2014). Assédio moral e violências no trabalho: caracterização em perícia judicial. Relato de experiência no setor bancário. *Rev. bras. saúde ocup.*, 39(129), 101-110.

Maciel, Regina Heloisa et al. (2007). Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. *Psicol. Soc.*, 19(3), 117-128.

Martínez-Hernández, Ángel & Medeiros-Ferreira, Leticia (2010). Anatomía de una confusión: error diagnóstico de patología paranoide en víctimas de mobbing. *Rev. psiquiatr. clín.*, 37(4), 167-174.

Martiningo Filho, Antonio & Siqueira, Marcus Vinicius Soares (2008). Assédio moral e gestão de pessoas: uma análise do assédio moral nas organizações e o papel da área de gestão de pessoas. *RAM, Rev. Adm. Mackenzie*, 9(5), 11-34.

Martins, Maria do Carmo Fernandes & Ferraz, Ana Maria Souto (2011). Propriedades psicométricas das escalas de assédio moral no trabalho: percepção e impacto. *Psico-USF (Impr.)*, 16(2), 163-173.

Minayo, Maria Cecília de Souza (org.) (2010). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 29. ed. Petrópolis, RJ: Vozes.

Minayo, M. C. S. (org.) (2012). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 31 ed. Petrópolis, RJ: Vozes.

Nunes, T. S. (2011). *Assédio moral no trabalho: o contexto dos servidores da universidade federal de Santa Catarina*. (dissertação). Programa de pós graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

Nunes, T.S. & Tolfo, S.R. (2011). Assédio Moral organizacional: fatores organizacionais propiciadores e a dinâmica do assédio. *Encontros da ANPAD*, Rio de Janeiro, Brasil, 35.

Pezé, Marie-Grenier (2014). Forclusão do feminino na organização do trabalho: um assédio de gênero. *Prod.*, 14(3), 6-13.

Pinto, Renata de Almeida Bicalho & Paula, Ana Paula Paes de (2013). Do assédio moral à violência interpessoal: relatos sobre uma empresa júnior. *Cad. EBAPE.BR*, 11(3), p.340-355.

Rigotto, Raquel Maria, Maciel, Regina Heloisa & Borsoi, Izabel Cristina Ferreira (2010). Produtividade, pressão e humilhação no trabalho: os trabalhadores e as novas fábricas de calçados no Ceará. *Rev. bras. saúde ocup.*, 35(122), 217-228.

Salerno, Vera Lúcia, Silvestre, Mirian Pedrollo & Sabino, Marcos Oliveira (2011). Interfaces LER/Saúde Mental: a experiência de um Centro de Referência em Saúde do Trabalhador do Estado de São Paulo. *Rev. bras. saúde ocup.*, 36(123), 128-138.

Schindwein, Vanderléia de Lurdes Dal Castel (2013). Histórias de vida marcadas por humilhação, assédio moral e adoecimento no trabalho. *Psicol. Soc.*, 25(2), 430-439.

Scur, Martina Dillenburg, & Carlotto, Mary Sandra. (2012). Assédio moral: a percepção e vivência dos trabalhadores. *Contextos Clínicos*, 5(2), 121-132.

Siebra, L.M.G. (1999/2000). Considerações teóricas acerca da utilização da pesquisa qualitativa. *Revista de Psicologia*. 18(1-2):30-9.

Silva, Edil Ferreira da, Oliveira, Keila Kaionara Medeiros de & Zambroni-de-Souza, Paulo César (2011). Saúde mental do trabalhador: o assédio moral praticado contra trabalhadores com LER/DORT. *Rev. bras. saúde ocup.*, 36(123), 56-70

Siqueira, Marcus Vinicius Soares et al. (2009). Homofobia e violência moral no trabalho no Distrito Federal. *Organ. Soc.*, 16(50), 447-461.

Siqueira, Marcus Vinicius Soares, Saraiva, Luiz Alex Silva, Carrieri, Alexandre de Pádua,

- Lima, Helena Karla Barbosa de, & Andrade, Augusto José de Abreu. (2009). Homofobia e violência moral no trabalho no Distrito Federal. *Organizações & Sociedade*, 16(50), 447-461.
- Soares, Lena Rodrigues & Villela, Wilza Vieira (2012). O assédio moral na perspectiva de bancários. *Rev. bras. saúde ocup.*, 37(126), 203-212.
- Soboll, L.A.P. (2015). Assédio Moral no trabalho. In: Bendassolli, P.F., Borges-Andrade, J.E., *Dicionário de Psicologia do trabalho e das organizações*. São Paulo: Casa do psicólogo.
- Tolfo, S. R. (2011). O assédio moral como expressão da violência no trabalho. In: Souza, M.; Martins F; Araújo, J.N.G. (orgs.). *Dimensões da violência: conhecimento, subjetividade e sofrimento psíquico*. Pp. 187-206. São paulo: Casa do psicólogo.
- Tolfo, S.R. (2015). Significados e Sentidos do Trabalho. In: Bendassolli, P.F., Borges-Andrade, J.E., *Dicionário de Psicologia do trabalho e das organizações*. São Paulo: Casa do psicólogo.
- Tolfo, S. R., Coutinho, M. C.; Almeida, A. R.; Baasch, C. & Cugnier, J. (2011). Sentidos y significados del trabajo: um análisis com base em diferentes perspectivas teórico epistemológicas em Psicología. *Universitas Psychologia*, 10(1), 175-188.
- Tolfo, S. R. & Picinini, V. (2007). Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. *Psicologia & Sociedade*. v. 19, n.1, p. 38-46.
- Valadão Júnior, Valdir Machado & Mendonça, Juliana Moro Bueno (2015). Assédio moral no trabalho: dilacerando oportunidades. *Cad. EBAPE.BR*, 13(1), 19-39.
- Venco, Selma (2006). Centrais de atendimento: a fábrica do século XIX nos serviços do século XXI. *Rev. bras. saúde ocup.*, 31(114), 07-18
- Vieira, Carlos Eduardo Carrusca, Lima, Francisco de Paula Antunes & Lima, Maria Elizabeth Antunes (2012). E se o assédio não fosse moral?: perspectivas de análise de conflitos interpessoais em situações de trabalho. *Rev. bras. saúde ocup.*, 37(126), 256-268.
- Xavier, Ana Carolina Hungria et al. (2008). Assédio moral no trabalho no setor saúde no Rio de Janeiro: algumas características. *Rev. bras. saúde ocup.*, 33(117), 15-22.

11/10/2015 - DOMINGO: 8H30 - 10H00

SESSÃO DE COT 8: "ASSÉDIO MORAL E DIREITO II"

1) DIREITO DO TRABALHO E A SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR: CONSIDERAÇÕES SOBRE A SINDROME DE BURNOUT

- Jeano Saraiva Corrêa (Advogado regularmente inscrito na OAB/RS sob nº: 79.982, pós graduado em Direito e Processo do Trabalho "lato sensu", técnico em segurança do trabalho jeano.adv@gmail.com).

O homem passa a maior parte da sua vida útil no trabalho, exatamente no período da plenitude de suas forças físicas e mentais, daí porque o trabalho, freqüentemente, determina o seu estilo de vida, influencia nas condições de saúde, interfere na aparência e apresentação pessoal e até determina, muitas vezes, a forma de morte (OLIVEIRA, 2005).

RESUMO:

O artigo tem o escopo de fazer um alerta para saúde do trabalhador, onde cada vez mais se observa o desgaste físico e emocional diante das pressões ocasionadas pelas empresas que buscam a máxima lucratividade, exigindo de seu empregado comporta-

mento competitivo e multifuncional sob pena de exclusão. Tais pressões são potenciais deletérios à saúde obreira, o assédio moral como violência que acarreta danos de natureza psíquica, desencadeadores de diversas doenças, dentre elas a síndrome de Burnout. O termo Burnout de origem inglesa significa “perder o fogo” ou “queimar para fora” - burn-out, representando um estado de esgotamento, no qual o sujeito perde o sentido da sua relação como trabalho, de forma que as coisas já não importam mais. (FERENHOF, 2001, pg. 110). O presente artigo através de revisões bibliográficas traz à tona os efeitos do trabalho estafante na vida laboral, ocasionando doenças de cunho ocupacional, o caos de uma síndrome que acomete milhares de trabalhadores ano a ano.

Palavras-chave: Assédio Moral; Empresa. Meio ambiente do trabalho; Síndrome de Burnout.

#### RESUMEN:

El artículo tiene el alcance para hacer una advertencia a la salud de los trabajadores, donde cada vez más se observa la angustia física y emocional a las presiones causadas por las empresas que buscan la máxima rentabilidad, lo que requiere su empleado comportamiento competitivo y multifuncional, bajo pena de exclusión. Tales presiones son perjudiciales para los potenciales en la salud laboral, la intimidación y la violencia causas de daño naturaleza psíquica, provocando diversas enfermedades, entre ellas el síndrome de Burnout. El Burnout término de origen Inglés significado “perdió el fuego” o “quemar” - burn-out, lo que representa un estado de agotamiento, en la que el sujeto pierde el sentido de su relación como de trabajo, por lo que ya no importa las cosas Más. (FERENHOF, 2001, p. 110). En este artículo a través de revisiones de la literatura pone de manifiesto los efectos del trabajo agotador en la vida laboral, causando la naturaleza ocupacional de enfermedades, el caos de un síndrome que afecta a miles de trabajadores cada año.

Palabras clave: El acoso moral; Compañía. El trabajo ambiental; Síndrome de Burnout;

#### INTRODUÇÃO:

Indene de dúvidas, a saúde laboral é uma preocupação mundial e ainda apresenta pontos obscuros diante da globalização, cresce a preocupação com a saúde obreira, na qual se busca a promoção do bem-estar e melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

É cediço que existe a influência na saúde mental do empregado, quando o local de trabalho é um ambiente equilibrado, visivelmente os benefícios são sentidos, seja na vida do trabalhador, no seu emprego, eis que os reflexos deste ambiente são sentidos de dentro para fora da empresa (MINARDI, 2010, pg. 21).

Ilustrando, somente no Brasil, conforme dados da pesquisa realizada pela médica Margarida Maria Silveira Barreto durante 28 meses, a partir de março de 1996, num universo de 2072 trabalhadores (761 mulheres e 1.311 homens)<sup>1</sup> de 97 empresas, na cidade de São Paulo, sendo que estas, 870 (42%) relatam a vivência com situações humilhantes e constrangimentos no trabalho (494 mulheres - 56,79%; 376 homens - 43,22%)<sup>2</sup>

<sup>1</sup> BARRETO, Margarida Maria Silveira. Violência, saúde e trabalho (uma jornada de humilhações). São Paulo: Educ, 2006, p. 27.

<sup>2</sup> Idem, p. 29

Portanto, a sanidade do trabalhador entra em foco e faz refletir acerca do aspecto tutelar do direito do trabalho e a preocupação com as péssimas condições laborais. Empresas infringentes de normas de segurança e higiene, setores deprimentes, instalações sanitárias ineficazes, pressões psicológicas, insultos, brigas constantes, aspectos concorrentes à degradação do local de trabalho em total desprezo à dignidade do trabalhador.

Neste sentido, o foco principal será a investigação das agressões psíquicas ocasionadas pelas empresas que na tentativa de suprir as demandas do consumo populacional, tendem a aumentar a produção de mercadorias e serviços.

E este fato, acaba por repercutir diretamente na saúde física e mental dos trabalhadores que terão de realizar maiores esforços, por vezes em extensas jornadas, ocasionando sequelas de ordem psíquicas nas quais será analisada a Síndrome de Burnout.

#### SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR: CONCEITO E EFEITOS DO TRABALHADOR PORTADOR DA SINDROME DE BURNOUT

No Brasil, inicialmente a expressão mais levantada é de assédio moral<sup>3</sup>, base de referência para estudos e debates, as formas de constrangimento nas relações de emprego não variaram muito, pois há conexão entre o assédio moral e a síndrome.

Pioneira Marie-France Hirigoyen com estudos publicados na comunidade internacional com obras traduzidas em 24 países, o assédio moral pode ser compreendido:

Como toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobre tudo por comportamento, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho<sup>4</sup>.

Para Vólia Cassar o assédio ou psicoterrorismo termo utilizado para designar toda conduta que cause constrangimento psicológico ou físico à pessoa:

Já o assédio moral é caracterizado pelas condutas abusivas praticadas pelo empregador, direta ou indiretamente, sob o plano vertical e horizontal, ao empregado, que afetem seu estado psicológico. Normalmente, refere-se a um costume ou prática reiterada ao empregador<sup>5</sup>.

<sup>3</sup> O termo "assédio moral" foi utilizado pela primeira vez pelos psicólogos e não faz muito tempo que ingressou no mundo jurídico. O que se denominava assédio moral, igualmente conhecido como mobbing (Itália, Alemanha e Escandinava), harcèlement moral (França), acoso moral (Espanha), terror psicológico ou assédio moral entre nós, além de outras denominações o definiam como a situação que a pessoa ou um grupo de pessoas exercem uma violência psicológica extrema, de forma sistemática e freqüente e durante um tempo prolongado sobre outra, a respeito da qual mantém uma relação assimétrica de poder no local do trabalho, com objetivo de destruir as redes de comunicação da vítima destruir sua reputação, perturbar o exercício de seu trabalho e conseguir finalmente, que essa pessoa peça sua demissão (CF. Heinz Leymann, médico alemão e pesquisador na área de psicologia do trabalho, na Suécia falecido em 1999, cujo os textos foram compilados na obra de Noa Davenport e outras intitulada Mobbing: Emotional 'abuse in the american work place').

<sup>4</sup> HIRIGOYEN, Marie -France. Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano. Tradução de Maria Helena Kühner. 6 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003. pg. 65.

<sup>5</sup> CASSAR, Vólia Bomfim. Direito do Trabalho. Ed. 5ª, Impetus, 2011, Rio de Janeiro, pag. 977.

Entretando Nascimento o assédio moral já começa a existir horizontalmente:

caracterizado por uma conduta abusiva, seja pelo empregador, que se utiliza de sua superioridade hierárquica para constranger seus subalternos, ou seja, dos empregados entre si com a finalidade de excluir alguém indesejado do grupo, o que se pode se dar, aliás muito comumente, por motivos de competição ou de discriminação pura e simples.<sup>6</sup>

Doutrinadora argentina, Maria Giuntoli, explica que o acoso psicológico é diferente do assédio moral, porquanto o segundo é mais amplo que o primeiro, *“o acoso moral é definido como cualquier conducta que manifieste comportamiento, palabras, actos, gestos y escritos que degraden al trabajador, La relacion y el ambiente laboral”*<sup>7</sup>, já o acoso psicológico *“é accion persistente de La hostilidad, malos, tratos, desprecio, amedrontamiento, humillacion, ataque a La autoestima y a La percepción de si mesmo del trabajador”*<sup>8</sup>.

Pesquisas têm demonstrado que a instabilidade na saúde do trabalhador pode e é capaz de levá-lo ao absentismo (afasta-se de alguma função). Este fato, por si só implica em despesas para a empresa, uma vez que surge a necessidade de reposição de funcionário, e para isso treinamento, novos contratos, etc.

Contudo, os serviços prestados, bem como sua qualidade, nível e padrão de produção, são inevitavelmente afetados, da mesma forma a lucratividade da empresa (Moreno-Jimenez, 2000, Schaufeli, 1999c).

É nesse sentido que surge o termo *Síndrome de Burnout*, descrita como síndrome relacionada ao estresse no trabalho em profissionais envolvidos em qualquer tipo de cuidado que necessitem de uma atenção direta, contínua e altamente emocional (Maslach & Jackson, 1981; 1984<sup>9</sup>, 1984b; Leiter & Maslach). É um processo individual (Rudow, 1999).

Também conhecida como síndrome do esgotamento profissional, esta doença foi descoberta por Freudenberg, na década de 70, quando observou em trabalhadores um processo gradual de desgaste no humor e por vezes a desmotivação.

Segundo o autor, o termo *burnout* originado do inglês *“to burn out”* significa queimar-se, consumir-se, ele afirma que esta síndrome pode ser definida como um estado de esgotamento físico e mental ligado à vida profissional do indivíduo (Freudenberg, 1970).

Codo e Vasques-Menezes (1999), acrescentam que *burnout* significa uma síndrome da desistência, considerando que o indivíduo por estar desmotivado, deixa de investir em seu trabalho e conseqüentemente nas relações afetivas à ele associadas, tornando-se, inclusive, incapaz de envolver-se emocionalmente e investir afetivamente em seu trabalho.

Para Dejours (1992) o trabalho não está necessariamente ligado à uma realização profissional, o que muitas vezes por si só acarreta em insatisfação e exaustão.

<sup>6</sup> NASCIMENTO, Sônia Mascaró. O assédio moral no ambiente de trabalho. *jus navegandi*, Teresina, a. 8, 13 jul. 2004. Disponível em: <http://jus2uol.com.br/doutrina/texto.aps?id=5433>. Acesso em: 19 de jul. 2008.

<sup>7</sup> GIUNTOLI, María Cristina. *Mobbing y otras violencias en el ámbito laboral: leyes providenciales, proyectos de ley nacional*. Buenos Aires: universitas, 2006.

<sup>8</sup> *Ibidem*, p.44.

De uma forma mais abrangente, Maslach (1982) empregou o termo para referir-se a uma situação que afeta, com maior frequência, pessoas que, em decorrência de sua profissão, mantêm um contato direto e contínuo com outras pessoas.

Atualmente, o conceito mais usual de *burnout* é fundamentado ao mesmo tempo por uma perspectiva social e psicológica (por exemplo, Maslach Maslach & Jackson, 1981; 1986; Leiter & Maslach, 1988, Maslach, 1993; Vanderberghe & Huberman, 1999; Maslach & Leiter, 1999).

Abrange três domínios: 1) a exaustão emocional, que denota uma falta de energia e motivação, sensação de que esgotaram-se as possibilidades; 2) a despersonalização, processo psíquico o qual o sentir e o agir carecem de participação ativa, efetuando-se de modo quase automático, ao passo que respeita a forma de tratamento de colegas de trabalho, clientes e o próprio ambiente; e 3) a baixa realização pessoal no trabalho, caracterizada por uma auto-avaliação negativa por parte do trabalhador, e sensação de insatisfação com seu desempenho profissional.

A evolução desta síndrome pode levar anos e até mesmo décadas (Rudow, 1999).

No seu desenvolvimento, inicialmente é possível perceber características como o desânimo para ir trabalhar, desconfortos corporais, como por exemplo, dores musculares, incluindo o pescoço, as costas e coluna.

Já numa fase mais intermediária, o indivíduo pode apresentar uma sintomatologia relacionada a sensação de sentir-se perseguido e a imaginar que possivelmente os colegas conspiram contra ele.

Em fase mais avançada, podem surgir sintomas físicos, problemas de pele, problemas relacionados a hipertensão, etc. Nesta fase é comum surgirem as automedicações, que inicialmente geram resultados, entretanto com a habituação, possivelmente seja necessário um aumento das dosagens.

E por fim, em fase mais avançada, surge o abuso do álcool, drogas e/ou medicamentos, ideias ou, e em casos mais severos a tentativa de suicídio. Ainda assim, há casos ainda que em uma fase mais inicial em que o indivíduo não percebe claramente a situação, ou ainda se recusa a acreditar estar acontecendo algo de errado com ele (França, 1987; Dolan, 1987; Rudow, 1999).

*“Nestas fases e para evitar qualquer dano ao indivíduo e às pessoas que estão de certa forma à ele ligadas, é recomendado o afastamento do ambiente laboral”* (OLIVEIRA, 2001).

É importante destacarmos que esta situação pode vir a tornar-se um risco ocupacional para profissões que, principalmente envolvem cuidados com saúde, educação e serviços humanos (Golembiewski, 1999; Maslach, 1998; Murofuse et al., 2005).

A Internacional Stress Management Association (ISMA) americana, coordenou uma investigação em 2002, e concluiu que os trabalhadores da população brasileira, estão entre os indivíduos que mais sofrem com as pressões do dia-a-dia, levando muitas vezes a um estado de desgaste crônico físico e mental (Benevides-Pereira, 2002), o qual podemos chamar de exaustão severa ou síndrome da fadiga crônica. E de acordo com a ISMA brasileira, a síndrome de burnout afeta 30% da população economicamente ativa no Brasil. Nestes 30%, mais de 90% afirmam que se consideram incapacitados para o trabalho, 89% vão para a empresa apenas por medo de perder o emprego, e quase metade deles apresentam sintomatologia significativa de depressão. Portanto, esta síndrome pode ser considerada um grande problema no mundo profissional da atuali-

dade (World Health Organization, 1998).

De modo legal, a doença profissional está prevista no art. 20, inc. I da Lei 8.213/91, decorrente do exercício de determinada profissão, mesmo não possuindo caráter taxativo, que por dicção do inc. II da mesma, equipara as doenças ocupacionais a acidente de trabalho. Portanto, a síndrome de Burnout hipótese de acidente de trabalho se infere do anexo II do decreto 3.048/99 no quadro de transtornos mentais (Grupo V da CID-10)<sup>9</sup>.

Uma vez constatada, faz-se necessário o afastamento do trabalhador de seus afazeres cotidianos, o convívio é sensivelmente afetado, principalmente, daqueles que convivem em ambiente de grande competitividade ou rígidas exigências de produtividade.

A síndrome de Burnout ocasiona incapacidade para o trabalho, e por isso, é mister o encaminhamento do empregado ao INSS, para apuração do estado clínico e da incapacidade laborativa e, via de corolário, receber o benefício auxílio-doença acidentário (código B-91).<sup>10</sup>

Nesse sentido, a atividade empresarial não pode ser concebida como mecanismo de interesse unilateral com intuito egoísta do empregador apenas almejar lucros, tratando seu empregado como mero objeto para esse fim.

Vaticina De La Cueva:

Os velhos direitos dos homens foram a conquista da liberdade frente ao Estado; os novos direitos dos trabalhadores são a defesa do ser humano e de sua dignidade frente às forças econômicas; no primeiro aspecto, contra os poderes políticos; no segundo, contra os poderes econômicos, que são também os autênticos poderes políticos.<sup>11</sup>

Assim, a tutela à saúde do trabalhador com a prevenção das agressões psíquicas são corolários de uma postura compatível com a devida observância das normas positivas de segurança e medicina do trabalho e, principalmente, nos princípios que integram a tábua axiológica da Carta da República de 1988.

<sup>9</sup> BRASIL. Decreto nº: 3.048/99. Aprova o Regulamento da Previdência Social, e dá outras providências:

XI - Sensação de Estar Acabado

XII - Sensação de Estar Acabado ("Síndrome de Burn-Out", "Síndrome do Esgotamento Profissional") (Z73.0)

1. Ritmo de trabalho penoso (Z 56.3)

2. Outras dificuldades físicas e mentais relacionadas com o trabalho (Z56.6)

<sup>10</sup> MINARDI, Fabio Freitas. Ob cit. Pag. 150

<sup>11</sup> DE LA CUEVA, Mario. Derecho mexicano del trabajo. 4 ed. México: Porrúa, 1954, pg.209.

Texto original: Los viejos derechos del hombre fueran a conquista de la libertad frente al Estado; los nuevos derechos de los trabajadores son la defensa de lo humano y su dignidad frente a las fuerzas económicas; en el primer aspecto fueran defensa contra los poderes políticos; en el segundo aspecto son defensa contra los poderes políticos; en el segundo son la defensa contra los poderes económicos que son, además, los autenticos poderes políticos.

### CONCEITO DE MEIO AMBIENTE DO TRABALHO E A SUA RELAÇÃO COM O PODER EMPREGATÍCIO:

O termo meio ambiente costuma ser criticado pela doutrina em razão de um vício de linguagem denominado pleonasma, o qual consiste na repetição de palavras ou ideias com o mesmo sentido para dar maior ênfase.

Segundo Carvalho (2009) “o vocábulo ambiente já traz inserido em si a ideia de meio, ou seja, de maneira sucinta, pode-se dizer que meio ambiente do trabalho é o local onde o trabalhador exerce suas atividades profissionais, supervisionados pelo poder diretivo do empregador”.

Basicamente, De Masi (2000) coloca “o desenvolvimento da mudança comportamental da sociedade atual para Marx, onde num contexto era formado por operários/trabalhadores braçais com pouca introdução de técnicas científicas de administração especialmente a de Taylor<sup>12</sup>, passa a se intelectualizar, ou seja, a ênfase se desloca do processo executivo ao ideativo, mas o poder diretivo mantém-se intacto”.

Se antes tínhamos modelos tradicionais e unilaterais da relação de trabalho, hoje se impõe uma conduta leal de ambos, o poder diretivo do empregador restringe-se apenas no controle de suas diretrizes empresariais e não controle da pessoa do empregado, igualmente, o empregado deve pautar pelo cumprimento da prestação de seus serviços.

Para Castells (1999, P. 120) afirma que “na verdade os caminhos específicos do aumento da produtividade definem a estrutura e a dinâmica de um determinado sistema econômico”, conceito característico da figura empresarial.

Por sua vez, o poder diretivo do empregador não pode apenas focar nos valores hedonistas da lucratividade devendo salvaguardar o direito fundamental à sadia qualidade, onde por vezes o ambiente se torna muito competitivo acarretando desgaste humano infinito.

Nos dados trazidos pela CONTEG:

A Previdência tem um gasto bilionário com o pagamento de benefícios acidentários - principalmente auxílio-doença - e aposentadorias especiais concedidas em decorrência de ambientes insalubres, perigosos e penosos. Em 2005, a despesa foi de R\$ 9,83 bilhões. Em 2007, subiu para R\$ 10,72 bilhões. O aumento dos registros como acidentários (relacionados à profissão) não indica que a conta da Previdência vai crescer na mesma velocidade. Esses auxílios já eram pagos, mas como benefícios “previdenciários”, como se a doença fosse comum.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Sobre este assunto, o Taylorismo aperfeiçoou o processo de divisão técnica do trabalho, sendo que o conhecimento do processo produtivo era de responsabilidade única do gerente, que também fiscalizava o tempo destinado a cada etapa da produção. Outra característica foi a padronização e a realização de atividades simples e repetitivas. Taylor apresentava grande rejeição aos sindicatos, fato que desencadeou diversos movimentos grevistas, o trabalho industrial foi fragmentado, pois cada trabalhador passou a exercer uma atividade específica no sistema industrial. A organização foi hierarquizada e sistematizada, e o tempo de produção passou a ser cronometrado. Henry Ford (1863 - 1947), por sua vez, desenvolveu o sistema de organização do trabalho industrial denominado fordismo. A principal característica do fordismo foi a introdução das linhas de montagem, na qual cada operário ficava em um determinado local realizando uma tarefa específica, enquanto o automóvel (produto fabricado) se deslocava pelo interior da fábrica em uma espécie de esteira. Com isso, as máquinas ditavam o ritmo do trabalho.

<sup>13</sup> CONTEG, Confederação Nacional dos Trabalhadores em Estabelecimentos de Ensino, disponível em <http://www.contee.org.br/noticias/msoc/nmsoc257.asp>, acesso em 23 mar. 2015.

Neste sentido, condensado pelo artigo 225, caput, da Carta Maior na qual elevava à proteção jurídica do meio ambiente como direito fundamental, a doutrina pátria criou sua classificação estabelecendo como alicerce de sustentação à preservação da vida do trabalhador que na ótica vigilante da Suprema Corte Ministro Celso de Mello<sup>14</sup> menciona:

A incolumidade do meio ambiente não pode ser comprometida por interesses empresariais nem ficar dependente de motivações de índole meramente econômica, ainda mais se tiver presente que a atividade econômica, considerada a disciplina constitucional que a rege, está subordinada, dentre outros princípios gerais, àquele que privilegia defesa do meio ambiente.

Lembrem-se aqui, as palavras de Minardi (2010) que delineiam com precisão as características do espaço laboral:

Nos tempos atuais, o ambiente laboral é considerado uma extensão do lar do trabalhador e, por tal razão, ainda lhe é imperioso garantir um ambiente externo saudável e em condições para a efetiva fruição de períodos de descansos e de lazer, além de momentos de ginástica laboral nas próprias empresas.<sup>15</sup>

Ao transpor a premissa das características do meio ambiente de trabalho, conclui-se fundamental assegurar à sadia qualidade de vida não se resumindo apenas as dependências físicas do empregador e nem só ao aspecto físico, e sim emocional, demonstrando que a evolução legislativa das normas de segurança e medicina do trabalho deve ser seguida. Aliás, essa é a dicção do art. 3º da Convenção 155 da OIT<sup>16</sup> sensivelmente preocupada com o tema.

Oportunamente, é importante destacar nas palavras de Oliveira:

<sup>14</sup> (STF - ADI-MC: 3540 DE, Relator: CELSO DE MELLO, Data de Julgamento: 01/09/2005, Tribunal Pleno, Data de Publicação: DJ 03-02-2006 PP-00014 EMENT VOL-02219-03 PP-00528).

<sup>15</sup> MINARDI, Fabio Freitas. Meio Ambiente do Trabalho: Proteção Jurídica à saúde mental, Ed. Juruá, Curitiba-PR, 2010, pag. 21

<sup>16</sup> CONVENÇÃO nº: 155 - Saúde e Segurança dos Trabalhadores:

Art. 3 – Para os fins da presente Convenção:

a) a expressão ‘áreas de atividade econômica’ abrange todas as áreas em que existam trabalhadores empregados, inclusive a administração pública;

b) o termo ‘trabalhadores’ abrange todas as pessoas empregadas, incluindo os funcionários públicos;

c) a expressão ‘local de trabalho’ abrange todos os lugares onde os trabalhadores devem permanecer ou onde têm que comparecer, e que estejam sob o controle, direto ou indireto, do empregador;

d) o termo ‘regulamentos’ abrange todas as disposições às quais a autoridade ou as autoridades competentes tiverem dado força de lei;

e) o termo ‘saúde’, com relação ao trabalho, abrange não só a ausência de afecções ou de doenças, mas também os elementos físicos e mentais que afetam a saúde e estão diretamente relacionados com a segurança e a higiene no trabalho.

A força de trabalho exigida do operário está se deslocando rapidamente dos braços para o cérebro especialmente com o ritmo acentuado da informatização. Com isso percebe-se que vem ocorrendo uma diminuição efetiva na prevenção da fadiga psíquica, cuja recuperação é muito mais lenta e complexa. Ademais, o trabalhador dirige-se para a empresa carregando toda a carga de apreensões da sociedade moderna em que está inserido, cujos problemas de moradia, segurança, trânsito, além dos aspectos familiares, são fatores adicionais que completam as agressões psicossociais<sup>17</sup>

Assim, resta evidente, a medicina e segurança do trabalho, são um dos mais importantes aspectos do direito do trabalho, com abrangente proteção na legislação nacional e na orbita internacional consoante diretrizes traçadas pela OIT.

Ponderações entre a relação laboral pública e privada: equilíbrio para um ambiente laboral.

Após análise do ambiente especialmente na seara laboral, o liame entre proteção do ambiente laboral equilibrado e a relação de emprego, está arraigado nos direitos fundamentais previstos constitucionalmente e vinculado ao princípio da dignidade humana (MINARDI, 2010).

O Estado social (Estado conservacionista) revestido na atuação do poder judiciário, Ministério Público do Trabalho, como legitimadores (controlador) devem adotar posturas que garantam ao empregado o efetivo cumprimento de seus direitos, que para tanto Minardi leva a efeito que:

nos motes do novo contexto econômico mundial da globalização e dos resgates liberais no que tange aos direitos trabalhistas, vislumbra-se a necessidade da efetivação e incidência imediata do princípio da dignidade da pessoa a toda sociedade e não somente ao Estado.<sup>18</sup>

De tal sorte, neste sentido, a atividade empresarial brasileira ainda em alguns aspectos está enraizada no sistema neoliberal, mudanças e comportamentos são evidentes, especialmente nos modos de produção, sempre objetivando à maximização dos lucros o que por vezes acarretam danos a saúde do trabalhador (Mainardi 2010, p. 179).

Santos menciona que “na era do capitalismo onde nada permaneceu, em uma época conhecida como fordismo (sistema gerenciado fordista)”<sup>19</sup>, substituído pelo toyotismo, exigiu um novo tipo de envolvimento operário passando à descentralização das etapas de produção para empresas terceirizadas (the small is beautiful), uma linha de produção flexível (Just-in-time), aparentemente hierarquia horizontalizada; eliminação de estoques e grande variedade de produtos.”

<sup>17</sup> OLIVEIRA, Sebastião. Indenizações por acidente de trabalho ou doença ocupacional. São Paulo: Saraiva, 2005, pag. 190

<sup>18</sup> MINARDI, Fabio Freitas. Meio Ambiente do Trabalho: Proteção Jurídica à saúde mental, Ed. Juruá, Curitiba-PR, 2010, pg 122.

<sup>19</sup> SANTOS, Boaventura de Souza. Pela mão de Alice: o social e o político na pós modernidade. 10. Ed. São Paulo: Cortez, 2005, pg 112.

Nesse passo, Minardi, (2010) compreende que “o reconhecimento de um sadio meio ambiente de trabalho é decorrente da função primordial de defesa do trabalhador, que não pode sucumbir em razão de leis de mercado, muitas vezes encabeçadas e idealizadas por pequena parcela social da sociedade que não tem interesse na expansão da solidariedade e que despreza a atuação do Estado quando atinge seus objetivos mais egoísticos”.

Sob esse manto, Gediel demonstra:

é que devemos balizar que a cultura juslaboralista contemporânea tem-se mostrado sensível aos movimentos teóricos e às construções normativas resultantes de transformações sociais recentes e, sobretudo, a Justiça do Trabalho brasileira vem percebendo, com acuidade, os matizes constitucionais com especificidade dos direitos fundamentais dos trabalhadores.<sup>20</sup>

No grau epistemológico de Habermas, é possível afirmar a importante igualdade de condições:

O que parece ser uma limitação constitui apenas a outra face da implantação das liberdades de ações subjetivas iguais para todos, pois a autonomia privada, no sentido desse direito universal à liberdade, implica um direito universal à igualdade, ou seja, mais precisamente o direito ao tratamento igual a todos conforme as normas que garantem a igualdade do conteúdo do direito, se uma das partes sofrer de fato, restrições para com a outra será incompatível com a distribuição legal das liberdades.<sup>21</sup>

Portanto, plausível se torna, o equilíbrio entre a iniciativa pública e privada, a dicotomia entre Direito Público e o Direito Privado, tem origem nos auspícios da ideologia liberal dos anos oitocentistas, oriunda da Revolução francesa (*Laissez faire*)<sup>22</sup>.

Segundo MINARDI (2010, pg. 121) “arraigado no patriotismo e individualismo, atualmente está superado em virtude da compreensão de que o sistema jurídico é um só, estancado na base axiológica da Constituição”.

No vértice do direito privado, traçando um paralelo com direito laboral, Nascimento aduz:

<sup>20</sup> GEDIEL, José Antonio Peres. A irrenunciabilidade a direitos da personalidade pelo trabalhador. In: SARLET, Ingo Wolfgang (Org). Constituição, direitos fundamentais e direito privado. 2 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006, p. 157.

<sup>21</sup> HABERMAS, Jürgen, Direito e Democracia: Entre a facticidade e Validade. Trad. Flavio Beno Siebeneichler. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997. pg. 139. Quadra assinalar que nesta obra (vol. I) traz a idéia de igualdade de condições entre a autonomia privada e seus empregados, com tratamento igualitário à todos em respeito as normas.

<sup>22</sup> Para fins de esclarecimento a expressão *Laissez-faire* é expressão-símbolo do liberalismo econômico, na versão mais pura de capitalismo de que o mercado deve funcionar livremente, sem interferência, apenas com regulamentos suficientes para proteger os direitos de propriedade, filosofia que se tornou dominante nos Estados Unidos e nos países mais abastados da Europa durante o final do século XIX até o início do século XX.

vez o que regula interesses imediatos de particulares, é pluricêntrico, e tanto na convenção coletiva de trabalho como o contrato individual não se desvinculam do âmbito do direito privado.<sup>23</sup>

Como corolário dessas conjugações, Karl Marx em sua famosa obra *O Capital* onde traz a expressão *mais-valia*<sup>24</sup>, tendo por base a relação entre particular e indivíduo:

trabalhando homens uns para os outros as suas obras privadas revestem, por essa única razão, um caráter social, porém essas obras têm também um caráter social pela sua semelhança no conceito do trabalho humano em geral, não aparecendo essa semelhança mais que troca, isto é, em uma relação social que os coloca frente e frente, sob base de equivalência, não obstante sua diferença natural.<sup>25</sup>

Transpondo a ideia que, o direito laboral investido num contrato entre empregador e empregado com base nas diretrizes trabalhistas e estas de cunho geral, abrange a todos empregados ordenados por este regime e na defesa pelos direitos sociais, na visão de SILVA<sup>26</sup>:

nos filiamos aos que entendem que à defesa da justiça social e da valorização do trabalho, à luta contra a mercantilização do mundo, à defesa da vida com qualidade.

Portanto, o direito laboral se imiscui diante dessa nova roupagem, razão pela qual o objetivo de proteção desse ramo do direito é a pessoa do trabalhador, alvo de tutela permanente com base no princípio da dignidade da pessoa humana.

Com efeito, da exacerbada busca pela maximização de lucro, “as novas doenças psíquicas decorrentes do stress laboral adentram na seara das doenças ocupacionais, lamentavelmente aumenta os quadros de recebimento de auxílios/benefícios previdenciários”. (OLIVEIRA, 2005).

Contudo, o Estado em uma leitura proeminente da Constituição, de forma a concretizar os objetivos do Estado Democrático de Direito, deve atentar as novas síndromes psíquicas ocasionadas no ambiente laboral. Outrossim, sob forma de campanhas, conscientização, fiscalização, punições, multas e outros meios eficazes proteger o cidadão empregado, com vistas a diminuição das doenças ocupacionais e as síndromes por

<sup>23</sup> NASCIMENTO, Amauri Mascaro. Curso de direito do trabalho: história e teoria geral do direito do trabalho: relações individuais e coletivas do trabalho. 21 ed. São Paulo: 2006, pg. 246.

<sup>24</sup> Sobre a terminologia da expressão *mais-valia* significa a diferença entre o valor final da mercadoria produzida e a soma do valor dos meios de produção e do valor do trabalho, que seria a base do lucro no sistema capitalista, em melhor comentário, em sua obra condensada por Gabriel Deville o duplo aspecto do trabalho demonstrando o gasto físico de força humana e o valor das mercadorias.

<sup>25</sup> MARX, Karl. *O Capital*, condensação de Gabriel Deville, EDIPRO, 3ª Ed. São Paulo, pag. 121

<sup>26</sup> SILVA, Maria Beatriz Oliveira da. Direito ao Desenvolvimento e à Sustentabilidade Ambiental. Direitos Emergentes na sociedade Global. In: Anuário do Programa de Pós Graduação em Direito da UFSM. Ed. Unijui. Rio Grande do Sul, 2014, pag. 314.

elas desencadeadas.

### CONCLUSÕES:

Com base em pesquisas e revisões literárias que se fundamenta o artigo, foi possível compreender o quão é importante a defesa do meio ambiente laboral, a preservação da dignidade humana, as limitações do poder empregador, os princípios constitucionais norteadores de direitos como forma de assegurar um equilibrado meio ambiente.

O assédio moral, como espécie de violência psíquica que ocasiona muitas baixas no trabalho, deve ser observada com mais acuidade pelas empresas que deverão, sob a ética empresarial refletir sobre a preservação da saúde de seu empregado, um ser humano.

Todavia, de nada adianta o reconhecimento dos direitos trabalhistas e da sadia qualidade de vida, na condição de direitos fundamentais, bem como o princípio da dignidade humana no meio ambiente do trabalho, se os mesmos não vincularem diretamente as relações interprivadas.

Especialmente, no contexto da globalização e da forte influência neoliberal nas relações trabalhistas, cujo maior objetivo é a de melhorar as condições de trabalho, caminho único e escoreito para aplicação imediata dos direitos trabalhistas.

Portanto, em que pese as evidentes mudanças comportamentais da sociedade empresarial e os novos métodos de produção nestas últimas décadas, acometem doenças que antes atingiam apenas o corpo, agora, atingem a mente, onde podemos estar diante de um novo ramo do Direito: talvez Direito Ambiental do Trabalho.

Contudo, o poder empregatício exsurgirá na qualidade de vital de seu empregado, influenciando no equilíbrio laboral, direitos e deveres, ambiente sadio, empresas comprometidas com bem estar e social, sensivelmente repercutirá na sociedade como um todo, trazendo ao trabalhador um sentido de crescimento pessoal e qualitativo de vida.

A força produtiva não pode ter sua subjetividade sufocada pela evolução empresarial, o trabalho como sendo um dos pilares da sociedade, que sem isso não há cidadania, o fator ambiente deve ser salutar com fator de integração empregado - empregador e empresa, onde certamente repercutirá no meio social seja no âmbito familiar, seja multi-social, refletindo num ganho para o empregador, devendo a atuação empresarial focar-se no respeito à dignidade humana de vida e a empresa a seu turno, cumprir as finalidades sociais.

### Referências Bibliográficas

BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. O processo de adoecer pelo trabalho. In: BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. (Org.). Burnout: quando o trabalho ameaça o bem estar do trabalhador. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

BRASIL. Consolidação das Leis do Trabalho. 42 ed. São Paulo: RT, 2014.

BRASIL. Constituição da República Federativa. ed. 49, São Paulo: Saraiva, 2014.

BRASIL. Decreto nº.: 3.048/99. Aprova o Regulamento da Previdência Social, e dá outras providências.

BRASIL. Superior Tribunal Federal. Acórdão de decisão acerca de extração mineral de terras indígenas mediante trabalho escravo, apelação 0000968-19.2011.4.01.3900/PA, Relator: MELLO, C. Tribunal Pleno, Data de Publicação: DJ 16/12/2013 PP-00014 Quinta Turma do Tribunal Regional Federal - 1ª Região – Em 16/12/2013.

- CASSAR, V. B. *Direito do Trabalho*. Ed. 5ª, Impetus, Rio de Janeiro, 2011.
- CASTELLS, M. *A Sociedade em Rede*. Volume I. 8ª edição revista e ampliada. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- Codo, W., & Vasques-Menezes, I. O que é burnout? Em W. Codo (Org.). *Educação: Carinho e trabalho*. Rio de Janeiro: Vozes, (pp. 237-255), 1999.
- CONVENÇÃO n.º: 155 - Saúde e Segurança dos Trabalhadores, A Conferência Geral da Organização Internacional do Trabalho convocada em Genebra pelo Conselho de Administração do Departamento Internacional do trabalho, e congregada na citada cidade no dia 3 de junho de 1981 em sua sexagésima sétima reunião; depois de ter decidido adotar diversas propostas relativas à segurança, à higiene e ao meio ambiente de trabalho, questão que constitui o sexto ponto da ordem do dia da reunião, e depois de ter decidido que tais propostas revisam a forma de um convênio internacional, adota, com data de 22 de junho de mil novecentos e oitenta e um, o presente Convênio, que poderá ser citado como o Convênio sobre segurança e saúde dos trabalhadores.
- DE LA CUEVA, M. *Derecho mexicano del trabajo*. 4 ed. México: Porrúa, 1954.
- DEJOURS, C. *A loucura do trabalho*. Cortez-Oboré, São Paulo, 1992.
- DOLAR, N. The relationship between burnout and job satisfaction in nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 12, 3-12, 1987
- França, H. H. A Síndrome de "Burnout". *Revista Brasileira de Medicina*, 44, 8, 197-199, 1987
- GEDIEL, J.A.P. A irrenunciabilidade a direitos da personalidade pelo trabalhador. In: SARLET, Ingo Wolfgang (Org). *Constituição, direitos fundamentais e direito privado*. 2 ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2006.
- GIUNTOLI, M.C. *Mobbing y otras violencias en el ámbito laboral: leyes providenciales, proyectos de ley nacional*. Buenos Aires: Universitas, 2006.
- HABERMAS, J. *Direito e Democracia: Entre a facticidade e Validade*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.
- HIRIGOYEN, M. F. *Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano*. 6 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.
- Leiter, P. M. & Maslach, C. The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308, 1988
- LIMA F. D. *Características da incidência da Síndrome de Burnout em pediatras de uma organização hospitalar pública*. Florianópolis; [Dissertação ainda não publicada] - Universidade Federal de Santa Catarina, 2004.
- MARX, K. *O Capital*, condensação de Gabriel Deville, EDIPRO, 3ª Ed. São Paulo, 2008.
- MASLACH, C. & JACKSON, S.E. Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. *Journal of Health Resources Administration*, 7, 189-212, 1984a
- MASLACH, C & JACKSON, S. Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153, 1984b.
- MASLACH, C. & JACKSON, S. E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99- 113, 1981
- MASLACH, C. & LEITER, M. P. Take this job and ...love it. *Psychology Today*, 32, 50-57, 1999.
- MASLACH, C. *Burnout: the cost of caring*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice - Hall, 1982.
- MASLACH, C. *Burnout: A Multidimensional Perspective*. Em Schaufeli, W.B.; Maslach, C. & Marekt. (Eds.), *Professional burnout: recent developments in theory and research* (pp.19- 32). New York: Taylor & Francis, 1993.

MINARDI, Fabio Freitas. Meio Ambiente do Trabalho: Proteção Jurídica à saúde mental, Ed. Juruá, Curitiba, 2010.

MORENO-JIMENEZ, B. Olvido y recuperacón de los factores psicosociais em la salud laboral. Editorial dos Archivos de Prevención de Riesgos Laborales 3: 3-4, 2000.

NASCIMENTO, A.M. Curso de direito do trabalho: história e teoria geral do direito do trabalho: relações individuais e coletivas do trabalho. 21 ed. São Paulo: 2006

OLIVEIRA J. R. A Síndrome de Burnout nos Cirurgiões-dentistas de Porto Alegre - RS. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2001.

OLIVEIRA, S. Indenizações por acidente de trabalho ou doença ocupacional. São Paulo: Saraiva, 2005.

RUDOW, B. Stress and burnout in the teaching profession: european studies, issues, and research perspectives. Em Vanderbergue, R. & Huberman, M. A. (Eds.), Understanding and preventing teacher burnout: a source book of international practice and research (pp.38-58). Cambridge: Cambridge University Press, 1999.

SCHAUFELI, W. Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiências holandesas. Revista de Psicologia Del Trabajo y de las Organizaciones 15: 147-171, 1999.

SILVA, Maria Beatriz Oliveira da. Direito ao Desenvolvimento e à Sustentabilidade Ambiental. Direitos Emergentes na sociedade Global. In: Anuário do Programa de Pós Graduação em Direito da UFSM. Ed. Unijui. Rio Grande do Sul, 2014.

Vandenbergh, R. & Huberman, A. M. Understanding and preventing teacher burnout: a source book of international practice and research. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.

World Health Organization. - Guidelines for the primary prevention of mental, neurological and psychosocial disorders: Staff Burnout. In: Geneva Division of Mental Health World Health Organization, pp. 91-110, 1998.

## 2) ASSÉDIO MORAL E IMPROBIDADE ADMINISTRATIVA

- Débora Rosemary Malacario (Universidade do Norte Paulista).

O Assédio moral é um conjunto de práticas reiteradas de humilhação e constrangimento no ambiente de trabalho, com o objetivo de desestabilizar emocionalmente um funcionário.

Também chamado, por diferentes autores, de “bulling”, “mobbing”, “harcèlement moral”, “gaslight”, “síndrome de Burnout”, “acoso psíquico”, “acoso laboral” ou “terror psicológico”, o assédio moral, segundo Guedes (2003), caracteriza-se como “uma perseguição continuada, cruel, humilhante e desencadeada, normalmente, por um sujeito perverso, destinada a afastar a vítima do trabalho com graves danos para a sua saúde física e mental”.

O objetivo maior é retirar do servidor seu espírito, sua garra, sua capacidade de trabalhar e interagir com seus colegas, fazendo com que sua saúde psíquica seja o reflexo de um ambiente cotidianamente insuportável.

Guedes (2003), classifica o terror psicológico no trabalho como uma violência que pode ocorrer em diferentes modalidades, quais sejam: a) empregadores ou funcionários hierarquicamente superiores sobre seus subordinados (assédio moral vertical descen-

dente); b) entre colegas de trabalho em mesmo nível hierárquico (assédio moral horizontal); c) de subordinados sabotando o trabalho de funcionário hierarquicamente superior (assédio moral vertical ascendente).

Guedes (2003), afirma que, historicamente, a prática do “mobbing” surgiu a partir do momento em que o ser humano passou a organizar-se socialmente e que tal comportamento existe também em algumas espécies animais, de acordo com os estudos do Etnólogo Konrad Lorenz, que analisou o comportamento agressivo de grupos de animais que tentavam expulsar um intruso.

O primeiro livro sobre mobbing foi publicado em 1972, pelo médico sueco Peter -Paul Heinemann, após observar o comportamento hostil de algumas crianças dentro de escolas.

O tema foi introduzido na esfera do trabalho na década de 80, pelo psicólogo alemão Heinz Leymann que, partindo do termo inglês to mob, cujo significado é maltratar, atacar, perseguir, citiar (cf. HIRIGOYEN, 2005, apud MOLON, 2005), conceituou posturas de hostilização recorrentes sobre uma pessoa dentro de um ambiente laboral.

#### ASPECTOS JURÍDICOS DO ASSÉDIO MORAL NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:

Administração Pública encontra-se delimitada por um Regime Jurídico Administrativo, composto por normas e prerrogativas que devem ser observadas pelo administrador no desempenho de suas funções, entre elas, o respeito aos princípios dispostos no Artigo 37º “caput” da Constituição Federal, que devem ser entendidos como reguladores entre os preceitos da Administração Pública e o direito dos administrados.

A Constituição Federal, em seu Artigo 5º, Inciso X, faz referência aos direitos especiais da personalidade, quais sejam: “a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas”. A existência do direito à indenização por dano moral encontra-se respaldado no conteúdo disposto nos incisos V e X da Carta Magna. Ainda, a compreensão de que o dano, seja ele material ou moral, acarreta ao Estado o dever de indenizar, pela sua responsabilidade objetiva, está disposta no § 6º do artigo 37º.

Para o Senador Pedro Taques (PDT-MT), a constante prática do assédio moral na esfera pública, onde prevalece a hierarquia burocratizada, torna urgente a tomada de medidas que eliminem este abuso das relações de trabalho, especialmente no serviço público, onde o empregador é o Estado e a finalidade da administração é o bem comum.

Em seu substitutivo a um projeto apresentado pelo Deputado Inácio Arruda (PCdoB - CE), no Projeto de Lei do Senado 121/2009, o Senador Pedro Taques propôs que fosse acrescentada à Lei de Improbidade Administrativa (Lei 8.429/1992) mais uma hipótese de conduta contrária aos princípios do serviço público. A definição dada à conduta foi mantida como “Coação moral realizada por autoridade pública contra seu subordinado, por meio de atos ou expressões que afetem sua dignidade ou imposição de condições de trabalho humilhantes ou degradantes”.

Na Lei 8.429 /92 há as seguintes modalidades de atos de improbidade: a) enriquecimento ilícito (art. 9º); b) dano ao erário (art. 10); e c) violação aos princípios da Administração (art. 11).

Neste entendimento, o assédio moral, quando praticado no serviço público, além de comprometer a integridade psíquica, abalar a moral e a dignidade do sujeito assediado, contrariando os princípios constitucionais, fere também os princípios da Administração Pública, quais sejam: a) Princípio da Legalidade, no sentido de que a vontade da

Administração só pode ser representada pela Lei, sendo inválidas todas as ações praticadas em desobediência à norma; b) Princípio da Moralidade, que exige a atuação ética no exercício legal de um cargo, objetivando o bem comum e preservando a honra, a reputação e a moral da instituição pública da entidade pública; c) Princípio da Impessoalidade, através do qual todos devem ser tratados com o critério da igualdade, sem discriminações, permanecendo o interesse público como referencial norteador de uma postura neutra do administrador; d) Princípio da Publicidade, que prevê a ampla divulgação dos atos da Administração, de forma a regular a legitimidade das ações de seus agentes, especialmente aquelas que afetam diretamente os administrados; e) Princípio da Eficiência, que controla o desempenho dos agentes públicos nas atividades administrativas, buscando o melhor rendimento e eficiência em suas funções.

O descumprimento dos Princípios da Administração Pública previstos na Lei de Improbidade Administrativa pode acarretar a suspensão dos direitos políticos por até cinco anos, multa civil de até cem vezes o valor da remuneração percebida proibição de contratar com o Poder Público ou receber benefícios ou incentivos fiscais ou créditos pelo prazo de três anos.

#### JURISPRUDÊNCIA:

O Superior Tribunal de Justiça tem estabelecido uma jurisprudência consolidada sobre a temática do assédio moral, em suas decisões sobre casos decorrentes da conduta de agente público, conceituando tal prática como “uma campanha psicológica com o objetivo de fazer da vítima uma pessoa rejeitada”, envolvendo “difamação, abusos verbais, agressões e tratamento frio e impessoal”.

A decisão mais significativa, porém, foi a da 2ª Turma do STJ, quando em julgamento do Recurso Especial nº 1.286.466, enquadrou o assédio moral como Ato de Improbidade Administrativa. A decisão, inédita na Corte Superior e que foi utilizada pelo Senador Pedro Taques como justificativa do substitutivo, reconheceu que o ex-prefeito de uma cidade gaúcha perseguiu uma servidora, pelo fato de a mesma ter denunciado ao Ministério Público irregularidades relacionadas a uma dívida do município. A ministra Eliana Calmon, relatora do caso, defendeu o ocorrido como “caso clássico de assédio moral, agravado por motivo torpe”. Em consequência, o ex-prefeito foi condenado com a perda dos direitos políticos e multado ao equivalente a cinco anos de sua remuneração mensal, à época dos fatos.

O Superior Tribunal de Justiça já definiu em sua jurisprudência que a modalidade dolosa está prevista nos artigos 9º e 11º da lei 8.429/1992, em que se exige a evidência do dolo genérico, dispensando a comprovação da intenção do agente, ou seja, diante da existência do elemento subjetivo, a vontade do agente viola os princípios da administração pública, configurando, portanto, a Improbidade Administrativa.

#### CONCLUSÃO:

A prática do assédio moral está cada vez mais presente na administração pública e os instrumentos para coibir tal conduta necessitam de urgente regulamentação, face à ousadia cada vez maior dos nomeados pela Administração, estimulada pela certeza da impunidade.

Quando um agente público utiliza de seu poder hierárquico oficial ou informal, para promover condutas depreciativas, destinadas a abalar emocional e moralmente um trabalhador, minando sua autoestima e seu potencial de trabalho, está desviando a

finalidade da administração, que é o bem estar da sociedade.

Independentemente da razão do agressor, as atitudes de abuso de poder hierárquicos devem sofrer as sanções cabíveis. A Lei da Improbidade Administrativa surge para resguardar a boa conduta administrativa, punindo os casos de assédio moral como uma conduta atentatória aos princípios da administração.

## Referências Bibliográficas

BARRETO, Margarida. Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações. São Paulo: EDUC, 2006.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. São Paulo, Saraiva, 2004.

BRASIL. PLS - Projeto de Lei do Senado nº 121, de 31 de março de 2009. Altera dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, que “Dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das Autarquias e das Fundações Públicas Federais. Autor: Senador Inácio Arruda. disponível em: < [http://www.senado.gov.br/atividade/materia/detalhes.asp?p\\_cod\\_mate=90254](http://www.senado.gov.br/atividade/materia/detalhes.asp?p_cod_mate=90254)> Acessado em 22/06/2015.

BRASIL. Lei nº. 8.429, de 2 de junho de 1992. Dispõe sobre as sanções aplicáveis aos agentes públicos nos casos de enriquecimento ilícito no exercício de mandato, cargo, emprego ou função na administração pública direta, indireta ou fundacional e dá outras providências. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1992/lei-8429-2-junho-1992-357452-publicacaooriginal-1-pl.html>> acessado em 23/06/2015.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 1.286.466 - RS (2011□0058560-5). Ação Civil Pública. Improbidade Administrativa. Assédio Moral. Violação dos Princípios da Administração Pública. Art. 11 da Lei 8.429/1992. Enquadramento. Conduta que extrapola mera irregularidade. Dolo Genérico. Relatora: Min. Eliana Calmon. Disponível em: < <http://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/24200959/recurso-especial-resp-1286466-rs-2011-0058560-5-stj/inteiro-teor-24200960>> Acesso em 22/06/2015.

GUEDES, Márcia Novaes. Terror Psicológico no Trabalho, São Paulo: LTR Editora, 2003.

MOLON, Rodrigo Cristiano. Assédio moral no ambiente do trabalho e a responsabilidade civil: Revista Jus Navigandi, Teresina, ano 10, n. 568, 26 jan. 2005. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/6173>>. Acesso em: 22 jun. 2015.

## SESSÃO DE COT 9: “ASSÉDIO MORAL E PREVENÇÃO”

### 1) INTERSECTORIALIDAD EN LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL

- Doris Acevedo (Centro de Estudios en Salud de los Trabajadores. Universidad de Carabobo, Venezuela);
- Meri González (meri2258@gmail.com, Escuela de Formación Obrera “Priscila López”, Venezuela);
- Rosa Pérez (rosapefo@gmail.com, Escuela de Formación Obrera “Priscila López”, Venezuela).

### RESUMEN:

A partir de quejas sobre maltratos, amenazas y hostigamiento, expresadas por trabajadoras/es, conformamos un grupo de trabajo interdisciplinario e intersectorial para explorar la situación y, en diálogo permanente con los trabajadores y trabajadoras, proponer acciones para atender y prevenir la violencia laboral. De esta relación dialó-

gica, surgen las siguientes iniciativas: 1) estudios cuanti-cualitativos, co-participativos; 2) inclusión del tema de violencia laboral en programas de formación, investigación, divulgación y extensión, de pre y postgrado; 3) propuestas de programas y políticas públicas para la atención y prevención de la violencia laboral, mediante acciones participativas; 4) sensibilización y formación a servidores/as públicos en salud y seguridad en el trabajo; 5) publicación de contenidos de información, formación e investigación. La experiencia confirma lo acertado del trabajo conjunto entre académicas/os, servidoras/es públicos y trabajadoras/trabajadores, respondiendo a quejas y reclamos, en la búsqueda de soluciones en los diferentes ámbitos de intervención: investigación-acción, políticas públicas, formación, divulgación.

Palabras clave: Violencia laboral; Acoso laboral; Acción intersectorial.

#### RESUMO:

A partir das denúncias sobre ofensas, assédio e ameaças expressadas pelos trabalhadores/as, formamos um grupo de trabalho interdisciplinar e intersectorial para explorar a situação e, em permanente diálogo com os trabalhadores, propor ações para prevenir a violência no local de trabalho. Esta relação dialógica, surgem as seguintes iniciativas: 1) estudos quantitativos-qualitativos, co-participativos; (2) a inclusão da questão da violência no local de trabalho em programas de formação, investigação, divulgação e extensão, graduação e pós-graduação; (3) propostas de programas e políticas públicas para o cuidado e a prevenção da violência no local de trabalho, através de ações participativas; (4) a sensibilização e formação de servidores públicos como em saúde e segurança no trabalho; (5) a publicação de conteúdo de informação, formação e investigação. A experiência confirma o bem sucedido trabalho conjunto entre acadêmicos, funcionários públicos e trabalhadoras/trabalhadores, respondendo a queixas e reclamações, na busca de soluções nas diferentes áreas de intervenção: pesquisa, políticas públicas, formação, divulgação.

Palavras-chave: violência no local de trabalho; assédio moral; ação intersetorial.

#### INTRODUCCIÓN:

En el presente trabajo se aborda, mediante la sistematización de experiencias (CEPEP, 2010), el recorrido de un equipo de trabajo que se constituye en la Escuela de Formación Obrera "Priscila López" (EFO) para dar respuesta a las situaciones de violencia laboral planteadas por trabajadoras y trabajadores que acuden allí en busca de asesoramiento para hacer frente a esa situación. En los últimos años, las quejas de los trabajadores sobre malos tratos, intimidación, vejaciones, hostigamiento, han sido constantes. Nos preguntamos si se trata de un viejo problema que ahora se está reconociendo? O es un nuevo problema que se ha venido ampliando? Una de las respuestas es que se trata de un viejo problema revestido de nuevas formas. La interpretación se orienta a entender o vislumbrar que el sustrato del conflicto laboral se ha ido desplazando del derecho a huelga, de un salario justo, de obtener y mantener un empleo, hacia la defensa de condiciones dignas de trabajo, del respeto en el trato en las relaciones laborales. La diatriba se mueve entre la disciplina laboral (lema empresarial) y la dignificación del trabajo (lema de la clase trabajadora).

El contexto venezolano nos plantea que en los últimos diez años, en el marco de un proceso de transformaciones sociales y políticas, se han fortalecido, progresivamente, las políticas públicas laborales en lo referente al derecho al trabajo, a la estabilidad

del empleo, a un salario justo, a la dignificación de las condiciones de trabajo, mediante leyes y decretos de obligatoria aplicación. En ese sentido, podemos mencionar Los artículos 87 al 97 de la Constitución de 1999; La Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 2006) reformada en 2005 que permite la creación del Instituto de Prevención en Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL), los Comités de Seguridad y Salud Laboral y los delegados de prevención; La Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores (LOTTT) de 2012 que, entre otras medidas, prohíbe la tercerización, regula los contratos a tiempo determinado, reduce la jornada laboral a 40 horas semanales con dos días continuos de descanso, prohíbe y sanciona el acoso laboral. Esta última, por su reciente aplicación, no podemos apreciar aún su impacto.

La tasa de desocupación en los últimos tres años ha oscilado entre 8,6 y 7,9 (INE, 2014). Los mecanismos de participación de los trabajadores no están muy definidos, la sindicalización es muy baja, estimándose entre 10 y 20% de los trabajadores (mucho mayor la afiliación sindical en el sector público que en el privado). Últimamente, además de los sindicatos, se han estado promoviendo los consejos de trabajadoras y trabajadores (Artículos 497 y 498 de la LOTTT, 2012), y, en el tema de salud y seguridad en el trabajo se eligen los delegados y delegadas de prevención por centro de trabajo, contando con cerca de 33.000 en todo el país para el año 2009 (INPSASEL, 2009).

A pesar de este avance en la legislación y propuestas programáticas, las experiencias cotidianas de los trabajadores y las trabajadoras en sus lugares de trabajo nos dibujan un panorama sombrío ante el deterioro de las condiciones de trabajo y de las relaciones laborales. Pareciera que las regulaciones que protegen la estabilidad laboral y la inamovilidad laboral mueve a los patronos/as y empleadores/as a usar como estrategia el hostigamiento y otras formas de violencia laboral para presionar a trabajadores y trabajadoras “indeseables” o “conflictivos/as” a abandonar sus puestos de trabajo. Podríamos interpretar esto como una resistencia de la parte patronal a aceptar reivindicaciones laborales y trabajadores/as más beligerantes en la lucha por sus derechos, con un alto costo económico y psicológico para los trabajadores y trabajadoras expulsados.

#### IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA:

La Escuela de Formación Obrera (EFO), es una organización no-gubernamental, que brinda asesoría y formación a los trabajadores en derechos laborales y en temas de salud y seguridad en el trabajo, desde su fundación en 1983, en forma gratuita, vinculando a estas tareas a profesionales, sindicalistas, intelectuales, obreros. Está ubicada en la ciudad de Maracay, Estado Aragua, región centro-norte del país y en el corazón del cordón industrial manufacturero. A la EFO recurren los trabajadores y trabajadoras espontáneamente, en busca de formación y asesoría, siendo así como contactamos con un grupo de trabajadoras en conflicto con la empresa donde laboraban, que a raíz de una huelga en defensa de su derecho al trabajo, fueron asediadas, narrando situaciones aterradoras sufridas por parte de sus patronos: intimidación, insultos, ofensas, descalificación, cambio a puesto de trabajo de menor importancia, control o vigilancia permanente, amenazas de despido, despido, negación de mejoras laborales o salariales, insinuaciones, acorralamiento y violación (Acevedo y col. 2009). Estas trabajadoras manifestaron que al momento de sufrir hostigamiento o acoso no tenían claro si éstas acciones constituían un delito o transgresión, tampoco conocían de qué manera canalizar la situación para defenderse, algunas optaron por cambiar de trabajo, otras per-

sistieron en la lucha, recibiendo apoyo familiar o de amigas. Igualmente, en otro caso, dirigentes sindicales plantean que en su empresa observan constantes humillaciones y vejaciones hacia los trabajadores lo que genera situaciones de tensión y malestar en ellos, y que quieren tomar algunas acciones para afrontar esta situación. También hemos presenciado casos de trabajadores que relatan situaciones de hostigamiento posterior a sufrir accidentes de trabajo.

De los 427 casos de violencia laboral denunciados en el año 2012, ante la Dirección de Salud del Trabajo en el Estado Aragua, 59% corresponde a mujeres y 41% a hombres; 39% fueron clasificados como maltrato general, 58% degradación, 2,5% acoso laboral y 0,5% violencia física. No existe aún uniformidad de criterios en la tipificación de los casos de violencia laboral por parte de las oficinas regionales de INPSASEL que es el organismo receptor de las denuncias de los trabajadores y las trabajadoras.

A partir de estos hechos, elaboramos un plan de trabajo, desde el año 2006 que incluía actividades de formación, investigación, publicación y divulgación, en violencia laboral. El equipo se ha mantenido hasta ahora desarrollando actividades de formación, investigación y asesoría.

#### ACCIONES:

Formación del equipo de trabajo: Ante las situaciones planteadas anteriormente, se decide formar un grupo de trabajo interdisciplinario para analizar el problema y proponer algunas acciones. El grupo compartió experiencias y bibliografía acerca de la violencia laboral y prepara un plan de trabajo para dos años el cual es sometido a la EFO para su aprobación y búsqueda de financiamiento. Al grupo de trabajo se han vinculado dos estudiantes de postgrado en salud ocupacional para aportar sus trabajos de grado, respondiendo a necesidades de investigación en el tema. Paralelamente elabora un material básico de información y formación, por medio de talleres, y un plan de investigación exploratorio-descriptiva para identificar las formas de violencia laboral prevalente entre los trabajadores y trabajadoras del centro de trabajo, mediante un cuestionario que se aplica a 249 trabajadores y trabajadoras del centro de trabajo y entrevistas a profundidad a un grupo de trabajadores y trabajadoras. A partir de la información arrojada, la cual es procesada por el equipo de trabajo y las experiencias compartidas hasta entonces, se prepara la edición de un manual para identificar y prevenir la violencia laboral: *"Violencia laboral, enemigo invisible?"* La primera edición contó con mil ejemplares y está disponible en versión digital, se le ha dado una amplia difusión en todos los espacios a donde podemos llegar. Ya agotada la edición, preparamos una segunda edición actualizada, ampliando el tema de acoso laboral.

Actividades de formación y divulgación: las y los integrantes del grupo de trabajo se preparan como formadores en el área de violencia laboral, realizando las siguientes actividades

Recopilación, lectura y discusión de la bibliografía y documentos

Elaboración del material de enseñanza para los talleres de formación

Realización de talleres y otras actividades de formación en cursos de la EFO y a otras instituciones que lo solicitan

Preparación de presentaciones en Encuentros y Jornadas Científicas. Se han realizado diez presentaciones hasta ahora

Por otro lado, se ha incluido el tema de Acoso y Violencia laboral en los Cursos de

Formación en Salud y Seguridad en el Trabajo a trabajadores/as de la EFO y a profesionales de la Salud en los postgrados de Salud Ocupacional de la Universidad de Carabobo y el Instituto de Altos Estudios “Arnoldo Gabaldón”. Esto ha permitido sensibilizar, informar y formar a cursantes de postgrado que posteriormente se desempeñarán en áreas de intervención en instituciones y centros de trabajo.

Actividades de investigación: La investigación bibliográfica ha sido continua, logrando aglutinar una amplia bibliografía sobre el tema de la violencia y el acoso laboral en el grupo de trabajo, la cual sirve como referencia a estudiantes de postgrado que quieran trabajar el tema. Hasta ahora se han realizado las siguientes investigaciones:

Investigación exploratorio-descriptiva de las formas de violencia laboral, tipo de agresores y su impacto en la salud en 249 trabajadores y trabajadoras de una empresa manufacturera, mediante un cuestionario autoadministrado. Responsable: equipo de trabajo EFO-CEST

Investigación cualitativa acerca de las experiencias de violencia laboral en siete trabajadores y trabajadoras, por medio de entrevistas a profundidad de narraciones de trayectorias laborales. Responsable: estudiante de postgrado en salud ocupacional

Investigación cualitativa sobre discriminación y violencia laboral por orientación sexual en diez trabajadoras y trabajadores, mediante entrevistas a profundidad de trayectorias de vida y laborales. Responsable: estudiante de postgrado en salud ocupacional

Dos investigaciones descriptivas sobre violencia laboral externa en trabajadoras y trabajadores del sector salud en un ambulatorio y un servicio de emergencia obstétrica, mediante encuesta. Responsables: dos estudiantes de postgrado en salud ocupacional

Estas investigaciones nos han permitido conocer las diversas expresiones de violencia laboral presentes en centros de trabajo y el impacto que éstas tienen en el trabajo, la vida y la salud de los trabajadores y las trabajadoras, de viva voz; al igual que identificar lo que proponen para hacerle frente.

Asesoría a trabajadores y trabajadoras: en la EFO se atiende a trabajadores y trabajadoras que van a plantear sus casos particulares, brindándoles asesoría y apoyo acerca de los canales y actuaciones que deben seguir para atender su caso, según las particularidades que presentan.

Propuestas de programas y políticas públicas:

Trabajamos en la propuesta a la Nueva Ley Orgánica del Trabajo que se promulgó en 2012 para incluir la tipificación y prohibición del Acoso laboral y el acoso sexual en el trabajo, en la misma. Esta propuesta fue trabajada en el marco preparatorio del II Encuentro Nacional “Mujer, Trabajo y Salud” y fue entregada a la Comisión Presidencial creada, a fin de formular y redactar la ley. Resultado: se redactaron tres artículos (164, 165 y 166) que tipifican el acoso laboral, el acoso sexual en el trabajo, y promueven acciones para su prevención, investigación y sanción (LOTTT, 2012).

Hemos hecho acercamiento con personal de atención médica de INPSASEL, con referencia a los procesos para certificar el acoso laboral. Se realizó un intercambio de experiencias en el marco de un Taller-seminario sobre Acoso Laboral que se realizó en el Centro de Estudios en Salud de los Trabajadores (CEST). Allí se propuso la creación de una Red Nacional de Acoso Laboral.

Cooperación interinstitucional para fortalecer acciones y mecanismos de atención y prevención de la violencia laboral.

Se logró un apoyo internacional de la Federación de Sindicatos Holandeses (FNV) y del Sindicato Holandés de Jubilados y Discapacitados (UGO), que nos permitió, entre otras cosas, la edición del Manual de Violencia Laboral (2011), en su primera y segunda edición

El Fondo de Población de Naciones Unidas (UNFPA) apoyó la realización de un Seminario-Taller de 40 horas, en el CEST, en junio de 2012, con la presencia de la Dra. Margarida Barreto, invitada de la Red de Acoso Moral de Brasil, para facilitar el seminario. Participaron una cuarenta personas, lográndose la asistencia de profesionales de salud de INPSASEL de diversas regiones del país, directamente vinculados/as con la atención a los casos de violencia laboral y acoso en el trabajo.

El CEST y el IAE (Instituto de Altos Estudios “Arnoldo Gabaldón”) han incluido en sus programas de formación en salud ocupacional y en las jornadas de investigación los temas de violencia laboral y acoso, contribuyendo a la sensibilización, divulgación y formación en dichos temas

Publicación de contenidos de información, formación y productos de investigación: Redactamos un Manual para la identificación y prevención de la violencia laboral, se han publicado artículos en revistas científicas y se han presentado ponencias en, al menos, una decena de Encuentros, Jornadas y Congresos científicos nacionales e internacionales; lo que nos ha permitido un fructífero intercambio de experiencias que enriquecen nuestros abordajes conceptuales, metodológicos y de intervención en los temas de acoso y violencia laboral. Los documentos publicados hasta ahora, son:

Tabla 1. Publicaciones por tipo y sumario, del Proyecto de Violencia Laboral. Escuela de Formación Obrera “Priscila López”. 2006-2013. Maracay, Venezuela.

Publicación	Artículo	Sumario
Violencia de género en el trabajo: acoso sexual y hostigamiento laboral.	Artículo 2009	Conceptualización de la violencia laboral. Consecuencias a la salud. Vacíos epistemológicos
Violencia laboral. Enemigo invisible? Manual con visión de género para erradicar la violencia laboral en Venezuela. 1ª y 2ª edición.	Manual 2011 2013	Tipos de violencia laboral. Acoso. Vías para la atención y prevención
Violencia laboral, acoso, género y salud.	Artículo 2012	Visión de género de la violencia laboral. Consecuencias a la salud
Violencia laboral externa en trabajadoras y trabajadores del sector salud	Tesis (2) 2010, 2012	Formas de la violencia laboral externa, agresores, impacto en la vida y el trabajo de las personas

Violencia laboral homofóbica	Tesis 2013	Conceptualización de la violencia laboral homofóbica, impacto en la trayectoria laboral y en la vida de las personas
------------------------------	---------------	--

A manera de conclusión presentamos los avances y retos

#### AVANCES:

Contamos con el interés, el respaldo y la constancia de la EFO y su equipo como garantía de continuidad en el trabajo.

Hemos constituido un equipo de trabajo interdisciplinario estable que aporta al proyecto su trabajo voluntario, con la particularidad de que cada una de ellas debe asumir otras responsabilidades laborales por lo que su tiempo de dedicación al proyecto EFO es limitado.

Es necesario incorporar al equipo de trabajo la experiencia y conocimientos de profesionales del derecho y de la salud mental (psicólogo/a) para ampliar nuestra capacidad resolutive en las asesorías y para la redimensión conceptual del tema.

Hemos avanzado en la definición del problema: violencia y acoso laboral, con los productos de investigación obtenidos

Hemos encontrado diferencias en las manifestaciones de la violencia laboral y el acoso entre el sector público y el privado, con mayor amplitud en el sector público

#### RETOS:

Reforzar el equipo de trabajo en áreas de salud mental y derecho

Potenciar el trabajo de asesorías y atención a los trabajadores en el equipo de trabajo, ampliando sus capacidad resolutive

Reseñar estudios de casos

Profundizar el diálogo con trabajadoras y trabajadores para encaminar acciones conjuntas

Actualizar el cuestionario sobre violencia laboral

Constituir una Red Nacional de Acoso Laboral para la difusión e intercambio de información en los temas de Acoso y Violencia laboral

#### Referências Bibliográficas

Acevedo, D., Biaggi, Y. & Borges, G (2009). Violencia de género en el trabajo: acoso sexual y hostigamiento laboral. *Revista Venezolana de Estudios de la Mujer*. 14 (32). 163-182. CEM-UCV. Venezuela

Acevedo, D., Pérez, R., González, M., Arauz, R., Sánchez, E. & Loreto, V. (2011). Violencia laboral. *Enemigo invisible? Manual con visión de género para erradicar la violencia laboral en Venezuela*. Escuela de Formación Obrera "Priscila López". Maracay. Venezuela.

Acevedo, D., Pérez, R. Anduze, E. & Borges, G. (2013). Violencia laboral. *Enemigo invisible? Manual con visión de género para erradicar la violencia laboral en Venezuela*. 2ª edición. Escuela de Formación Obrera "Priscila López". Maracay. Venezuela.

Acevedo, D. (2012). Violencia laboral, género y salud. *Trabajadoras y trabajadores de la*

manufactura. Salud de los Trabajadores. 20(2). Maracay, Venezuela. 167-177.

CEPEP. (2010). La sistematización de experiencias: un método para impulsar procesos emancipadores. Caracas, Venezuela. Centro de estudios para la educación popular. CEPEP. Fundación editorial el perro y la rana.

Requena, L., Morales, F. & Acevedo, D. (2013). Violencia laboral externa, sus expresiones y consecuencias en trabajadores y trabajadoras de la salud. Presentado en el II Congreso Iberoamericano de Acoso Laboral e Institucional. 24 1 29 de Agosto de 2013. Bs Aires, Argentina

Venezuela, Ejecutivo Nacional. (2012). Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores. LOTTT. Gaceta oficial N° 6.076 del 7 de mayo de 2012. Caracas. Producciones la Piedra

Venezuela, Ejecutivo Nacional. (2006). Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. LOPCYMAT. Caracas. Impreso por ARGOMATI Gráfica, C.A.

Instituto Nacional de Estadísticas. INE. 2014. Indicadores de la Fuerza de Trabajo. Recuperado El 30 de julio de 2013 <http://www.ine.gov.ve/documentos/Social/FuerzadeTrabajo/pdf>.

INPSASEL. 2009. Boletín epidemiológico. Versión digital. No disponible.

## 2) COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL: UNA REALIDAD EN LA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

- Elianne Forero Pérez (elianneforero@yahoo.es, docente investigadora de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Bolivariana, Montería, Córdoba- Colombia).

### RESUMEN:

Desde la expedición de la ley de acoso laboral en Colombia, se dio creación al comité de convivencia laboral, como una medida idónea para salvaguardar los bienes jurídicos, que la ley 1010 de 2006 quiso proteger; con ello nace la obligación de las empresas públicas y privadas en la conformación y funcionamiento de los mismos, en aras de fortalecer las relaciones de trabajo. Ello trajo consigo la necesidad de extrapolar al plano de la realidad la experiencia de la conformación de dicho comité y toda una estrategia de socialización y fortalecimiento institucional al interior de la Universidad Pontificia Bolivariana, que hoy se evidencia y se pretende compartir a través de este trabajo, con el ánimo de retroalimentar el funcionamiento del comité en un espacio real laboral, que ha sido de gran trascendencia, para evitar los costos que genera para la organización la omisión y no prevención de actos hostiles que afectan el entorno de trabajo.

### RESUMO:

Desde a emissão da lei de assédio no trabalho na Colômbia, foi criado o comitê de coexistência de mão de obra, como medida para salvaguardar os bens jurídicos que a lei 1010 de 2006 procurou proteger; assim nasceu a obrigação das empresas públicas e privadas de conformar e ativar os comitês a fim de reforçar as relações no trabalho. Isto trouxe a necessidade de extrapolar para o plano da realidade a experiência da conformação do comitê e toda a estratégia para a socialização e fortalecimento institucio-

nal ao interior da Universidade Pontifícia Bolivariana que hoje é evidente e destina-se compartilhar neste trabalho com o objetivo de receber retorno para o comitê num entorno laboral real, isso tem sido de grande importância para, evitar os custos gerados para a Universidade por omissão e não prevenção de actos hostis que afetam o ambiente de trabalho.

Aspectos normativos del comité de acoso laboral:

A través de la ley 1010 de 2006 en Colombia (Congreso de la República, 2006) se reguló lo concerniente al acoso laboral, dada la necesidad de dar un marco legal que pudiera hacerle frente a las posibles circunstancias de riesgo psicosocial en el trabajo y para dignificar al ser humano trabajador, respaldándolo con herramientas administrativas y legales, con las cuales pudiera prevenirse y sancionar los actos hostiles producidos en el trabajo.

Es así como la ley de acoso laboral, propone como mecanismo preventivo y obligatorio para las empresas, tanto públicas como privadas, la existencia, organización y funcionamiento del comité de convivencia laboral, es así como las organizaciones deben establecer en sus reglamentos internos de trabajo e incluso dentro de sus manuales de políticas laborales, los mecanismos de prevención que sean internos, confidenciales y con carácter conciliatorio, para superar todas las situaciones constitutivas de acoso laboral; sin embargo, para lograr su efectividad es necesario que al interior de las empresas se creen los comités de asuntos laborales para la sana convivencia, los cuales, con la participación de los empleadores y trabajadores, se convierten en órgano receptor de las quejas o inquietudes que se susciten, dotando a estos órganos bipartitos de suficientes facultades para mediar y corregir de forma real los vejámenes que afectan a la organización y a las personas que la conforman.

Los comités de convivencia laboral deben propender porque las situaciones descritas como acoso laboral, no trasciendan de las esferas de la organización, deben darle solución oportuna y evitar que la víctima acuda a los entes gubernamentales de protección de los derechos, como sería el ministerio del Trabajo y la Defensoría del Pueblo. (Ministerio del Trabajo, 2012<sup>a</sup>);

Como hecho relevante es de destacar, que las empresas que no adopten medidas preventivas y/o efectivas sobre las conductas de acoso laboral y no permitan un escenario propicio para ello, se harán responsables de las consecuencias que ese hecho genere en las víctimas, por cuanto se entenderá que la organización o empresa es tolerante o patrocinador de estos hechos. (Congreso de la República, 2006)

La Resolución número 2646 del 17 de julio de 2008, desarrolla la medida preventiva de acoso laboral al establecer “Conformar el Comité de Convivencia Laboral y establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para prevenir las conductas de acoso laboral”

El Comité de Convivencia Laboral estará compuesto por dos (2) representantes del empleador y dos (2) de los trabajadores, con sus respectivos suplentes. Las entidades públicas y empresas privadas podrán de acuerdo a su organización interna designar un mayor número de representantes, los cuales en todo caso serán iguales en ambas partes.

Los integrantes del Comité preferiblemente contarán con competencias actitudinales y comportamentales, tales como: respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de la información y ética; así mismo habi-

lidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos.

Número de empleados o servidores públicos de la empresa	Número de integrantes del comité de convivencia
Con 10 o menos trabajadores	Dos miembros: un representante de los trabajadores y otro de los empleadores.
Entre 11 y 50 trabajadores	Cuatro miembros: dos representantes de los trabajadores y dos de los empleadores.
Entre 51 y 500 trabajadores	Seis miembros: tres representantes de los trabajadores y tres de los empleadores.
Con más de 501 trabajadores	Ocho miembros: cuatro representantes de los trabajadores y cuatro de los empleadores.

Cuadro No. 1. Número de Integrantes convivencia laboral.

Fuente: Autora

El empleador designará directamente a sus representantes y los trabajadores elegirán los suyos a través de votación secreta que represente la expresión libre, espontánea y auténtica de todos los trabajadores, y mediante escrutinio público, cuyo procedimiento deberá ser adoptado por cada empresa o entidad pública. El Comité de Convivencia Laboral de entidades públicas y empresas privadas no podrá conformarse con servidores públicos o trabajadores a los que se les haya formulado una queja de acoso laboral, o que hayan sido víctimas de acoso laboral, en los seis (6) meses anteriores a su conformación.(Ministerio del Trabajo 2012<sup>3</sup>)

El periodo de los miembros del comité de convivencia será de dos años, a partir de la conformación de este, y se contará desde la fecha de designación.

El comité de convivencia laboral se reunirá ordinariamente una vez al mes y extraordinariamente cuando se presenten casos que requieran intervención inmediata. En este caso podrá ser convocado por cualquiera de sus integrantes.

#### SOCIALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA EN LA UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA:

La Universidad Pontificia Bolivariana mediante Resolución Rectoral No 21 del 9 de abril de 2013, dio creación al comité de convivencia laboral, el cual se estructuró de conformidad con las normas legales para el caso, sin embargo una vez se convocó al comité, se procedió a elaborar el procedimiento interno necesario para darle curso a las quejas de acoso, teniendo en cuenta que el éste, solo tiene competencia como órgano preventivo y conciliador frente a las adversidades o dificultades, en las que se vean involucrados las personas al interior de la universidad. Se establece un trámite de manejo y solución de quejas de acoso de carácter conciliatorio así:

### PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE INTERNO DE QUEJAS RELACIONADAS CON ACOSO LABORAL:

La Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Montería, mediante Resolución Rectoral No 21 del 9 de abril de 2013, creó el comité de convivencia laboral y este a su vez, en reunión de fecha 13 de agosto de 2014 y mediante Acta No. 005 adopta el procedimiento para el trámite interno de quejas relacionadas con acoso laboral, que se describe a continuación:

La queja deberá ser presentada por escrito ante el Secretario del Comité, especificando la conducta que considera constitutiva de acoso laboral, los nombres y apellidos de la persona que presuntamente cometió la conducta, la exposición sucinta de los hechos, las fechas en que dicha conducta fue cometida y la manifestación del interés de conciliar, allegando o aludiendo las pruebas que fundamentan su queja.

El Secretario del Comité verificará que la queja cumpla el lleno de los requisitos contemplados; de reunirlos, dentro de los cinco (5) días siguientes a la presentación de la queja, convocará el Comité de Convivencia Laboral para que este estudie el caso.

Si la queja no cumple con los requisitos aludidos, el Secretario del Comité responderá por escrito al quejoso, precisando los requisitos que omitió al elevar la queja. El quejoso podrá insistir sobre su queja y ello dará lugar a que se convoque el Comité de Convivencia Laboral

Una vez remitida la queja ante el Comité de Convivencia Laboral, este fijará para la diligencia de conciliación, notificado por escrito a las partes intervinientes, sobre la fecha, el lugar y el objetivo de la reunión.

Llegada la fecha y hora e instalado el Comité de Convivencia Laboral con las partes intervinientes, se dará inicio a la diligencia de conciliación atendiendo el siguiente orden:

El moderador hará una breve exposición de los motivos por los cuales se ha convocado la reunión; así como de la (s) queja (s). Seguidamente el Comité procederá a evaluar la solicitud o solicitudes puestas a su consideración, a fin de garantizar los derechos a la defensa y al debido proceso.

Se dará la palabra al quejoso para que exponga los motivos por los cuales considera haberse cometido contra él, una conducta de acoso laboral o las diferencias que pretende conciliar, y se le solicitará aportar las pruebas que considere procedentes, (testigos, documentos, otros)

En los mismos términos del literal anterior dará la palabra a la otra parte o partes intervinientes.

Valorados los elementos del caso, se procederá, en la misma sesión, a formular las recomendaciones que estima indispensables y, en casos especiales, promoverá ante los involucrados compromisos escritos de convivencia.

Si de la exposición de los interesados se deduce que los hechos no constituyen una conducta de acoso laboral y que las diferencias suscitadas por la misma puede solucionarse o aclararse por vía de la Conciliación, se instará a las partes para que propongan soluciones y concilien sus diferencias de una forma respetuosa, amigable, dentro de preceptos de dignidad y justicia.

Si las partes no proponen fórmulas de solución o de no ser posible llegar a un acuerdo, el Comité recomendará dentro del marco de la Ley, los mecanismos y las medidas que considere pertinentes, teniendo en cuenta los bienes jurídicos tutelados en Ley 1010 de 2006 y el objetivo de propender por el bienestar y tranquilidad de los funcio-

narios, así como generar escenarios para el correcto funcionamiento del área y de la Universidad.

Si se logra un acuerdo entre las partes se levantará un acta la cual debe ser firmada por los integrantes del Comité de Convivencia Laboral y por las partes intervinientes.

El acta reposará en poder del Secretario del Comité con carácter de reserva, y solo será puesta a disposición de los integrantes del Comité, de las partes intervinientes o de Autoridad Competente, previa solicitud elevada por escrito a dicha área.

Si como resultado de la evaluación del Comité y habida consideración de los hechos cumplidos, su gravedad, su reiteración y las actitudes de los involucrados, son advertidas consecuencias que trascienden la órbita de la conciliación, o cuando no fuere posibles llegar a un acuerdo voluntario y el quejoso insistiere en que la queja constituye una conducta de acoso laboral que implica medidas de carácter disciplinario, se dará traslado de la actuación, a la oficina de Gestión Humana, dejando constancia que se agotó el procedimiento conciliatorio al interior de la Entidad, quien podrá dar aviso a la oficina del Trabajo.

Si un miembro del comité de convivencia se encuentra involucrado en conductas de acoso, sea como quejoso o como responsable de ella, se procederá a retirar a dicho miembro, y se nombrará un suplente en su reemplazo, hecho que será potestad de la parte que designó al miembro principal. El suplente solo participará en el procedimiento relacionado con la queja a que hace referencia.

Si el Comité lo estima conducente y procedente, podrá escuchar a todas las personas involucradas en el conflicto, propender por el diálogo, establecer mecanismos de amigable composición o de resolución alternativa del conflicto, promoverán la constitución de acuerdos de convivencia y hará seguimiento al caso.

Tanto el (los) posible (s) afectado (s) como los miembros del Comité, deberán guardar la reserva y mantendrán en confidencialidad los casos puestos en conocimiento que estén en proceso de conciliación o que hayan sido trasladados ante las autoridades competentes.

El Comité establecerá los mecanismos que garanticen la reserva y confidencialidad de los asuntos tratados y de los casos registrados, así como del manejo, archivo y custodia, segura y responsables de las estadísticas y expedientes.

Adicionalmente a la puesta en marcha del procedimiento para el trámite de quejas, el comité ha diseñado dos estrategias de prevención. En primer lugar, se procede a la realización de boletines informativos para toda la comunidad, con contenido didáctico del tema y de la ley, los cuales circulan por los canales electrónicos de comunicación de la comunidad académica, a continuación se ilustran:

#### SABES QUE ES EL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL?

Según la Resolución 652 del 30 de diciembre del 2012, el comité de convivencia laboral es un organismo creado con el propósito de obtener en las empresas públicas y privadas una medida preventiva del acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo

La conformación del Comité de Convivencia Laboral es de carácter obligatoria y deberá conformarse por un número igual de representantes del empleador como de los trabajadores con sus respectivos suplentes, por periodos de dos años.

**FUNCIONAES DEL COMITÉ**

Recibir y dar trámite a las quejas presentadas referentes a acoso laboral.

Escuchar a las partes involucradas sobre los hechos que dieron lugar a la queja.

Adelantar reuniones para crear un espacio de diálogo entre las partes.

Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes y verificar su cumplimiento.

Presentar a la alta dirección las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas de acoso laboral.

**QUIÉNES CONFORMA EL COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL EN LA UPB SECCIONAL MONTERÍA?**

A quién acudir cuando necesites de los servicios del Comité de Convivencia laboral?

<p>Ing. Beatriz Rueda Linares Presidente</p> <p>A.E. Diana Salgado Herrera Secretaria</p> <p>Integrantes del Comité Ing. Carlos Alfonso Barrios Villadiego Abogada. Elianne Forero Pérez Médico. Lucia Torres Arrázola Licenciada. Elayne Bedoya Pastrana Sra. Leidy Johana Tirado Guevara Química. Eliana Montiel Garcés</p>	<p>Beatriz Rueda Linares beatriz.rueda@upb.edu.co Diana Salgado Herrera diana.salgadoh@upb.edu.co Carlos Alfonso Barrios Villadiego carlos.barrios@upb.edu.co Elianne Forero Pérez elianne.forero@upb.edu.co Lucia Torres Arrázola lucia.torres@upb.edu.co Elayne Bedoya Pastrana elayne.bedoya@upb.edu.co Leidy Tirado Hernández leidy.tirado@upb.edu.co Eliana Montiel Garcés eliana.montiel@upb.edu.co</p>
---	---

Gráfico: No. 1. Boletín tal

Fuente: Boletín del Comité de Convivencia Laboral No. 1, UPB Montería

**¿QUÉ ES ACOSO LABORAL?**

“Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado o trabajador por parte de un empleado, jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo o inducir la renuncia del mismo”

**Conductas que Denotan Acoso Laboral:**

Se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;

Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia

política o el estatus social;

Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;

Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;

Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;

La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;

Las burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;

La alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de la persona;

La imposición de deberes ostensiblemente extraños a las obligaciones laborales, las exigencias abiertamente desproporcionadas sobre el cumplimiento de la labor encomendada y el brusco cambio del lugar de trabajo o de la labor contratada sin ningún fundamento objetivo referente a la necesidad técnica de la empresa;

La exigencia de laborar en horarios excesivos respecto a la jornada laboral contratada o legalmente establecida, los cambios sorpresivos del turno laboral y la exigencia permanente de laborar en dominicales y días festivos sin ningún fundamento objetivo en las necesidades de la empresa, o en forma discriminatoria respecto a los demás trabajadores o empleados;

El trato notoriamente discriminatorio respecto a los demás empleados en cuanto al otorgamiento de derechos y prerrogativas laborales y la imposición de deberes laborales;

La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;

La negativa claramente injustificada a otorgar permisos, licencias por enfermedad, licencias ordinarias y vacaciones, cuando se dan las condiciones legales, reglamentarias o convencionales para pedirlos;

El envío de anónimos, llamadas telefónicas y mensajes virtuales con contenido injurioso, ofensivo o intimidatorio o el sometimiento a una situación de aislamiento social.

#### FRASES CÉLEBRES SOBRE EL TRABAJO





Gráfico: No. 2. Boletín tal

Fuente: Boletín del Comité de Convivencia Laboral No. 1, UPB Montería

#### CONDUCTAS QUE NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL

Con el fin de seguir profundizando sobre el tema de Acoso Laboral y teniendo en cuenta la Ley 1010 de 2006 que en Colombia regula esta temática, en esta edición del Boletín Informativo de Convivencia Laboral, les presentamos cuales son aquellas conductas que no constituyen acoso laboral.

##### NO CONSTITUYEN ACOSO LABORAL BAJO NINGUNA DE SUS MODALIDADES:

Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Pública conforme al principio constitucional de obediencia debida;

Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;

La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;

La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;

La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;

Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública.

Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.

La exigencia de cumplir con las obligaciones, deberes y prohibiciones de que trata la legislación disciplinaria aplicable a los servidores públicos.

#### FRASES CÉLEBRES SOBRE EL TRABAJO:

“Nadie puede llegar a la cima armado sólo de talento. Dios da el talento; el trabajo transforma el talento en genio” [Anna Pavlova (1881-1931), bailarina rusa, la más célebre de su época]

Acto seguido, el comité de convivencia laboral adelanta talleres de capacitación y de sensibilización de las conductas de acoso laboral y se ilustra sobre las conductas que en sí mismas no son consideradas hostiles, logrando que todas las personas vinculadas de una u otra forma a la organización, creando conciencia en la necesidad de ambientes adecuados y sanos para las personas

Se propone diseñar un plan de bienestar para todos los trabajadores, en el que participe la vicerrectoría de pastoral por medio de la oficina de bienestar universitario, con el apoyo de la Administradora de Riesgos Laborales ARL y las Cajas de Compensación Familiar, de esta forma se desarrollará la tercera estrategia de fortalecimiento de las actividades de prevención de acoso laboral a cargo del comité de convivencia laboral.

#### CONCLUSIONES:

La implementación del comité de convivencia laboral en la Universidad Pontificia Bolivariana, ha contribuido a la puesta en marcha de una propuesta legal de prevención que busca crear conciencia en los trabajadores y en la necesidad de ambientes sanos laborales, que contribuyan al crecimiento personal, al cuidado de la salud de los trabajadores y a la productividad de la empresa u organización, la cual mejorará su competitividad por tener ambientes laborales adecuados, y no tener que afrontar costos adicionales por la generación de conductas hostiles no controladas o prevenidas y/o a que si se presentan situaciones de acoso laboral, pueda exonerarse de responsabilidad económica frente a la omisión o patrocinio de las mismas.

#### Referências Bibliográficas

Congreso de la República. (1991). Constitución política nacional. Bogotá: Grupo Editorial LEYER.

Congreso de la República. (2006). Ley 1010 del 2006: Constitución política nacional 1991. Bogotá.

Universidad Pontificia Bolivariana. (2013). Resolución No. 21: creación del comité de convivencia laboral. Montería.

Ministerio de Trabajo. (2012a). Resolución No. 652: Conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas. Bogotá.

Ministerio del Trabajo. (2012b). Resolución No. 1356: Modificación a la resolución 652 del 2012. Bogotá: D.O. 48.501.

Ministerio del Trabajo. (2008a). Resolución No. 2646: Por el cual se disponen y definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosociales en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. Bogotá.

Ministerio del Trabajo. (2008b). Resolución No. 946: Por la cual se adoptan medidas preventivas y correctivas de situaciones de acoso laboral, se crean los comités de convivencia laboral y se establecen un procedimiento interno en el Ministerio del Trabajo.

Bogotá

Ministerio del Trabajo. (2008c). Resolución No. 0357: Por medio de la cual se integra el Comité de Convivencia Laboral del nivel central del Ministerio del Trabajo y se designan sus representantes. Bogotá.

### 3) COMISIÓN CENTRAL DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO Y LA DISCRIMINACIÓN: UNA ESTRATEGIA PARA LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE AMBIENTES SALUDABLES DE ESTUDIO Y TRABAJO.

- Romina Mauros (ominamauros@hotmail.com, Uruguay); • Saphir Stemphelet (saphir724@hotmail.com, Uruguay); • Elisa Canepa (elisacanepa.a@gmail.com, Universidad de la República Comisión Central de Prevención y Actuación Ante el Acoso y la Discriminación, Programa Central de Salud Mental).

#### RESUMEN:

El artículo tiene como objetivo presentar y problematizar la experiencia de la UdeLaR en torno al abordaje y potencial protocolización de manifestaciones vinculadas a la temática de acoso y discriminación en el contexto universitario. La pregunta ¿qué hacer ante el acoso? Enuncia la necesidad de pensar en mecanismos de prevención y protección para los integrantes de la organización, a través de estrategias que impliquen un encare jurídico, gremial e interdisciplinar. La Comisión Central de Prevención y Actuación ante el Acoso y la Discriminación surge bajo un encuadre de promoción y prevención de salud. Tiene como cometido asesorar a los servicios y autoridades universitarias en cuanto al abordaje de temáticas vinculadas al acoso (en su concepción más amplia, incluyendo la dimensión sexual), violencia y discriminación en los espacios de trabajo o estudio.

#### RESUMO:

O objetivo deste trabalho é apresentar e interpelar a experiência da UdeLaR sobre a abordagem e potencial protocolização das manifestações relacionadas ao assédio laboral e a discriminação no contexto universitário. A pergunta “o que fazer diante do assédio?” Enuncia a necessidade de considerar mecanismos de prevenção e proteção para os integrantes da organização, através de estratégias que articulem a esfera legal, gremial e interdisciplinar. A Comissão Central de Prevenção e Atuação contra o Assédio e a Discriminação mantém um enfoque orientado à promoção e prevenção de saúde, cuja finalidade é preservar e promover ambientes de trabalho saudáveis através da abordagem de temáticas relacionadas às diferentes manifestações de violência, discriminação ou assédio (incluindo a dimensão sexual) no âmbito universitário.

#### INTRODUCCIÓN:

El presente artículo tiene como objetivo presentar y problematizar la experiencia de la Universidad de la República (UdeLaR) en torno al abordaje y potencial protocolización de manifestaciones vinculadas a la temática de acoso y discriminación en el contexto universitario.

A modo de contextualización, se considera pertinente destacar que la UdeLaR es la única universidad pública de Uruguay (en cuanto a su gratuidad y espíritu de univer-

salidad), que presenta como componente esencial el ser autónoma y cogobernada por representantes de los órdenes docente, estudiantil y egresados: “Le incumbe asimismo, a través de todos sus órganos, en sus respectivas competencias, acrecentar, difundir y defender la cultura; impulsar y proteger la investigación científica y las actividades artísticas y contribuir al estudio de los problemas de interés general y propender a su comprensión pública; defender los valores morales y los principios de justicia, libertad, bienestar social, los derechos de la persona humana (...)” (Ley Orgánica de la UdelaR; 1958: Art.2).

A partir del año 2007, en el marco de lo que se denomina la Segunda Reforma Universitaria, la UdelaR comienza a atravesar un proceso de transformación que implica repensar aspectos estructurales, académicos y de gestión a nivel institucional; “(...) se trata de impulsar, desde la autonomía conectada y el cogobierno participativo, una transformación profunda de la institución, que revitalice en las condiciones sociales y culturales del siglo XXI el ideal de universidad forjado por el Movimiento de la Reforma Universitaria Latinoamericana, para contribuir a afrontar un desafío mayor de nuestro tiempo, promover la democratización del conocimiento al servicio del desarrollo integral, en el entendido de que democratización y desarrollo requieren generalizar la enseñanza avanzada y permanente” (Arocena; 2014: 11). Junto a estas consideraciones, se observa el impulso y apoyo brindado a proyectos que tiendan a generar respuestas vinculadas a un desarrollo de políticas sociales que apunten a la protección de sus integrantes, sean estos trabajadores (docentes y no docentes) o estudiantes.

En el contexto de estas transformaciones es que surge en el 2010, el Programa de Salud Mental de la UdelaR (PSM) como una propuesta dirigida hacia la prevención y promoción de salud, a partir del despistaje precoz de factores de riesgo y el fomento de actividades destinadas a actuar sobre los determinantes de la salud; procurando de esta manera generar ambientes y sujetos productores de salud, críticos y transformadores. La salud se conforma desde esta configuración en un concepto complejo que se construye socialmente, concebida en parte, como la tensión continua que existe en el hombre entre la adaptación a la vida y al medio ambiente; entre la búsqueda del bienestar y el deterioro de su calidad de vida. Su abordaje entonces, incluirá las facetas físicas, mentales, sociales y culturales de las personas, grupos, organizaciones e instituciones.

Para el PSM, la conjunción entre inclusión social, interdisciplina y el fomento a la participación constituyen los ejes centrales en la producción dialéctica de salud; entendiéndola como un “(...) estado de bienestar en el que los individuos manifiestan sus propias habilidades, trabajan productivamente y son capaces de contribuir al bienestar de la comunidad (...) y se evidencia en la construcción de vínculos sanos, creativos y solidarios (...) En la práctica cotidiana ello implica un sujeto crítico, reflexivo, pensante, flexible y creativo que sepa construir las estrategias y las herramientas posibles necesarias para enfrentar los procesos” (Custo; 2008: 21-22). La estrategia de acción del Programa mantiene un enfoque orientado hacia la dimensión comunitaria (demos universitario), apostando a la anticipación de la enfermedad, en vez de una actuación directa sobre la misma.

En aras de relevar y socializar las representaciones que se presentan entre trabajadores y estudiantes en referencia al tema de acoso como manifestación de conductas de maltrato y violencia (vulneración de derechos individuales y colectivos), se dispusieron diferentes dispositivos investigativos:

en diciembre de 2010, se aplicó un sondeo de opinión a trabajadores (docentes y

no docentes) y estudiantes, con una pauta guía de llenado voluntario por parte de los participantes del Primer Encuentro Nacional del PSM;

de junio a septiembre de 2011, se llevaron a cabo grupos focales en tres departamentos del país (Paysandú, Salto y Montevideo);

durante octubre de 2011 y hasta mayo de 2012, se desarrolló la primera Investigación sobre Calidad de Vida de los Trabajadores de la Udelar.

La sistematización de los datos recabados en estas experiencias permitió comprender las nociones que tenían los diferentes actores en relación a la temática, y colocar paulatinamente el tratamiento de este problema en la agenda política, ya que estas conductas aparecen como expresiones de las tensiones y contradicciones que presentan las organizaciones, que redundan en la lesión del clima relacional-social y personal. La presentación de los resultados a través de distintas instancias de difusión desde el PSM, junto a la realización de talleres de sensibilización en coordinación con el gremio de trabajadores no docentes, habilitó la consolidación del debate en el seno de los demás espacios de representación gremial (docentes y estudiantes), así como la atención de las autoridades universitarias. La pregunta ¿qué hacer ante el acoso? Enuncia la necesidad de pensar en mecanismos de prevención y protección para los integrantes de la organización, a través de estrategias que impliquen un encare jurídico, gremial e interdisciplinar.

#### COMISIÓN CENTRAL DE PREVENCIÓN ANTE EL ACOSO Y LA DISCRIMINACIÓN: UNA ESTRATEGIA DE PROTECCIÓN INSTITUYENTE PARA TRABAJADORES Y ESTUDIANTES

Como se mencionó anteriormente, el proceso de transformaciones por el que la Udelar viene atravesando, habilitan el surgimiento de nuevas propuestas de intervención/atención de cara a lo que pueden llamarse “nuevos riesgos”, o lo que podría entenderse como la visibilización de una problemática históricamente naturalizada, recordando las palabras de Beck “(...) cuantas más sociedades se modernizan, tantos más agentes (sujetos) adquieren la capacidad de reflexionar sobre sus condiciones sociales de existencia y de cambiarlas” (1997: 209).

La Comisión Central de Prevención y Actuación ante el Acoso y la Discriminación (CPAAD) surge como respuesta a una propuesta del Pro-Rectorado de Gestión Administrativa<sup>27</sup> de problematizar la temática de acoso y pensar en planes de acción bajo un encuadre de promoción y prevención de salud. La inquietud desde las autoridades se ve alimentada por las diversas iniciativas llevadas adelante por Agrupación Federal de Funcionarios de la Universidad de la República (AFFUR), en torno al tema y a las jornadas de trabajo desarrolladas por el PSM, que traen como eje central de abordaje el desgaste laboral y el acoso en la comunidad universitaria.

La Comisión comenzó a sesionar en el mes de diciembre de 2012, con espíritu de promover ambientes saludables de trabajo y estudio dentro de la institución, en clave de respeto de los Derechos Humanos y Equidad de Género. Es interdisciplinaria, interservicio y cogobernada, contando con la participación sostenida y activa de representantes de AFFUR Central, la Asociación de Docentes de la Universidad de la República (ADUR), Federación de Estudiantes Universitarios del Uruguay (FEUU), Unión de trabajadores del Hospital de Clínicas (UTHC), la División Universitaria de la Salud

<sup>27</sup> Autoridad delegada por el Consejo Directivo Central para temas vinculados a la gestión administrativa.

(DUS), el PSM, la Comisión Permanente de Procesos y Condiciones de Estudio, Trabajo y Medio Ambiente Laboral en la Universidad de la República (PCET-MALUR), la Red Temática de Estudios de Género, la Comisión Abierta de Género de la Universidad de la República y el asesoramiento de la Dirección General de Personal (DGP) y Dirección General de Jurídica (DGJ). La importancia de contar con una representación tan heterogénea como la mencionada permite entablar un debate más enriquecedor de la temática, así como la creación y consolidación de diversas redes dentro y fuera del ámbito universitario.

La CPAAD tiene como cometido asesorar a los servicios y autoridades universitarias en cuanto al abordaje de temáticas vinculadas al acoso (en su concepción más amplia, incluyendo la dimensión sexual), violencia y discriminación en los espacios de trabajo o estudio. Entre sus competencias se encuentra la tarea de:

asesorar al Consejo Directivo Central de la UdelaR<sup>28</sup> sobre las políticas institucionales a adoptar en materia de violencia en el trabajo y estudio, en sus diferentes manifestaciones (acoso sexual, laboral, discriminación por razones de género, edad, diversidad sexual, nacionalidad, etnia, religión, discapacidad, orientación política o sindical, o de otros aspectos socio culturales);

proponer estrategias, elaborar, planificar y ejecutar acciones de promoción y prevención de salud en las temáticas indicadas anteriormente, incluyendo los aspectos vinculados a la capacitación;

dirigir el proceso de denuncias y la aplicación del procedimiento sobre acoso y discriminación;

realizar el seguimiento de los casos y cumplimiento de sus recomendaciones por parte de los distintos servicios universitarios;

promover la investigación en las temáticas de su competencia y coordinar con las unidades académicas correspondientes. Elaborar informes, análisis y estadísticas, las que podrán ser divulgadas previa autorización de la comisión.

La CPAAD comenzó su trabajo estudiando protocolos institucionales de diversas organizaciones/instituciones nacionales y extranjeras, la normativa internacional y el derecho positivo nacional al respecto. El trabajo realizado hasta el momento ha tratado de incorporar distintas visiones en torno a la temática: el abordaje desde una perspectiva de género y el que puede realizarse desde una perspectiva de salud ocupacional o de salud y seguridad de los ambientes de trabajo/estudio, desde los Derechos Humanos. La propuesta preliminar del procedimiento recorrió los diversos espacios competentes de la Universidad y del Estado para luego ser aprobado por el Consejo Delegado de Gestión Administrativa de la UdelaR, el día 28 de octubre del 2013.

El “Procedimiento de Actuación frente al Acoso y la Discriminación”, busca dar una respuesta inicial a una problemática que requiere una atención inmediata, pero no pretende ser la forma definitiva de atención, ni tiene una perspectiva sancionatoria del denunciado, del denunciante, ni del personal jerárquico u operativo de los servicios. Consiste en una intervención de carácter preventiva realizada desde una perspectiva de salud.

La CPAAD pretende que su trabajo (elaboración de un protocolo de actuación que

<sup>28</sup> Órgano máximo resolutivo y cogobernado de la UdelaR.

incluirá un marco jurídico, definiciones técnicas, formularios de denuncia, remisión a instrumentos técnicos, la planificación de actividades de promoción y formación en torno a la temática, entre otros) genere procedimientos que atiendan, específicamente, la problemática estudiantil.

#### MARCO CONCEPTUAL DE REFERENCIA QUE ORIENTA LAS ACCIONES DE LA CPAAD:

##### Algunas consideraciones en torno al Acoso Laboral

El acoso no es un tema nuevo en el mundo del trabajo, si bien tiene facetas distintas según las épocas y los tiempos sociales, el mismo las moldea y recorta en la encrucijada de los actuales panoramas de las relaciones laborales, transversalizadas por las formas de reproducción social y simbólica que se van procesando en las complejidades que enfrenta el mundo.

El acoso se ha convertido en los últimos años en un tema de profunda preocupación a nivel social, ya que es la máxima expresión de malestar en el trabajo, referido al clima y cultura organizacional. Estas formas de vínculos conflictivos, tensos e intolerantes que se van conformando, estructuran y por ende modifican las diversas expresiones que nutren los procesos comunicacionales, los cuales repercuten directamente en los comportamientos gestados y desarrollados en el espacio laboral. En su generalidad atentan contra la dignidad de los trabajadores, creando procesos de violencia en la cotidianidad de las personas o grupos involucrados, siendo productores de situaciones o estados de sufrimiento, desvalorización y factores de riesgo psico-social en lo individual como en lo colectivo-organizacional.

Estos comportamientos, que se caracterizan por crear mecanismos destructores, presentan graves consecuencias en la calidad de vida, bienestar y salud de los trabajadores, provocando en su conjunto conductas de deserción, ausentismo y abandono en periodos prolongados, comprometiendo los procedimientos de productividad que afectan a los trabajadores en situación de acoso, a sus compañeros de trabajo, y al espacio organizacional que lo ha contratado. La expresión máxima del desgaste a partir del sufrimiento del acoso moral es que la/s persona/s o grupos puedan ir siendo desafilados y por ende expulsados de su campo de trabajo.

Las modalidades de agresión varían en el acoso laboral según los medios socioculturales, estos van desde enunciados explícitos hasta formas implícitas y ocultas que dificultan su detección. El trato cotidiano de burla, de no escucha, críticas no fundadas a través de la palabra dicha o conductas enunciadas de lo gestual; se define como conducta abusiva, que al ser repetitiva y reiterativa, perjudica la integridad psicológica, física, moral, cultural y social de los trabajadores. Es difícil pero no imposible visualizar estas modalidades, ya que las mismas pueden ir desde situaciones de aislamiento e indiferencia verbal, haciendo sentir al otro (o los otros) como personas miserables de su condición de no ser aceptados, hasta manifestaciones visibles de violencia verbal o física.

Interesa destacar que el acoso laboral aparece invisibilizado, silencioso y oculto; tanto para el que lo padece, como para el que lo efectúa y para los que lo rodean (que se presentan como sordos, ciegos y mudos). Esto se correlaciona a dos tipos de acoso: asimétrico (descendente o ascendente) y simétrico. En las manifestaciones clásicas del acoso siempre está presente la humillación y la falta de respeto al individuo concreto,

al otro en tanto persona, distinta y diferente a mí. Una de las primeras expresiones explícitas del acoso es el rechazo a lo nuevo y diferente como consecuencia de presentar sentimientos de envidia o celos, por considerar al otro como rival o porque sus discursos hablantes como operantes generan miedo a la pérdida de lo ya adquirido, lo cual se manifiesta por una conducta discriminatoria de aislamiento, persecución y marginación de los acosados.

Hay autores como Schopenhauer (1995) e Hirigoyen (1999) que consideran que el objetivo primordial en las situaciones de acoso laboral es provocar la desestabilidad, a partir del ataque personal como estrategia de paralización y pérdida de sentido del/los otro/s, donde los acosadores se muestran como no responsables, o negando esa actitud de agresión. Este, que es parte de esta relación compleja de hostigamiento laboral individualizado, refuerza sus conductas de maltrato y sometimiento, con aquellos que silencian la situación de manera frecuente, sistemática y reiterada. La propia dinámica organizacional a su vez, convalida estas maneras de comportamiento deliberado, persistente y amenazante que inflige el acosador.

#### ACOSO SEXUAL O POR RAZÓN DE GÉNERO

El Acoso Sexual tal como lo define la Ley N° 18.561: Artículo 2°, es todo comportamiento de naturaleza sexual, realizado por persona de igual o distinto sexo, no deseado por la persona a la que va dirigido y cuyo rechazo le produzca o amenace con producirle un perjuicio en su situación laboral o en su relación docente, o que cree un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien lo recibe. Esta conducta es considerada inaceptable si: i) la negativa o el sometimiento de una persona se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre cualquier decisión relativa a su situación laboral, o el acceso a su formación personal; ii) crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma pudiendo ser además, en determinadas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato (Ley N° 16.045); iii) la agresiva se refiere a cuestiones de género o de ejercicio de la diversidad sexual (Ley N° 17.817).

#### DISCRIMINACIÓN

La definición de “Discriminación”, brindada por la Ley N° 17.817, Artículo 2°, entiende por discriminación toda distinción, exclusión, restricción, preferencia o ejercicio de violencia física y moral, basada en motivos de raza, color de piel, religión, origen nacional o étnico, discapacidad, aspecto estético, género, orientación e identidad sexual, que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública. También serán considerados actos discriminatorios los que surjan por la afiliación o ejercicio de la libertad sindical de las trabajadoras y trabajadores (Ley N° 17.940).

#### VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL E INSTITUCIONAL:

Siguiendo las definiciones propuestas en las Guías de la OIT/OMS, la violencia laboral está compuesta por “incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo - incluidos los viajes de ida y vuelta a él - que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.” También se destaca dentro de esta órbita, el uso deliberado de poder, abuso

verbal, amenazas e intimidación.

Se entiende por “violencia institucional” todo acto arbitrario, ilegítimo ejercido o permitido por las reparticiones del Estado; incluyendo actos u omisiones de quienes desempeñando una función pública, atenten contra los Derechos Humanos de las personas o contra el acceso de las mismas al usufructo de las políticas de la institución.

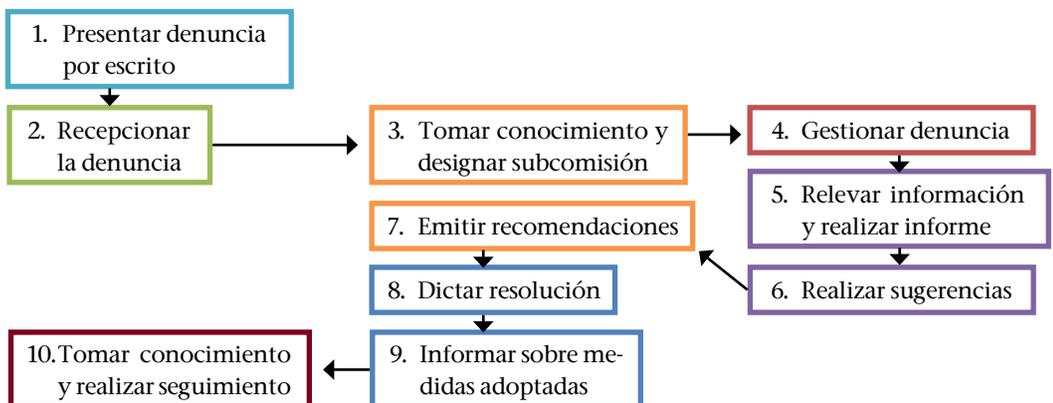
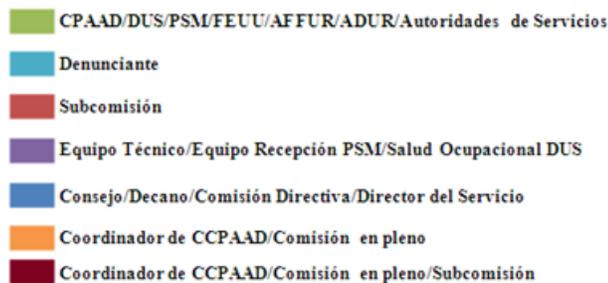
#### LOS RIESGOS PSICOSOCIALES:

El acoso es un riesgo psico-social en la esfera laboral o del estudio, que afecta las relaciones humanas, y por ende los vectores centrales de conocimiento de las organizaciones como son su clima y cultura. Estos riesgos si no son abordados tempranamente, pueden traer aparejados daños, que se presentan como síntomas denominados trastornos del bienestar, salud y calidad de vida del trabajador/a-estudiante; como son la tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves que terminan en episodios continuos de fobias, estrés o desgaste laboral.

“Estos factores se encuentran principalmente en las características estructurales de la organización (estilo de mando, participación de los trabajadores, comunicación, gestión de los conflictos), en las particularidades de las tareas asignadas (contenido, carga de trabajo y autonomía), y en el tiempo de trabajo (ritmo, duración y organización).”

El conjunto de reacciones psicológicas, emocionales y comportamentales, que se producen en la persona por no poder afrontar y enfrentar solicitudes derivadas de su interacción con el medio, provocan una alteración en su bienestar, que se denomina estrés.

#### BOSQUEJO Actores implicados



#### EVENIR DE LA CPAAD:

Desde su creación, la Comisión ha recibido denuncias vinculadas principalmente a problemas de relacionamiento en el ámbito laboral, destacándose episodios de violencia, discriminación, hostigamiento, acoso sexual, entre otros. Cabe destacar que además de haberse presentado recursos individuales, generalmente asociados a un malestar entre dos o más personas de un mismo sector; se han iniciado procedimientos de forma colectiva que engloban a su vez, la intención de comunicar carencias que refieren al clima y formas de organización del trabajo a la interna del servicio. Por otra parte, se destaca la participación de los gremios implicados a la hora de iniciar el procedimiento, ya que también se cuenta con el antecedente de denuncias presentadas a través de AFFUR Central y agremiaciones de base, sobre las condiciones de trabajo y presuntos malestares en determinadas áreas, las cuales se sustentan en el testimonio de diversos trabajadores a delegados gremiales, quienes posteriormente elevan la situación formalmente a la CPAAD.

Como toda práctica y/o política nueva e instituyente, la implementación del Procedimiento de Actuación de la CPAAD ha enfrentado diversos obstáculos en el devenir de su existencia; que decantan en la adopción de medidas provisorias de acción y/o intervención que intentan adecuarse más a la realidad de la organización y de sus integrantes. En esta línea, se resalta la forma de recepción de las denuncias; ya que inicialmente la CPAAD debió (y debe) enfrentarse al desconocimiento del demos universitario sobre la normativa vigente para el abordaje de estos temas, así como las vías para iniciar formalmente el trámite. Para abordar este punto, se desarrolló un material de sensibilización donde se enunciaron los cometidos de la Comisión, la forma de presentación de las denuncias y los pasos que debería seguir el trámite.

En lo que refiere a los tiempos de respuesta previstos por el Procedimiento, no se ha logrado mantener los plazos estipulados, debido principalmente a la escasez de recursos humanos profesionales disponibles para gestionar las denuncias, a lo que se agrega, la complejidad propia de cada situación. Esto obliga a establecer un orden de prelación para el abordaje de las mismas; teniendo previsto tratar en carácter urgente aquellas situaciones que explicitan un fuerte riesgo físico y/o psicosocial de la persona denunciante, así como denuncias de corte sexual. Por otra parte, la ausencia de una fuerte difusión del Procedimiento va en detrimento de una respuesta ágil por parte de los servicios universitarios, los cuales presentan ciertas dificultades en materia de gestión (inicio del trámite y seguimiento), fundamentalmente en lo que refiere a la confidencialidad. Por este motivo, la CPAAD considera imprescindible el trabajo coordinado con actores institucionales, principalmente con las autoridades implicadas, a modo de establecer pautas de trabajo consensuadas que permitan tener una trayectoria de acciones articuladas entre los diversos servicios de la UdelaR y la CPAAD.

#### ALGUNAS CONSIDERACIONES FINALES:

A casi dos años de transcurrida la aplicación del Procedimiento, es posible realizar una evaluación de lo realizado y emprender el desafío de fortalecer aquellos aspectos que continúan pendientes. Debido a diversos factores, entre ellos el volumen de denuncias presentadas hasta el momento, se ha visto restringida la capacidad de profundizar en un elemento considerado fundamental para el abordaje de la temática: políticas institucionales orientadas a la prevención y promoción de ambientes saludables de estudio y trabajo.

Para poder avanzar en la indagación y tratamiento de estos temas resulta fundamental poder trabajar hacia una promoción de salud. De este modo, se intenta detectar tempranamente los primeros signos de malestar en los ámbitos de estudio y trabajo, a través de la aplicación de baremos que puedan contribuir a reducir la existencia de situaciones paralizantes en la vida del trabajador o estudiante y evitar una posible agudización de los conflictos.

En esta línea, se propone la realización de talleres temáticos que permitan la apropiación de distintas herramientas que habiliten la deconstrucción de situaciones y relaciones conflictivas naturalizadas y consideradas potencialmente hostiles que pueden derivar en un riesgo para las personas. Este instrumento permite que sean los propios trabajadores y estudiantes quienes construyan la demanda en función de sus necesidades, al tiempo que permite una apropiación de los contenidos trabajados.

Otra estrategia propuesta por la Comisión es la descentralización de todas aquellas acciones destinadas a la promoción y prevención a través de optimización de las redes establecidas, como pueden ser las Comisiones temáticas (Género, Derecho Humanos, entre otras) y las agrupaciones gremiales de base. De esta manera, se despliega y consolida una red de trabajo que da lugar no solo a la participación de diversos espacios, sino también a la aplicación de múltiples dispositivos que tengan correlación con la realidad particular de cada servicio y cada situación.

La capacitación y sensibilización de estas temáticas también debe ser dirigida a las autoridades de los servicios, así como a los mandos medios. El rol institucional en estas situaciones resulta significativo ya que serán quienes procuren tener “tolerancia cero” frente a la gestación de posibles conflictos. El grado de compromiso de la institución y fundamentalmente de las personas que ocupan cargos de decisión, resulta fundamental a la hora de habilitar o imposibilitar la apertura de espacios de visibilización, debate y reflexión de estas cuestiones.

La creación de la Comisión ha permitido dar luz a la existencia de estas problemáticas, sin embargo, a lo largo de este recorrido se ha podido identificar que en muchos casos, la naturalización de estas situaciones no ha permitido dar real dimensión a los efectos que la misma causa, no solo las personas sino también en la organización del trabajo. Poder construir nuevas estrategias que habiliten formas de relacionamiento en clave de respeto y responsabilidad, es una de las principales aspiraciones de la Comisión, y eso únicamente se logrará con una fuerte política de Promoción de Salud.

## Referências Bibliográficas

Agremiación Federal de Funcionarios de la Universidad de la República. (Noviembre de 2012) “¿Qué es la violencia en el trabajo? Avances en la construcción de una Guía para la Actuación frente a la Violencia en el Trabajo, el Acoso y la Discriminación, en el marco de la Negociación Colectiva, en la Universidad de la República.” Disponible en: <http://www.affur.org.uy/secretarias/secretaria-de-derechos-humanos.html>. Acceso: 4/6/15.

Arocena, R. (2014) Trabajando por una Segunda Reforma Universitaria: La Universidad para el Desarrollo - Memorias Universitarias 2006-2014. Ediciones Universitarias, Unidad de Comunicación de la Universidad de la República. Montevideo. ISBN: 978-9974-0-1102-1 Disponible en: [http://www.universidad.edu.uy/pmb/opac\\_css/doc\\_num.php?explnum\\_id=836](http://www.universidad.edu.uy/pmb/opac_css/doc_num.php?explnum_id=836) Acceso: 11/6/15.

Álvarez, H. Quirós, J. (2006) "Precisiones conceptuales sobre los riesgos psicosociales" En: Barreiro, G. (2006). "Las enfermedades del trabajo: nuevos riesgos psicosociales y su valoración en el derecho de la protección social." Universidad de León. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España.

Beck, U. Giddens, A. Lash, S. (1997). "Réplicas y críticas" en Modernización Reflexiva Política, tradición y estética en el orden social moderno. Madrid:Alianza Universidad. p.209-255.

Custo, E. (2008). Salud Mental y ciudadanía. Una perspectiva desde el Trabajo Social. Editorial Espacio. Buenos Aires.

Dornell, T. Stemphelet, S. Mauros, R. (2013) "Estrategias de Protección en el campo Laboral y del Estudio en el Contexto Universitario Uruguayo". II Congreso Iberoamericano Sobre Acoso Laboral e Institucional - "Dignidad, compromiso y solidaridad: Hacia la erradicación de todo tipo de violencia laboral". Buenos Aires.

Dornell, T. Stemphelet, S. Mauros, R. (2013) "Un modelo inclusivo e incluyente de Salud Mental en el contexto universitario uruguayo". Trabajo presentado en la I Jornada Nacional de Salud y DDHH en el marco del II Congreso Iberoamericano sobre Acoso Laboral e Institucional - "Dignidad, compromiso y solidaridad: Hacia la erradicación de todo tipo de violencia laboral". Buenos Aires.

Ley Orgánica N° 12.549 de 29 de octubre de 1958. Universidad de la República. Montevideo.

Ley N° 18.561 de 21 de setiembre de 2009. Acoso Sexual. Normas para su prevención y sanción en el ámbito laboral y en las relaciones docente-alumno. Uruguay

Organización Internacional del Trabajo (2002) Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Consejo Internacional de Enfermeras/Organización Mundial de la Salud/Internacional de Servicios Públicos. Ginebra.

## Fuentes Documentales

Anteproyecto del Programa de Salud Mental de la Universidad de la República, Uruguay. (2010) Disponible en:

[http://www.bienestar.edu.uy/sites/default/files/proyecto\\_salud\\_mental\\_2010.pdf](http://www.bienestar.edu.uy/sites/default/files/proyecto_salud_mental_2010.pdf)

Acceso: 11/06/15

Informe sobre los resultados de la Encuesta de Calidad de Vida de los Trabajadores de la Universidad de la República. Año 2011-2012. Programa Central de Salud Mental (PSM) de la Universidad de la República, Uruguay (2011) Disponible en:

<http://www.bienestar.edu.uy/institucional/salud-mental> Acceso: 11/06/15

Síntesis de los Grupos Focales de Trabajadores y Estudiantes de la Udelar. Año 2011. Programa Central de Salud Mental (PSM) de la Universidad de la República, Uruguay (2012) Disponible en: <http://www.bienestar.edu.uy/institucional/salud-mental> Acceso: 11/06/15

Sondeo de Opinión de los Trabajadores y Estudiantes de la Udelar, Año 2010. Programa Central de Salud Mental (PSM) de la Universidad de la República, Uruguay (2011) Disponible en: <http://www.bienestar.edu.uy/institucional/salud-mental> Acceso: 11/06/15

## SESSÃO DE COT 10: “ANTECEDENTES E CONSEQUENTES DO ASSÉDIO MORAL”

### 1) AS CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL NA VIDA DO TRABALHADOR

- Lorena Dos Santos Souza (lorysouzarodrigues@live.com, UFPA); • Aurilene Ferreira da Silva (aurilene20@yahoo.com.br, UFPA); • Edileuza Costa da Cruz (edileuza\_cruz19@hotmail.com, UFPA).

#### RESUMO:

Este artigo discutirá a temática do assédio moral, ressaltando as consequências na vida do trabalhador. Iniciamos este trabalho ressaltando que a prática do assédio moral é antiga, no entanto este debate é recente no Brasil. Analisamos o assédio moral no ambiente de trabalho, destacando o conceito e alguns comportamentos que caracterizam esse ato. Em seguida, elencamos algumas características dos assediados e dos assediadores. Por fim, realizamos três entrevistas, com o intuito de evidenciar como ocorre o assédio moral, e as implicações na vida do assediado, que geram consequências físicas, afetivas, cognitivas e sociais. Para este artigo a investigação terá como delineamento as pesquisas: bibliográfica e de campo, de caráter qualitativo.

Palavras-Chave: Assédio Moral; Implicações na vida do trabalhador; Saúde.

#### RESUMEN:

Este artículo aborda el tema de la intimidación, destacando las consecuencias para la vida del trabajador. Empezamos este trabajo haciendo hincapié en que la práctica de la intimidación es vieja, sin embargo este debate es reciente en Brasil. Analizado el acoso en el lugar de trabajo, destacando el concepto y algunos comportamientos que caracterizan a este acto. A continuación listamos algunas características del acosado y acosadores. Por último, se realizó tres entrevistas, con el fin de mostrar cómo se produce el acoso y las implicaciones en la vida del acosado, que generan consecuencias físicas, emocionales, cognitivas y sociales. Para esta investigación artículo diseñará la investigación: bibliográfica y de campo de la cualitativa

Palabras clave: Bullying; Implicaciones para la vida del trabajador; Salud.

#### INTRODUÇÃO:

O presente artigo pretende fazer um aprofundamento teórico sobre a temática do assédio moral, ressaltando que este ato existe no mundo do trabalho desde o início da sociedade, no entanto, este debate é recente no Brasil.

Iniciamos caracterizando primeiramente o assédio moral no ambiente de trabalho, ressaltando o principal conceito no qual elucidada, que é um conjunto de ações violentas e abusivas no ambiente do trabalho, impostas de maneira frequente e repetitiva, em seguida destacamos alguns comportamentos do assédio moral: deterioração proposital das condições de trabalho; isolamento e recusa de comunicação; atentado contra a dignidade; e violência verbal, física e sexual. Posteriormente, destacamos algumas características dos assediados e dos assediadores.

Por fim, é feito o relato de três depoimentos de trabalhadores que sofreram assédio moral no exercício de suas atividades, essas entrevistas foram realizadas com o intuito de evidenciar como ocorre o assédio moral e as implicações na vida do assediado.

Para este artigo, a investigação terá como delineamento as pesquisas: bibliográfica e de campo, de caráter qualitativo. Optamos pela pesquisa bibliográfica, pois este tipo

de pesquisa busca um maior entendimento científico sobre o objeto a ser estudado e realiza uma análise do material bibliográfico disponível sobre o assunto, apresentando o “estado da arte”. E, a pesquisa de campo, que será realizada por meio de entrevistas semi-estruturadas, com pessoas que tiveram ou tem experiências práticas com o problema pesquisado. Esses sujeitos escolhidos, vão nos proporcionar uma melhor compreensão e apreensão da realidade que esta sendo investigada.

#### CARACTERIZAÇÃO DO ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO:

O assédio moral existe no mundo do trabalho desde o início da sociedade, no entanto, segundo Garcia e Tolfo (2011), somente a partir da década de 1980 é que o assédio moral tornou-se objeto de estudos acadêmicos. No Brasil este debate é ainda mais recente se estabelecendo somente a partir de 2000.

O assédio moral caracteriza-se, por um conjunto de ações violentas e abusivas no ambiente do trabalho, impostas de maneira frequente e repetitiva. Hirigoyen apud Garcia e Tolfo (2011, p. 26), reiteram afirmando que o “Assédio moral no trabalho está ligado a qualquer conduta abusiva em relação a uma pessoa, que possa gerar consequências físicas e psicológicas ao trabalhador, bem como à sua personalidade e dignidade”. Nesta percepção, as autoras elencaram em quatro subcategorias os comportamentos do assédio moral: deterioração proposital das condições de trabalho; isolamento e recusa de comunicação; atentado contra a dignidade; e violência verbal, física e sexual.

Desta forma, podemos compreender que o assédio moral está relacionado a atos incorretos realizados pelo empregador que podem lesar a vida do empregado. Esses atos causam graves implicações na vida do trabalhador tanto a nível físico, psicológico e social, provocando sérios prejuízos na saúde do trabalhador.

De acordo com Soares (2008), existem basicamente três modalidades distintas de assédio moral, tais modalidades são:

O assédio moral descendente ou vertical: ocorre em situações nas quais um ou mais trabalhadores se encontram em uma posição que lhe confere certo nível de poder dentro da escala hierárquica, assedia moralmente outro trabalhador que se encontra subordinado direta ou indiretamente a ele. Tal modalidade de assédio moral no trabalho se manifestará por meio das seguintes situações: abuso de poder, na qual o superior hierárquico se utiliza de sua posição de maneira desmedida, “perseguindo” seus subordinados por medo de perde o poder.

O assédio moral horizontal: ele ocorre nas situações em que um ou mais trabalhadores assediam moralmente um ou outro de nível hierárquico similar.

Assédio moral ascendente: ocorre quando o superior hierárquico é assediado moralmente por um ou mais subordinados.

#### COMPORTAMENTOS QUE CARACTERIZAM O ASSÉDIO MORAL:

O assédio moral se estabelece por práticas derradeiras de violência, na maioria das vezes psicológicas na qual é produzida por variáveis individuais, grupais, organizacionais e sociais, dessa forma esta prática não pode ser relacionada apenas como uma ação de violência.

Segundo Soboll (2008, p. 21), “o assédio moral é marcado por comportamentos e omissões, repetitivos e duradouros, caracterizado por sua natureza processual, pessoal e mal-intencionada”. Segundo a autora, uma das características na relação do ambiente de trabalho é a gestão, e essa gestão pode ter um efeito disciplinar sobre o coletivo, há

também a gestão por estresse na qual objetiva a melhoria da atuação e eficiência no trabalho.

Para conseguir o cumprimento de metas, algumas empresas utilizam-se de recursos como práticas de humilhação, ameaças, estímulos à competição, entre outros. Conforme Sobbol (2008), a própria organização do trabalho estimula o desenvolvimento de práticas agressivas, utilizando-se dessas situações para assegurar o controle, a submissão e o envolvimento dos trabalhadores em prol da produção. Essas práticas estratégicas de gestão passam tanto pelo assédio moral interpessoal quanto pelo assédio moral organizacional.

Geralmente o agressor é o empregador, os seus representantes ou pessoas que tenham poderes hierárquicos. No assédio moral o alvo é o indivíduo no qual fica claro o objetivo do empregador de prejudicar, humilhar e excluir o empregado.

Hirigoyen (2006) dividiu as práticas de assédio moral em quatro subcategorias:

Deterioração proposital das condições de trabalho: Retirar do empregado a autonomia; não lhe transmitir mais as informações úteis para a realização de tarefas; criticar seu trabalho de forma injusta ou exagerada; retirar do empregado as atividades que lhe compete; atribuir-lhe atividades que estão além ou inferiores as suas atribuições; causar danos em seu ambiente de trabalho; pressioná-la para que não recorra aos seus direitos trabalhistas; induzir o empregado ao erro.

Isolamento e recusa de comunicação: Superiores hierárquicos ou colegas ignoram e não falam com a vítima; é separado, isolado dos outros; a direção recusa qualquer pedido de entrevista.

Atentado contra a dignidade: Atribuição de tarefas humilhantes; espalham calúnias à seu respeito; zombam de suas deficiências físicas ou de sua aparência; implicam com suas crenças religiosas ou convicções políticas;

Violência verbal, física ou sexual: Ameaça de violência física; falam de forma grosseira; é assediado ou agredido sexualmente (gestos, propostas).

É importante ressaltar que esses comportamentos agressivos, não se reduzem apenas a essas subcategorias. Schatzmam (2009) traz alguns critérios definidores de assédio moral, dentre eles: caráter processual, frequência, duração e intencionalidade. Caracterizando-se assim o assédio moral como um processo sistemático e repetitivo de comportamentos agressivos no qual tem o objetivo de prejudicar e de denegrir a imagem do empregado, essa situação não se resume em apenas atos de violência, mas em ações que prejudicam a vida do empregado.

#### O PERFIL DO ASSEDIADO E DO ASSEDIADOR:

Após a abordagem sobre os comportamentos que caracterizam o assédio moral, é possível traçar algumas características do perfil dos sujeitos assediados e dos assediadores, assim como caracterizar situações ambientes que proporcionam a prática do assédio moral.

Segundo as autoras Garcia e Tolfo (2011) “É evidenciado na literatura brasileira sobre assédio moral que a instauração de um processo de assédio transcende o perfil e a relação vítima-agressor”. Isto é, o assédio moral se efetiva em uma rede de relações sociais que podem produzir condutas agressivas nas mais diferentes pessoas e grupos, independente do psicológico de cada uma.

Para entender as características e perfis do assediado, primeiramente é importante entender que:

[...] não há um perfil definido de assediado. Existem contextos profissionais e tendência de perfis indicadores nos quais a ocorrência de assédio moral é mais comum. Dentre os conjuntos de contextos e perfis [...], pessoas atípicas (sexo e cor); pessoas demasiadamente competentes ou que ocupam um espaço relevante na organização; pessoas que resistem à padronização; assalariados protegidos (idade superior a cinquenta anos e mulheres grávidas); funcionários menos produtivos e pessoas temporariamente fragilizadas. (Garcia e Tolfo, 2011 p. 34).

Dessa forma, podemos entender que o perfil do assediado não tem um padrão, e que há contextos, ambientes e perfis profissionais que o assédio moral é proporcionado. Portanto o assediado pode ser aquele sujeito que de alguma forma ameaça o agressor, como por exemplo: por meio de questionamentos ou pela possibilidade de crescer de cargo na organização.

Assim como o assediado, o assediador não pode ser enquadrado em uma visão unilateral, segundo Garcia e Tolfo (2011), o mesmo pode ser uma “pessoa normal” que evolui na condição de perseguidor devido à própria circunstância do trabalho, adicionado à crise de ética social ou por vários outros motivos. As autoras traçam algumas características do perfil de um assediador, são inseguros quanto a sua competência profissional, projetam em seus semelhantes sua sombra, isto é, aquilo que não conseguem aceitar em si mesmos. Isto é, os assediadores não conseguem admitir críticas a seu respeito ou ao seu trabalho, e podem agir com desconfiança e excessiva suspeita em relação às atitudes alheias, a quem atribuem intenções maldosas.

#### RELATOS DE ASSÉDIO MORAL:

Para compreendermos essa relação, foram realizadas três entrevistas com o intuito de evidenciar como ocorre o assédio moral, qual o perfil do assediado e do assediador e quais as implicações na saúde e na vida do trabalhador assediado.

#### ENTREVISTA 1 - ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO DOMÉSTICO

“Eu era empregada doméstica no conjunto Anisia Teixeira, sofri várias humilhações, [...] a que mais me chocou foi quando tava fazendo um vatapá, já havia feito várias vezes pra ela, mas ela gritou comigo dizendo que eu não sabia fazer nada, tinha várias pessoas na casa. Naquele momento só tive vontade de sair, ir embora, mas parei pra pensar, e eu realmente precisava daquele emprego. Assim como aceitei a primeira, foi vindo várias e várias, sem contar que ela dizia que ia assinar minha carteira e nunca assinava, [...] inclusive o filho dela gritava comigo, eu tinha que fazer tudo pra ele, [...] e foram acontecendo várias e várias coisas lá dentro, o pai também veio tomar satisfação, tive que trabalhar doente, até com dengue eu trabalhei. Ai foi quando eu peguei dengue, resolvi sair daquele lugar. Quando eu fiquei boa de tudo eles me chamaram de volta e começou a acontecer tudo de novo. Decidi sair.”

Perguntada se ela tomou alguma atitude, se pensou em denunciar, ela respondeu: “Não porque eu não sabia, nunca passou pela minha cabeça que este tipo de atitude, podia denunciar, não sabia que era crime. Não porque eu já vi eles fazendo com outras pessoas. Minha única atitude era de sair daquela casa.”.

## ENTREVISTA 2 - ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO VOLUNTÁRIO

“A situação que ocorreu, vou contar aqui da Igreja mesmo. É um trabalho voluntário onde várias pessoas participam da Igreja. Seria um lugar onde as pessoas deviam conviver bem, só que não foi bem o que aconteceu. Durante as reuniões a gente, eu e a minha amiga éramos duas pessoas meio do contra, então a gente não era bem vistas, [...] durante as reuniões, disseram que a gente não dialogava com o grupo e não fazia o nosso trabalho.”

“A nossa função era evangelizar através da Pastoral do Dízimo, a gente arrecada o dízimo pra repassar ao padre. [...] Então o que aconteceu, sou coordenadora do dízimo, um cargo de muita influência e a minha amiga era tesoureira da comunidade, a coordenadora da comunidade num processo por disputa por cargo, ela sempre que podia, nas reuniões na frente de todo mundo ela dizia que nós não participávamos que não prestávamos conta, que a gente deveria repassar valores, [...] a gente achou que foi um processo de Assédio Moral, né? Porque ela procurava motivo pra me difamar, poxa, você chegar num local, ter várias pessoas e você falar que uma pessoa não faz nada, ou não faz seu trabalho direito, pra mim é assédio. Então assim, isto era muito constrangedor, primeiro por que as outras pessoas estavam ali, a gente ficou muito triste porque, o que vão pensar? Então tipo assim, minha amiga entregou o cargo e eu, como o padre não aceitou, eu tive que continuar no cargo.”

## ENTREVISTA 3 - ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

O caso do terceiro entrevistado ocorreu em um hospital. “Quando eu entrei lá o diretor era uma pessoa que procurava ouvir a gente, bastante atencioso, mas quando passei a ter mais contato com esse diretor, foi que as coisas foram piorando por que ele tratava a gente com ignorância, [...]. Teve vez que chigava com palavrões, dizia que a gente era merda, que não fazia o serviço direito, que a gente era imprestável, só que ele falava na frente de todo mundo.”

“Eu me sentia muito incapaz e ficava muito estressado, chegava em casa super estressado com raiva, chegava brigando com a minha esposa, não podia descontar em ninguém descontava em casa, como estava ficando tão perturbado com isso eu não pensava que a minha família não tinha nada a ver com isso, meus filhos eu não dava mais atenção. Não me alimentava mais direito, cheguei um tempo a entrar em depressão.”

Perguntado se ele tomou alguma atitude, se pensou em denunciar, ele respondeu: “por ele ser o dono do hospital, as pessoas preferiam ficar ao lado dele, preferiam manter o cargo delas ali, mesmo vendo que o que ele tava fazendo era errado. Na época eu não tinha ideia de quem poderia me apoiar e por eu ter ficado com vergonha de mim mesmo não cheguei a procurar ajuda, não sabia a quem recorrer, e isso nem passava pela minha cabeça, ficava com vergonha, tinha receio de comentar com alguém, por isso não procurei ninguém.”

## QUADRO 1 - CARACTERIZAÇÃO DOS TRABALHADORES ASSÉDIADOS

Sexo	Idade	Cor	Escolaridade	Cargo assediado	Cargo assediador	Organização
M	28	Branca	Ensino médio	Auxiliar de escritório	Diretor executivo	Hospital das Clínicas
F	31	Negra	Ensino médio	Trabalho voluntário	Coordenadora do Dízimo	Igreja Católica
F	64	Negra	Fundamental incompleto	Doméstica	Doméstica	Casa de Família

Fonte: autoria própria

#### CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL:

Diante das entrevistas podemos destacar as consequências que o assédio moral causa na vida do trabalhador, e essas implicações podem se subdividir, em quatro grandes grupos que, apresentam contínua interligação: físicas, afetivas, cognitivas e sociais.

Consequências físicas: sintomas nervosos, como: palpitações, hipertensão arterial e sensação de falta de ar; distúrbios psicossomáticos, gastrites, úlceras de estômago, problemas da tireoide, falta de apetite, vertigens, náuseas, vômitos, diarreia, fraqueza, fadiga, tremores, repercussões na saúde musculoesquelética, transtornos do sono, desmaios, dores diversas, entre outras.

Consequências afetivas: melancolia, apatia, hostilidade, irritabilidade, hipersensibilidade, depressão, isolamento, ataques de pânico, ansiedade, sentimento de insegurança, desamparo, desespero, sentimentos de vitimização, insônia, crises de choro, agressividade, entre outras.

Consequências cognitivas: dificuldade de concentração, perda de memória, entre outras.

Consequências sociais: mediante aos diversos danos psíquicos provocados pelo assédio moral, essas consequências transcendem a esfera individual e produzem danos na vida relacional do assediado, quer seja na família, ao cônjuge, aos colegas de trabalho ou aos amigos; além da redução da “empregabilidade” do assediado, abandono voluntário do emprego, entre outras.

Assim, como consequências no contexto da produção, o trabalhador tende a produzir menos, ou até mesmo deixar de produzir quando afastado por doença ocupacional, por exemplo. É importante considerar também que como consequência do assédio moral, nota-se um elevado custo com saúde pública, aposentadorias precoces, redução da população ativa, aumento do índice de suicídios, entre outros.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A partir da reflexão teórica sobre a temática do assédio moral no trabalho, é possível verificar que essa problemática encontra-se presente na sociedade desde a gênese do trabalho, porém esse assunto somente passou a ser debatido nas academias recentemente.

Há uma concordância entre os autores no que diz respeito ao assédio moral no trabalho quando este é considerado como prática que está diretamente relacionada a um conjunto de atos violentos e abusivos que ocorrem de forma frequente e repetitiva no ambiente de trabalho. Dessa forma, podemos considerar que o assédio moral, se funda por práticas de violência, na maioria das vezes psicológicas na qual é produzida por variáveis individuais, grupais, organizacionais e sociais, dessa forma esta prática não pode ser relacionada apenas como uma ação de violência.

Este é um tema relevante de ser estudado, pois o assédio moral é um crime e na pesquisa empírica foi constatado que os sujeitos que sofrem ou sofreram esse tipo de violência não denunciam, muitas vezes por medo de perder o emprego, outras por simplesmente não saber que o assédio moral é crime, assim, a maioria desses assediadores ficam impunes. Desta forma, é necessária mais atenção para estes casos, pois consiste em um crime “silencioso”, que trás consequências drásticas não só na vida do trabalhador, mas também das pessoas ao redor desse sujeito.

Portanto, o assédio moral pode ser caracterizado como um processo sistemático e repetitivo de comportamentos agressivos no qual tem o objetivo de prejudicar e de denegrir a imagem do empregado, dessa forma compreendemos que são graves as implicações que o assédio moral provoca no assediado, consequências que vão desde aspectos psicológico a aspectos físicos e sociais.

## Referências Bibliográficas

- Garcia, I, e Tolfo, S. (2011). Assédio moral no trabalho. Curitiba: Juruá Editora.
- Hirigoyen, M. F. (2006). Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Schatzmann, M. (2009). A violência moral sob a luz de subcategorias. São Paulo: LTr.
- Soares, L. Q. (2008). Interações socioprofissionais e assédio moral no trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Soboll, L. A. P. (2008). Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do psicólogo.

### 2) CONSEQUÊNCIAS FÍSICAS, SOCIAIS, PSICOLÓGICAS E PROFISSIONAIS DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

- Cinara Invitti Lemos (cinara\_invitti@yahoo.com.br);
- Suzana da Rosa Tolfo (sr-tolfo14@gmail.com, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC).

### RESUMO:

O assédio moral caracteriza-se por ser uma violência frequente, que ocorre em caráter processual e por diversos meios atingem a vítima. Nesta pesquisa foram estudadas as consequências do assédio moral para trabalhadores que registraram denúncia. A coleta das informações foi realizada por meio de análise documental e entrevistas. Foram identificadas consequências referentes a quatro categorias, estabelecidas após a análise das entrevistas, quais sejam: física, social, psicológica e profissional. Sendo as consequências psicológicas as mais mencionadas pelos assediados, como: choro, depressão, nervosismo, agitação, perda de sono. O assédio moral é um tema de fundamental importância tanto pela alta frequência com que ocorre nos ambientes de trabalho, quanto pelas graves consequências que gera para o trabalhador. Por isso a necessidade

de compreender o fenômeno para que este seja combatido.

#### RESUMEN:

El acoso moral se caracteriza por ser una violencia frecuente, que ocurre de carácter procesal y por diversos medios llegar a la víctima. En esta investigación se estudiaron las consecuencias de el acoso a los trabajadores que registran queja. La recolección de datos se realizó mediante el análisis de documentos y entrevistas. Se identificaron consecuencias relacionadas con cuatro categorías, establecidas después de analizar las entrevistas, a saber: físicos, sociales, psicológicos y profesionales. Al ser las consecuencias psicológicas más mencionado por acosado, como el llanto, depresión, nerviosismo, inquietud, pérdida de sueño. El acoso es un tema clave de la importancia tanto para la alta frecuencia con la que se produce en el lugar de trabajo, como las graves consecuencias que ello conlleva para el trabajador. De ahí la necesidad de comprender el fenómeno para que esto se luchó.

#### INTRODUÇÃO:

O que caracteriza uma empresa como um bom lugar para se trabalhar são diversos fatores que podem ser reunidos na denominação: qualidade de vida no trabalho. Dentre as principais dimensões que permitem identificar e avaliar a existência de qualidade de vida em uma organização estão a oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades; a oportunidade de crescimento contínuo e segurança; a integração social no trabalho; a compensação justa e adequada; as condições de trabalho; o trabalho e o espaço total da vida; a relevância social da vida no trabalho; e o constitucionalismo (Walton, 1973).

O constitucionalismo é relativo à existência de normas e regras de convivibilidade em uma organização e está relacionado a questões como o combate à discriminação e a justiça, como um requisito básico para o funcionamento das organizações e a satisfação dos seus membros. Segundo Rego (2002), quando as pessoas identificam que são constitucionalmente tratadas com justiça tendem a comportar-se altruisticamente com a organização, ser mais comprometidas, adotar mais comportamentos de cidadania, sentir-se mais satisfeitas, melhorar o desempenho. Entretanto, vem crescendo o número de situações ocorridas em organizações nas quais o tratamento dos gestores é marcado por situações de humilhação, sujeição a vexames, desrespeito, sanções injustificadas, arbitrariedades, dentre outras, que configuram situações de violência, mais ou menos simbólicas.

Uma das manifestações de violência ocorrida no trabalho, que se tornou frequente em certas organizações, é o assédio moral. A intensa preocupação com a produtividade e o lucro faz com que diversas organizações estejam focadas somente na competitividade, o que pode proporcionar uma cultura perversa e dessensibilizar muitas chefias para com os aspectos subjetivos do trabalhador. A violência psicológica, moral e algumas vezes física, passou a ser suportada por muitos funcionários, uma vez que, necessitam do emprego para garantir sua sobrevivência e/ou de sua família, o que gera diversas consequências negativas à sua saúde física e mental.

Assim, realizar estudos referentes ao tema assédio moral pode auxiliar na diminuição da ocorrência desse tipo de violência gerada no ambiente de trabalho. Entende-se pertinente esta pesquisa uma vez que tem por objetivo identificar as consequências do assédio moral para o trabalhador.

## FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA:

Há uma variedade de definições a respeito do fenômeno assédio moral. Segundo Barreto (2000), assédio moral é a exposição de trabalhadores a situações vexatórias, constrangedoras e humilhantes durante o exercício de sua função, de forma repetitiva, caracterizando uma atitude desumana, violenta e antiética nas relações de trabalho. Heloani (2004) define o assédio como uma violência que consiste na constante desqualificação da vítima com o objetivo de torná-la neutra em relação ao poder. Segundo Hirigoyen (2008), o assédio moral caracteriza-se por qualquer conduta abusiva expressa por meio de palavras, atos, gestos, escritos que atente por sua repetição ou sistematização contra a dignidade ou integridade física da pessoa, coloque em perigo seu emprego ou degrade o ambiente de trabalho. O assédio moral pode ser entendido como uma violência frequente, em caráter processual, que por diversos meios atinge a vítima nos seus aspectos físicos, psíquicos e sociais.

Nem toda prática de assédio é explícita e direta, ela pode se apresentar por meio de comportamentos sutis, indiretos ou disfarçados de cuidado com o outro, como se fosse uma manifestação positiva de afeto (Freitas, Heloani & Barreto, 2008). No entanto, se o empregado resiste às agressões, estas práticas sutis passam a ser cada vez mais violentas (Hirigoyen, 2008). Segundo Hirigoyen (2008), o assédio se estabelece em duas fases, a sedução perversa e a violência manifesta. A sedução perversa visa à desestabilização da vítima, o agressor retira dela todo e qualquer senso crítico, para que a vítima não saiba mais quem está com a razão. A violência se estabelece no que não é explícito e isto é gerador de angústia. Assim, a vítima passa a aceitar a violência, sem sequer dizer que aquilo é insuportável, pois perdeu sua autoconfiança. Enquanto na fase da violência manifesta, é visível o ódio que o agressor sente pela vítima e a agressão passa a ser feita por meio da deprecição, falta de tolerância e injúrias, a violência raramente é física.

A presença desta violência no ambiente de trabalho implica em graves consequências à saúde da vítima (Guimarães & Rimoli, 2006). O sofrimento ético resulta, de um lado, na destruição da autoestima, e ainda na culpabilização da vítima pela violência sofrida, sem que alguém lhe defenda (Grenier-Peze, 2004). Como consequências mais específicas é possível citar: estresse; ansiedade; depressão; estresse pós-traumático; desilusão (Martins & Pinheiro, 2006), sonhos repetitivos com as situações de assédio; irritabilidade (González de Rivera, 2001); obsessões; transtorno bipolar (Leymann, 1997); cefaléias; transtornos digestivos e cardiovasculares; fadiga crônica; insônia; hipersônia; fobias; apatias; mal-estar geral; crises de choro; dificuldades de atenção e memória; sentimento de insegurança, culpabilidade, vergonha, injustiça e desconfiança; perplexidade; confusão e desorientação; aumento do peso; emagrecimento exagerado; aumento da pressão arterial; tremores e palpitações; redução da libido; pensamentos suicidas; abuso de fumo, álcool ou outras drogas; pensamentos negativos; desesperança (Ferreira, 2008); bloqueio da criatividade; degradação das relações laborais; diminuição da autonomia; diminuição da capacidade de tomada de decisão (Freitas et al., 2008); amenorréias; câncer de mama; câncer de ovário (Grenier-Peze, 2004). O sentimento de ser humilhado é reforçado pelas constantes ofensas do agressor que ocasionam a diminuição do autoconceito, afetando a sua dignidade e o respeito por si mesmo. Estes sentimentos induzem a erros, desestabilizam afetivamente a vítima e geram severas alterações na saúde, e como consequência mais grave, podem culminar no suicídio (Freitas et al., 2008).

A família da vítima também sofre com a violência, pois em grande parte dos casos o trabalhador passa a comportar-se de modo mais agressivo e irritado. A união da família é prejudicada, uma vez que, a vítima perde o interesse e não se compromete com os projetos, responsabilidades e compromissos familiares. Os filhos também são afetados pelas consequências indiretas do assédio moral. Sintomas como ansiedade, estresse, depressão, que geralmente são apresentados pela vítima do assédio, repercutem no comportamento dos filhos, que também se deprimem (Luna, 2003). Segundo González de Rivera (2001), ocorre um aumento da ocorrência de doenças, não apenas na vítima de assédio moral, como também em seus filhos.

O assédio moral não é perverso apenas com os trabalhadores vítimas e suas famílias, a organização na qual a ocorrência do assédio é tolerada também apresenta consequências da violência. Algumas das situações observadas em organizações, nas quais ocorreu a violência, são: o aumento do afastamento de pessoal por doenças e acidentes de trabalho; diminuição da produtividade e da qualidade do clima de trabalho; aumento do absenteísmo; deterioração da imagem da organização; custos judiciais referentes às indenizações de assédio moral (Ferreira, 2008; Freitas et al., 2008); degradação das relações laborais e do ambiente de trabalho; diminuição da competitividade organizacional; déficit na qualidade de produtos e serviços; ruptura do contrato psicológico (Ferreira, 2008); aumento do turn-over; perda de equipamentos devido à desconcentração dos trabalhadores vítimas e também das testemunhas; aumento da frequência de comportamentos negativos dos indivíduos em razão da impunidade; desmotivação pelo enfraquecimento da adesão ao projeto organizacional; redução da atratividade de talentos no mercado, em virtude da exposição negativa do nome da organização; e a possibilidade da redução do valor da marca. O assédio moral gera riscos à segurança, saúde, bem-estar e ao desempenho profissional de todo o coletivo (Freitas et al., 2008).

O assédio moral tem, ainda, graves consequências para a sociedade. A perda de força de trabalho da população ativa associado ao aumento dos gastos econômicos com afastamentos do trabalho e aposentadorias por invalidez são algumas das consequências (Luna, 2003). Esta violência representa o aumento da quantidade de acidentes de trabalho e incapacitações precoces de profissionais; aumento de despesas médicas e de benefícios previdenciários; perda de investimento social feito em educação e formação profissional; custo do potencial produtivo do profissional afastado por invalidez ou redução do seu potencial empregatício; sobrecarga do sistema judiciário (Freitas et al., 2008); precarização das condições de qualidade de vida; aumento do mal-estar; risco de aborto; divórcios; desemprego (Ferreira, 2008); crises nas relações familiares e comunitárias; suicídio (Ferreira, 2008; Freitas et al., 2008).

As consequências do assédio moral no trabalho são abrangentes, podendo refletir no âmbito físico, social e psicológico do assediado, além de atingir a família da vítima, a organização e a sociedade.

#### MÉTODO:

Para estudar as consequências do assédio moral no trabalho foi escolhida a abordagem qualitativa. Segundo Richardson (2008), a pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como uma tentativa de compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, abordagem adequada para compreender a natureza de um fenômeno social.

A população da pesquisa é constituída por trabalhadores que denunciaram o assédio moral no trabalho ao Núcleo de Combate à Discriminação e Promoção de Igualdade de Oportunidade – NUCODIS – vinculado a Superintendência Regional do Trabalho e Emprego de Santa Catarina (SRTE/SC). A partir destas denúncias são elaborados processos que ficam arquivados na SRTE/SC. Foram analisados 90 processos, com o objetivo de identificar trabalhadores assediados moralmente no trabalho para comporem a amostra desta pesquisa. Determinou-se como critério para a caracterização do assédio o caráter processual e a duração de ao menos 3 meses, de acordo com Hirigoyen (2006). Foram selecionados 60 casos que caracterizavam assédio moral no trabalho. Destes, foi possível contatar 28 trabalhadores, 14 aceitaram participar da pesquisa. No processo da entrevista foram identificados dois casos que não caracterizavam assédio moral, estes não foram analisadas nesta pesquisa.

Estas técnicas de coleta de informações são caracterizadas como observação indireta, pois proporcionam a coleta de indícios ou pistas sobre o fenômeno por meio dos quais é possível deduzir outras informações (S. Luna, 1997). Este tipo de coleta de informações foi escolhido devido à possibilidade de conhecer as percepções dos assediados de forma aprofundada, e pela dificuldade em acessar o fenômeno estudado por meio da observação direta.

A partir da população de denunciantes de assédio moral a amostra da pesquisa foi composta por 12 trabalhadores, 8 mulheres e 4 homens com idade média de 31 anos. Destes, 11, possuem ao menos o ensino médio incompleto, e uma o ensino fundamental. Os 12 participantes realizaram a denúncia contra organizações privadas com atividades nos seguintes ramos: vigilância, indústria, alimentício, judiciário, varejo, limpeza e call center. E o tempo de trabalho dos participantes, na organização denunciada, foi de 3 meses a 4 anos e 6 meses, sendo que quatro trabalhadores continuavam na empresa denunciada no momento da entrevista.

Após a organização e tratamento das informações foi realizada a análise de conteúdo. Segundo Bardin (2002, p.38), a análise de conteúdo é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. É necessário fazer um estudo minucioso do conteúdo das frases, das palavras, identificar seus sentidos, intenções, comparar, avaliar, destacar o que é essencial e descartar o que é secundário, a fim de identificar sua significação (Laville & Dione, 1999).

A partir da organização foram analisados e interpretados os dados com base na literatura.

#### APRESENTAÇÃO:

O assédio moral no trabalho implica em graves e diversas consequências às vítimas desta violência. As consequências variam de acordo com: o perfil psicológico da vítima (Tarcitano & Guimarães, 2004); a quantidade de agressores, quanto maior o número destes, mais graves são as consequências; a direção do assédio moral, o assédio vertical descendente é o mais danoso à vítima, no qual o agressor é o superior hierárquico; a duração da violência, quanto mais o assédio é prolongado mais lesivo ele se torna ao trabalhador (Hirigoyen, 2008); o suporte social que a vítima possui; sua condição de saúde e os comportamentos apresentados pelo agressor. Os participantes da pesquisa vivenciaram o assédio moral descendente, o mais danoso à vítima, no qual o agressor é o superior hierárquico (Hirigoyen, 2008). As consequências identificadas na amostra

são referentes a quatro categorias, que foram estabelecidas após a análise das entrevistas, quais sejam: física, social, psicológica e profissional.

A categoria “física” refere-se a problemas de saúde ocasionados em função do assédio moral, sejam problemas diretamente relacionados com as atividades a que foram expostos ou sintomas psicossomáticos, conforme apresentado no Quadro 1. Dentre as oito consequências citadas pelos participantes, cinco delas correspondem às apresentadas por Tarcitano e Guimarães (2004), como as mais frequentes em relação ao aspecto físico, quais sejam: distúrbios digestivos, tremores, palpitações, agravamento de doenças já existentes e cansaço.

A participante P2 citou como consequência física do assédio moral dores nas costas. Estas estão relacionadas ao peso das caixas de pratos de porcelana que carregava por ordem de sua superiora hierárquica, sendo uma atividade que caracterizava desvio da função, e sobre a qual havia contra-indicação médica. No caso de P6, a consequência também está diretamente relacionada à atividade que foi exposto durante o assédio moral. Ele relatou ter coceira, devido à alergia que desenvolveu da tinta com a qual tinha contato ao carregar as folhas recém-impressas sobre o ombro, sem proteção adequada, atividade que caracterizava desvio de função. No caso de P7, ela relatou sentir cansaço inabitual no período atual e posterior à ocorrência do assédio moral. Este provavelmente relaciona-se com o excesso de trabalho que ela era encarregada de fazer, e que fazia com bastante presteza por medo do comportamento agressivo da superiora hierárquica caso não cumprisse com o ordenado. O participante P8 relatou que sentia fortes dores de estômago durante a ocorrência do assédio, pois ficava muito nervoso. Após algum tempo, descobriu que havia desenvolvido uma úlcera no estômago e precisou realizar um procedimento cirúrgico. Problema que ele mesmo caracteriza como psicossomático devido ao estado de fragilidade emocional em razão do assédio. O participante P11 relatou três consequências físicas do assédio moral no trabalho. Ele mencionou que sentia dor no peito, tinha palpitações e tremores, todos relacionados aos momentos de nervosismo em relação às agressões do assédio moral no trabalho. E a participante P12 relatou que houve uma piora do seu quadro clínico. Segundo seu médico, as dores que ela sentia devido ao cálculo renal eram intensificadas pelo seu estado emocional, pois tinham uma frequência e intensidade maior que o esperado. As alterações físicas, principalmente dos participantes P8, P11 e P12 remetem a aspectos emocionais, sendo caracterizadas como doenças psicossomáticas, ou seja, patologias orgânicas de origem psicológica (Cerchiari, 2000).

Quadro 1 - Consequências físicas do assédio moral no trabalho identificadas pelas vítimas.

Consequências Físicas	Participantes
Dor nas costas	P2
Coceira	P6
Úlcera no estômago	P8
Dor no peito	P11
Intensificação das dores [cálculo renal]	P12
Cansaço	P7
Tremores	P11
Palpitações	P11

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

A categoria “social” abrange as situações referentes às alterações que ocorreram nos relacionamentos dos participantes. As consequências percebidas pelos participantes sobre modificações em suas relações sociais estão apresentadas no quadro 2, algumas delas são: aumento do convívio com a família, principalmente nos casos P1 e P4 em que eles aumentaram a proximidade com a mãe e com o filho respectivamente; perda da confiança nas pessoas; divórcio; isolamento social. Algumas das consequências identificadas vão ao encontro dos resultados de pesquisa realizadas por Nunes e Tolfo (2012), na qual servidores de uma universidade federal brasileira relataram que o assédio ocasionou problemas na vida privada, conflitos conjugais e isolamento social.

Os participantes P1, P3 e P6 tiveram consequências que afetaram negativamente o relacionamento com a família. No caso de P1, ela relatou que não teve relações sexuais com o marido por mais de seis meses, pois sempre que este demonstrava interesse, ela recordava o comportamento de cunho sexual do agressor, e estabelecia um comparativo com seu marido. Isto afetou o relacionamento deles, pois o marido não sabia da ocorrência do assédio sexual, o que dificultava sua compreensão sobre o comportamento de P1. A consequência do assédio moral no relacionamento de P3 culminou com a separação do casal. P3 relatou que ficava irritada, o que aumentava as brigas entre o casal até que não foi mais possível manter o relacionamento. O participante P6 relatou que o assédio afetou seu relacionamento porque ele chegava em casa irritado, de mau humor e isso interferia no comportamento dele com a esposa. Após sua demissão, o relacionamento ficou ainda mais abalado, pois além dos sintomas de transtorno de humor, houve a dificuldade financeira. P6 era o provedor da família, com a sua demissão a situação econômica se agravou e o relacionamento com a esposa foi ainda mais afetado. O assédio moral causa danos emocionais que atingem a vida familiar e social da vítima (Guedes, 2008). A união da família é prejudicada, uma vez que a vítima perde o interesse e não se compromete com os projetos, responsabilidades e compromissos familiares e devido a transtornos afetivos e sexuais que se não forem resolvidos a tempo podem ocasionar a separação do casal (Luna, 2003).

Quadro 2 - Consequências sociais do assédio moral no trabalho identificadas pelas vítimas.

Consequências Sociais	Participantes
Perda da confiança nas pessoas	P1, P2, P4, P11
Está mais retraída/diminuiu a atitude social	P1, P5
Aumento do convívio com a família	P1
Divórcio	P3
Afetou o relacionamento com a esposa	P6
Isolamento social	P8

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

A categoria “psicológica” foi elaborada a partir das citações de consequências relacionadas a problemas emocionais. Esta é a categoria que compreende o maior número de consequências observadas e relatadas pelos participantes da pesquisa, conforme apresentado no Quadro 3. Algumas delas são: depressão, choro, mau humor, nervosismo/irritação e agitação, que estão de acordo com as consequências citadas por Hirigoyen (2008). Estes dados corroboram com os encontrados por Nunes e Tolfo (2012), que

identificaram distúrbios do sono, estresse, depressão, tristeza, nervosismo e irritação como algumas das consequências psíquicas do assédio moral no trabalho. Segundo Hirigoyen (2008), nos casos em que o assédio se prolonga pode-se desenvolver um estado depressivo mais intenso. Então a vítima apresenta apatia, tristeza, culpa, e até desinteresse por seus próprios valores.

No caso de P3 foram identificadas algumas consequências que estão relacionadas diretamente com as agressões sofridas durante o assédio moral. A situação que motivou a ocorrência do assédio moral, no caso de P3, foi a gravidez. Com as frequentes agressões direcionadas às alterações ocorridas em razão da gestação, P3 apresentou dificuldade em aceitar a gestação e cogitou a realização de aborto. A violência contra a mulher grávida causa um duplo dano, à mãe e ao filho, o que torna o assédio ainda mais ofensivo e nefasto (Pereira, 2011).

Quadro 3 - Consequências psicológicas do assédio moral no trabalho identificadas pelas vítimas.

Consequências Psicológicas	Participantes
Depressão	P1, P3, P11
Choro	P1, P5, P7, P8, P10, P12
Nervosismo/irritação	P4, P7
Agitação	P4, P7
Perda do sono	P1, P5
Mau Humor	P6
Estresse	P7
Desânimo	P7
Dificuldade de aceitar a gravidez	P3
Pensamentos sobre aborto	P3

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

E a última categoria, “profissional”, refere-se a sentimentos ou fatos gerados a partir do assédio moral que afetaram a vida profissional da vítima, apresentados no Quadro 4. Algumas situações são: o medo de passar pelo assédio moral em outro emprego; a dificuldade de readaptação no mercado de trabalho em função da diminuição da autoconfiança, e devido à denúncia registrada contra a organização, que afasta alguns gestores interessados em contratar os trabalhadores, às vezes por desconhecerem os reais motivos da denúncia. Segundo Tarcitano e Guimarães (2004), algumas das principais consequências para a saúde do trabalhador são: a falta de confiança em si, a sensação negativa do futuro, a baixa capacidade de concentração e a dificuldade de aprendizagem. Estas consequências causam sofrimento ao trabalhador e prejuízo profissional, pois aumenta a dificuldade de reinserir-se no mercado de trabalho.

As consequências do assédio moral não se extinguem juntamente com o término das agressões. Elas permanecem e perturbam a vida do trabalhador. Quando ocorre a demissão do assediado, surgem dificuldades de readaptação no mercado de trabalho, conforme citado por P2, P5 e P8 e o medo de ser vítima de assédio novamente, P2. Ainda há aqueles que perdem suas expectativas profissionais, P5, e o trabalho passa a não mais ser uma fonte de prazer. Segundo Hirigoyen (2001), o trabalho possui

papel central na estruturação da identidade e é onde se realizam os projetos de vida e sonhos.

Quadro 4 – Consequências profissionais do assédio moral no trabalho identificadas pelas vítimas.

Consequências Profissionais	Participantes
Medo de passar por outra situação de assédio	P2
Dificuldade de readaptação no mercado de trabalho	P2, P5, P8
Perda de expectativas profissionais	P5
Valorização do clima organizacional	P5

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O assédio moral é um tema de fundamental importância devido as graves consequências que gera nas vítimas desta violência. No entanto, este tema apresenta dificuldades para ser melhor compreendido, pelo difícil acesso aos trabalhadores que vivenciam ou vivenciaram esta violência, pela inacessibilidade daqueles que assumem o papel de agressores e pela pouca disponibilidade dos gestores das organizações em abordar este assunto. Este último é um campo importante, uma vez que o assédio moral só se mantém em organizações nas quais esta prática é tolerada ou incentivada. Assim, os gestores permissivos também são responsáveis pelos diversos danos causados aos trabalhadores, seja de ordem social, física ou psicológica.

O assédio moral é uma violência com graves consequências para o trabalhador, por isso a necessidade de combatê-la. Elas afetam a saúde física e psicológica das vítimas, os seus relacionamentos sociais e sua atuação profissional, conforme resultados desta pesquisa. Sabendo que o assédio moral torna-se frequente em organizações nas quais esta prática é tolerada ou incentivada, é preciso que haja a conscientização dos gestores para uma mudança das estratégias de gestão. É preciso divulgar meios, que sejam confiáveis, para que o trabalhador possa realizar denúncias e que seja instruído sobre seus direitos. Muitos trabalhadores desconhecem a ilegalidade dos atos de seus superiores por acreditarem ser comportamentos normais do cotidiano de trabalho. As direções das organizações precisam investir em treinamentos e meios de divulgação para que tornem seus trabalhadores conhecedores dos seus direitos e mantenham-nos distantes de atos violentos.

#### Referências Bibliográficas

- Bardin, L. (2002). *Análise de conteúdo*. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70.
- Barreto, M. (2000). O que é assédio moral? In: M. Barreto. *Uma jornada de humilhações*. São Paulo: Fapesp/PUC. Recuperado em 01 junho, 2015, de <http://www.assediomoral.org/spip.php?article1>
- Cerchiari, E.A.N. (2000). Psicossomática um estudo histórico e epistemológico. *Psicologia Ciência e Profissão*, 20(4), 64-79.
- Ferreira, J.B. (2008). Violência e assédio moral no trabalho: patologias da solidão e do silêncio. In: L.A.P. Soboll (Org.). *Violência Psicológica e Assédio Moral no Trabalho*. São

Paulo: Casa do Psicólogo.

Freitas, M.E., Heloani, R., & Barreto, M. (2008). *Assédio Moral no Trabalho*. São Paulo: Cengage Learning.

González de Rivera, J.L. (2001). El síndrome de acoso institucional. *Revista Psiquiatria*, 5(1). Recuperado em 05 maio, 2015, de <http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psiquiatriacom/issue/view/60/>

Grenier-Peze, M. (2004, setembro/dezembro). Forclusão do feminino na organização do trabalho: um assédio de gênero. *Revista Produção*, 14(3).

Guedes, M. N. (2008). *Terror Psicológico no Trabalho* (3a ed.). São Paulo: LTr.

Guimarães, L.A.M., & Rimoli A.O. (2006, maio/agosto). 'Mobbing' (Assédio Psicológico) no Trabalho: Uma síndrome psicossocial multidimensional. *Psicologia, Teoria e Pesquisa*, 22(2), 183-192.

Heloani, R. (2004). Assédio Moral - um ensaio sobre a expropriação da dignidade do trabalho. *RAE-eletrônica*, 3(1), 1-8.

Hirigoyen, M.F. (2006). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral* (3a ed.). Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.

Laville, C., & Dionne, J. (1999). *A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Porto Alegre: Artmed.

Leymann, H. (1997). The definition of mobbing at workplaces. *The mobbing Encyclopaedia*. Recuperado em 20 janeiro, 2015, de <http://www.leymann.se>

Luna, M. (2003). *Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)* (Relatório preparado para a Secretaria de Salud Laboral de CC.OO). Madri: Ediciones GPS Madri.

Luna, S.V. (1997). *Planejamento de pesquisa: uma introdução*. São Paulo: EDUC.

Martins, J.C.O., & Pinheiro, A.A.G. (2006). Sofrimento psíquico nas relações de trabalho. *PSIC - Revista de Psicologia da Vetor Editora*, 7(1), 79-85.

Nunes, T.S.N., & Tolfo, S.R. (2012). Assédio moral no trabalho: consequências identificadas por servidores docentes e técnico-administrativos em uma universidade federal brasileira. *Revista GUAL*, 5(3), 264-286.

Pereira, J.P.C. (2011). *Hostilização de empregada gestante: choque capital-trabalho e lesões a direitos fundamentais*. Monografia de Pós-Graduação, Universidade Anhangueira-Uniderp, Dourados, MS, Brasil

Rego A. (2002). *Comportamentos de cidadania nas empresas — um passo na senda da excelência?* Lisboa: McGraw-Hill.

Richardson, R.J. (2008). *Pesquisa Social: métodos e técnicas* (3a ed.). São Paulo: Atlas.

Tarcitano, J.S.C., & Guimarães, C.D. (2004). *Assédio moral no ambiente de trabalho*. Trabalho de Conclusão do Curso, Centro de Educação Tecnológica Estácio de Sá de Juiz de Fora, Juiz de Fora, MG, Brasil.

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it? *Slow Management Review*. USA: 15(1), 11-21.

### 3) EL ACOSO LABORAL COMO FACTOR DESENCADENANTE DE ENFERMEDADES MENTALES EN COLOMBIA

- Yaneth Vargas Sandoval (Master en Dirección y Gestión de los Sistemas de Sistemas de Seguridad Social. Docente Investigadora en Seguridad Social en Colombia- yanvargass@hotmail.com).

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

La globalización, las nuevas tecnologías, la violencia histórica de Colombia y las condiciones de la vida diaria, han llevado a que muchas de las enfermedades que sufren los trabajadores sean afectaciones de tipos psicológicas o psiquiátricas, muchas de ellas como consecuencia del acoso laboral.

De conformidad con el Plan Estratégico 2008-2012 de la Organización Panamericana de la Salud, se estableció frente a los trastornos mentales de las Américas que:

“Los trastornos mentales constituyen una carga considerable para los países de las Américas. Se calcula que en 2002 ocasionaron el 25% del total de años de vida perdidos ajustados en función de la discapacidad...”  
(<http://new.paho.org>, 2009)

En la actualidad se ha pasado, de una sociedad en la cual se dependía de la fuerza física a una denominada por muchos del conocimiento, en la cual grandes cargas de esfuerzo mental se requieren para vivir en esta sociedad cambiante.

Factores de trabajo como la inmediatez, los salarios, las formas de contratación, los ritmos de trabajo elevados, múltiples tareas, estilos autoritarios de gestión entre otros, son los factores que han llevado a que el 40,1% de la población colombiana entre 18 y 65 años haya sufrido alguna vez en la vida un trastorno psiquiátrico o psicológico. (Estudio Nacional de Salud Mental Colombia 2003).

Sin lugar a dudas, uno de los factores de riesgo, en la salud mental de los trabajadores, es el acoso laboral que si bien es cierto, ha sido reglamentado desde el 2006 mediante la Ley 1010, no ha tenido eficacia, ni la aplicabilidad esperada en Colombia.

**OBJETIVO GENERAL:**

Analizar el desarrollo normativo que ha tenido el riesgo psicosocial en Colombia.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

Precisar las normas sobre riesgos psicosocial existentes en Colombia.

Examinar cuál ha sido el desarrollo dentro de la jurisprudencia Colombiana del estrés laboral como producto de acoso laboral.

Analizar las medidas preventivas establecidas para minimizar, controlar o eliminar el riesgo psicosocial - acoso laboral

**METODOLOGIA:**

El presente documento se desarrollara como Investigación socio Jurídica, ya que busca estudiar el acoso laboral como generador de riesgo psicosocial.

Se desarrollara como investigación cualitativa, explicativa, mediante la cual se pretende recolectar información que permita estudiar el riesgo psicosocial -acoso laboral, que genera estrés en el trabajo.

La investigación se desarrollara de la siguiente manera:

1. Recolección de información documental y bibliográfica.
2. Análisis e interpretación de la información recolectada.
3. Presentación del documento final.

#### ACOSO LABORAL EM COLOMBIA:

Para empezar, se hace necesaria una aclaración conceptual preliminar para definir que se entenderá dentro de este escrito por acoso laboral: El acoso laboral es toda situación de conflicto interpersonal o grupal, en que una persona o varias deciden ejercer sobre otra persona, una violencia psicológica extrema a través de varias actuaciones, al menos una vez por semana durante un tiempo prolongado de más de seis meses, con el propósito de conseguir aislamiento en relación al grupo, haciéndole perder su autoestima personal y su reputación profesional. (Kahale, 2007, p. 79).

Para la Dra. MANGARELLI (citada por Rojas, 2006): “El acoso significa perseguir, someter a una persona a un proceso sistemático de maltrato. Este tema empieza a ser investigado, en parte por los resultados de estudios de psicología que refieren procesos sistemáticos, frecuentes y de larga duración que producen un daño” (p.17).

Igualmente, para el Psiquiatra alemán Heinz Leymann, el acoso laboral, es un fenómeno mediante el cual una persona ejerce una violencia psicológica extrema, para este autor es necesario que sea sistemática y recurrente, lo que significa que sea prolongada en el tiempo, y que se ejerce sobre otra persona o personas, respecto de las cuales se mantiene una relación asimétrica de poder, debe ser ejercida en el lugar de trabajo, y el objeto será destruir su reputación y sus relaciones sociales. (Leymann).

Pero hay autores como Iñaki Piñuel, que define de manera más precisa las conductas desarrolladas en el acoso laboral entre las que se encuentran: “1) Atentados contra las condiciones de trabajo de un individuo, como asignarle tareas muy por debajo de su capacidad, o bien no permitiéndole hacer nada, 2) Criticar sus más mínimos errores o defectos, despreciando su trabajo y sus capacidades profesionales, no transmitirle informaciones útiles para la realización de una tarea, 3) Negarle el acceso a los instrumentos de trabajo: teléfono, fax, ordenador, y 4) Utilizar observaciones despectivas para calificarla o desacreditándola ante el resto de los compañeros. Estas conductas evidencian el acoso laboral.

En Colombia la Ley 1010 de 2006 en su artículo 2 define el acoso laboral como: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, o causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

Esta norma establece las diferentes modalidades en que se puede presentarse el acoso laboral entre los que se establecieron el maltrato, la persecución, la discriminación, el entorpecimiento, la inequidad y la desprotección laboral. (Ley 1010 del 2006). Y para la Corte Constitucional será considerado acoso laboral, los actos de violencia física o psicológica que se desarrollan en el ámbito laboral tendientes a ultrajar la dignidad de las personas, y que constituyen una violación al trabajo en condiciones dignas y justas. (T-238 del 2008).

#### RIESGO PSICOSOCIAL EN COLOMBIA:

Es necesario igualmente precisar en cuanto a los riesgos psicosociales, que para la Organización Mundial de la Salud son, “los estímulos psicosociales tienen su origen en un proceso social dentro de una estructura social y afecta al organismo a través de la percepción y la experiencia - los procesos nerviosos superiores- y, en ciertas circunstancias y en determinados individuos, puede sospecharse, que son causa de enferme-

dad.” (OMS, 1988).

En Colombia la norma ha definido los riesgos psicosociales como, todas las condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestran efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo. Que pueden ser aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales que influyen en la salud y el desempeño de las personas. (Resolución 2646 del 2008).

La normatividad colombiana determina como factor de riesgo psicosocial el acoso laboral, que genera muchas veces, que el trabajador, sufra enfermedades clasificadas como enfermedades Laborales. Mediante el Decreto 1477 del 2014, se establece la nueva tabla de enfermedades laborales en Colombia, dentro de las que se encuentra como factor de riesgo psicosocial de carácter ocupacional; la deficiencia en el clima de relaciones, el acoso psicológico, demandas de cargas mentales; elementos constitutivos en muchos casos de acosos laborales, que desencadenan enfermedades como trastornos psicóticos agudos, depresión, trastorno de pánico, reacciones a estrés graves, trastornos de adaptación, que no son más que enfermedades mentales, producto del acoso laboral.

En Estados modernos una de las enfermedades recurrentes es el estrés de origen laboral, que ha sido estudiado de manera especial, debido al impacto que tiene en la salud de los trabajadores, en la productividad y en el ambiente del trabajo. Se entiende como estrés laboral, el desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto del trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales.

La Organización Internacional del Trabajo - OIT, ha reconocido que “el estrés laboral tiene una multiplicidad de impactos negativos, incluyendo enfermedades de circulación y gastrointestinales, otros problemas físicos, problemas psicosomáticos y psicosociales y baja productividad”.

En la misma línea, la Organización Mundial de la Salud -OMS- en el marco del programa de “Salud Ocupacional” y particularmente sobre el entorno laboral saludable, afirmó: “El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro”.

Pero igualmente el acoso laboral lleva plantear un problema de salud mental, que en Colombia se reglamentó mediante el Decreto 1477 del 2014, donde se establece la nueva tabla de enfermedades laborales en Colombia, dentro de las que se encuentra como factor de riesgo psicosocial el acoso psicológico, el sobre esfuerzo en la cantidad y modalidad del trabajo, generando como patologías estrés y en muchos casos problemas de salud mental.

#### ACOSO LABORAL COMO RIESGO PSICOSOCIAL DESENCADENANTE DE ENFERMEDADES MENTALES EN LOS TRABAJADORES:

En el presente documento estudiaremos la forma en que las condiciones del acoso laboral, atañen de manera directa la salud del trabajador convirtiéndose en un riesgo psicosocial, al generar estrés en el trabajador y en muchos casos enfermedades psicológicas y psiquiátricas.

Los efectos de los factores de riesgo psicosocial son diversos y dependen de las características de las personas, de la apreciación de la situación y de los mecanismos de resistencia, así como, de las características mismas del factor de riesgo. Según Martínez (citado en Villalobos, G., 2004)

En Colombia, las normas destinadas a la prevención de los riesgos laborales, son la Ley 100 de 1993 y la Ley 1562 del 2012, donde se define el Sistema General de Riesgos Laborales, como aquel conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores, de los efectos y los accidentes que puedan ocurrir con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan.

#### ENFERMEDAD LABORAL

Del mismo modo, mediante la Ley 1562 del 2012 se determina que será considerada como enfermedad laboral, la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherente a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. Estas enfermedades laborales, se encuentran reglamentadas mediante el Decreto 1477 del 2014 donde se reconoció dentro de los factores de riesgo ocupacional el acoso psicológico, como desencadenante de enfermedades mentales en los trabajadores.

#### ACCIDENTE DE TRABAJO

Mediante la Ley 1562 del 2012 se define como accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte. Esta definición nos permite evidenciar el cambio de postura frente a la salud de los trabajadores, ya que solo mediante esta ley se define la consecuencia de perturbación psiquiátrica que puede tener el trabajador como consecuencia del accidente de trabajo.

#### SALUD MENTAL EN COLOMBIA

Pero una de las problemáticas que enfrenta el trabajador que ha sido objeto de acoso laboral y que como consecuencia del mismo ha sufrido una enfermedad mental, es que la atención en salud no es la más indicada. Lo anterior por cuanto el proceso de privatización de la salud en Colombia, producto de la consolidación de las políticas neoliberales, ha generado enorme sufrimiento en la población trabajadora. (Propuesta de Ajuste para la Política Nacional de Salud Mental para Colombia 2014)

Lo anterior se evidencia en el último estudio de Salud Mental realizado en Colombia en el año 2003, donde se demostró que, pese a la existencia de importantes necesidades de atención para las alteraciones y trastornos mentales, así como de promoción de la salud mental en general, son pocas las personas que logran un acceso efectivo a tal tipo de servicios.

Solo hasta el año 2013 se expidió la Ley 1616 del 2013, mediante la cual se generó una política unificada respecto de la salud mental en Colombia, determinando que será de prioridad nacional y un derecho fundamental, reconociendo la dignidad humana, traída desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Los lineamientos establecidos en Colombia respecto a la salud mental son los mismos que desarrolla la Organización Mundial de la Salud (OMS), entidad que define la salud mental como “un estado de bienestar en el que el individuo desarrolla sus capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de contribuir a su comunidad” (World Health Organization, 2001).

La norma igualmente plantea que Colombia debe crear acciones en la promoción y prevención de la salud mental y del trastorno mental, estableciendo que será obligatoria su implementación por todas las entidades encargadas de la salud y las Entidades Administradoras de los Riesgos Laborales.

La Ley 1616 del 2013, establece igualmente que las Administradoras de Riesgos Laborales, dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y estarán obligadas a garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

Sin lugar a dudas será un reto la implementación de la Política Pública frente a la salud mental ya que no hay que desconocer que la salud mental va a depender de las condiciones socio económicas en las que viven los colombianos, no se debe desconocer que las personas más pobres, y aquellas sometidas a condiciones de exclusión y desventaja social, son las más propensas a vivir experiencias que impactan negativamente la salud mental. Son también quienes tienen mayores dificultades en el acceso a la atención en salud. (Propuesta de Ajuste para la Política Nacional de Salud Mental para Colombia 2014).

#### ANÁLISIS DE CASOS ANALIZADOS POR LA CORTE CONSTITUCIONAL COLOMBIANA:

En el 2012, Trabajando.com, realizó un sondeo en el que se encuestó a 4.000 personas en las principales ciudades de Colombia. El 64 por ciento se identificaba como adicto al trabajo y dedicaban entre 45 y 55 horas a la semana a esta actividad. Más de la mitad de los encuestados afirmó haber sufrido alguna patología a causa de los excesos". Un 53 % estrés, un 20 % desgaste físico y psicológico, un 13 % pérdida del apetito, un 7 % irritabilidad y un 7 % depresión.

Lo anterior solamente es una pequeña evidencia de las problemática de la salud mental en los trabajadores. Al realizar los análisis de casos, sobre el acoso laboral como riesgos psicosociales que genera estrés del trabajo y enfermedades mentales en los trabajadores; se puede evidenciar, que aunque existen normas que reglamentan el riesgo psicosocial, el acoso laboral y la salud mental de los trabajadores en Colombia, aun así, se siguen presentando situaciones que evidencian las violaciones normativas.

En la sentencia T-882 de 2006 la Corte Constitucional, conoció el caso en el que se alegaba la vulneración del derecho la salud y el trabajo digno por una funcionaria de la oficina de Registro e Instrumentos Públicos, al ser perseguida laboralmente por su superior. La situación de maltrato y discriminación llegó a tal punto que le fue diagnosticado "estrés grave" y su psiquiatra le recomendó la reubicación laboral.

La corte reiteró que existen ciertos comportamientos que constituyen una vulneración al derecho al trabajo en condiciones dignas y justas, como por ejemplo los actos de discriminación y las persecuciones laborales, así como obligar a un trabajador a desempeñar una labor cuando sus condiciones físicas no se lo permiten.

También señaló que la "persecución laboral constituye un caso de vulneración del derecho fundamental a gozar de un trabajo en condiciones dignas y justas" y que "el acoso laboral constituye una práctica, presente en los sectores público y privado, mediante la cual de manera recurrente o sistemática se ejerce contra un trabajador actos

de violencia psicológica, que incluso puede llegar a ser físicos, encaminados a acabar con su reputación profesional o autoestima, agresiones que pueden generar enfermedades profesionales, en especial, “estrés laboral”, y que en muchos casos inducen al trabajador a renunciar. (C-898/06)

Igual posición asume la Corte Constitucional en la Sentencia T-484 del 2009, al pronunciarse sobre el despido de un empleado que presentaba altos niveles de estrés laboral:

Es preciso señalar que el despido del que fue víctima el trabajador a consecuencia de la pérdida de capacidad laboral, le causa un perjuicio irremediable, ya que en la actualidad presenta quebrantos de salud, padece de glaucoma y estrés laboral agudo, el primero en ocasión del accidente de trabajo que lo mantiene con visión borrosa y el segundo debido a la alta tensión mental a la que estuvo sometido durante la relación laboral, como consecuencia también del accidente de trabajo y agudizado por el despido injusto del que fue víctima.

La importancia de esta sentencia radica en que se hace evidente por parte de la Corte Constitucional como el trabajador sufre de afecciones de tipo psicológico producto de la exposición al riesgo psicosocial al cual fue expuesto. Al respecto se plantea: “ Adicionalmente, el accionante se encuentra con baja autoestima y menoscabado en su dignidad como ser humano (...), creyéndose inútil y sin posibilidades de laborar en empresas diferente a las demandadas y mucho menos como soldador por ser la vista un sentido vital para desempeñar esta labor”.

En la sentencia T-372 del 2012, la Corte Constitucional, plantea que una persona que se le imposibilite o dificulte ostensiblemente el ejercicio de sus funciones de manera normal o regular, puede ser considerada como una persona con discapacidad.

Ello se ve reflejado en el caso concreto con los siguientes hechos: i) el accionante tuvo que ausentarse en 8 ocasiones de su lugar de trabajo en un periodo menor a un mes, para acudir por urgencia a distintos centros hospitalarios; ii) la Fiscalía se vio en la obligación de solicitar su atención por psicólogos de la ARP COLMENA, dentro del programa de salud ocupacional de “vigilancia epidemiológica de factores de riesgos psicosociales”; iii) la ARP le recomendó seguimiento y control médico, psiquiátrico y psicológico.

Es evidente, entonces, que el actor se encontraba notoriamente afectado en sus condiciones de salud física y mental a causa del estrés laboral, como pudo apreciarse del material probatorio.

La alta carga de trabajo que genere estrés laboral puede impedir la garantía del derecho al trabajo en condiciones dignas y justas, hasta el punto de convertir al empleado en un sujeto en condición de vulnerabilidad. En este asunto el accionante no estaba ejerciendo su trabajo de una manera que se compadeciera con la dignidad humana. El ejercicio de sus funciones le estaba ocasionando serios quebrantos en su salud física y mental, poniendo en riesgo su integridad y su vida.

Con estas sentencias sin lugar a dudas se ha demostrado como el acoso laboral es un

factor de riesgo psicosocial que afecta la salud mental del trabajador.

Los efectos que pueden evidenciarse en los trabajadores acosados aparecen en forma gradual, desarrollan problemas físicos o psicosomáticos, entre los más importante están:

Dolores de cabeza o fatiga crónica

Dolores de espalda o musculares

Alteraciones del sueño (sueño ligero, interrumpido o dificultad para conciliar el sueño)

Depresiones, bajo estado de ánimo e inseguridad

Conllevando a tendencias suicidas, situación detectada en Alemania donde al interior de la policía de Munich, una oficial decidió terminar con su vida; las hipótesis planteadas alrededor del caso permitieron establecer que el suicidio tuvo como origen el acoso al que era permanentemente sometida sus labores. (Hernández, 2004, p.14)

Irritabilidad, apatía, falta de iniciativa

Dolores cervicales

Falta de concentración y problemas de memoria

Cuadros de estrés postraumático. (Kahale, 2007)

Es preciso señalar que es responsabilidad del empleador establecer e implementar las medidas preventivas necesarias para minimizar, controlar o eliminar el acoso dentro de la actividad laboral y no tolerar estas situaciones en la empresa, porque es en últimas la empresa la que debe responder jurídicamente por el daño causado configurado en enfermedad laboral producto del acoso, más aun cuando se trata de riesgo psicosocial.

#### CONCLUSIONES:

Finalmente, y a manera de conclusión, como podemos ver en Colombia, existe marco normativo para regular el acoso laboral, la prevención del riesgo psicosocial, y las enfermedades mentales generadas del acoso laboral.

En la exposición de motivos de la ley 1010 de 2006 se señala que las medidas previstas en ella son de tipo administrativo y disciplinario sin llegar al ámbito penal; en la ponencia para primer debate en cámara de representantes se indicó:

El desestímulo coercitivo no debería llevar al acoso a la categoría de delito, sino que inicialmente deben tomarse medidas administrativas y disciplinarias tanto a quienes son los objetos activos del hecho y para quienes acusen indebidamente a sus superiores o compañeros de actuaciones de acoso laboral. (Gaceta del congreso No.671, 2004)

La precariedad en el empleo, una inadecuada administración y organización del trabajo, el irrespeto a las normas, el deficiente manejo de la solución de conflictos, la mala comunicación, la obsesiva búsqueda de productividad y utilidad, la inestabilidad, la colisión de roles, el ánimo protagónico personalista, los estilos de mando, el incremento en el ritmo de trabajo y aun, las transformaciones (fusión, escisión) y alianzas estratégicas de las sociedades, pueden ser igualmente contribuyentes (...) (Mantilla, 2007, p. 83)

Así las cosas, no es necesario cambiar las normas, sino mejorar su aplicación porque son precisamente las dificultades probatorias las que hacen inalcanzable la protección, por ejemplo en los testimonios “resultara complicado para la estabilidad laboral del compañero de trabajo, posiblemente principal testigo, de alguna manera, declarar con-

tra su jefe". (Giraldo, 2007, p.58) y como prueba documental es "preciso demostrar que se han causado daños psíquicos, lo que exige, sin duda, la existencia de una clínica demostrativa de la patología descrita por la psicología." (Kahale, 2007, p.82)

El problema de este fenómeno radica en que por lo general, ni las víctimas ni los mismos empleadores saben cómo actuar frente a este tipo de situaciones complejas. Una de las principales razones por las cuales un empleado no denuncia acciones de acoso laboral, recae en el miedo de perder el empleo y de esta forma desestabilizar su economía familiar, volviéndose así inoperante la regulación. Las víctimas ese tipo de conductas deben empezar a afrontar el problema pues su propio miedo de enfrentar la situación es lo que más confianza da al acosador para continuar desarrollando actos de acoso. (Hernández, 2004).

## Referencias Bibliograficas:

- Constitución Política de Colombia. Bogotá, D.C. Legis, 2015  
C-898 del 2006, (Corte Constitucional 2006).  
Decreto 1477 del 2014 (2014). Bogotá, D.C.: Legis.  
Ley 100. (1993). Bogotá, D.C.: Legis.  
Ley 1010. (2006). Bogotá: Legis.  
Ley 1562 (2012). Bogotá, D.C.: Legis.  
Ley 1616 (2013). Bogotá, D.C.: Legis.  
Resolucion 2646. (2008). Bogotá, D.C.: Legis.  
T-882, (Corte Constitucional 2006).  
T-484, (Corte Constitucional 2009).  
Leymann, H. (s.f.). <http://www.acosolaboral.org.uy/articulos/queEsElMobbing.php>. Recuperado el 13 de junio de 2015, de <http://www.acosolaboral.org.uy/articulos/queEsElMobbing.php>  
2014, P. d. (15 de julio de 2015). <http://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co>. Recuperado el 15 de Junio de 2015, de <http://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co>: <http://www.consejonacionaldetrabajosocial.org.co/cnts/images/POLITICA-NACIONAL-DE-SALUD-MENTAL-2014.pdf>  
<http://new.paho.org>. (Junio de 2009). Recuperado el 3 de Noviembre de 2013, de <http://new.paho.org>: <http://new.paho.org/hq/dmdocuments/2009/DO-328-completo-s.pdf>  
OIT. (21 de Octubre de 2013). <http://www.ilo.org>. Recuperado el 3 de Noviembre de 2013, de <http://www.ilo.org>: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san\\_jose/documents/publication/wcms\\_227402.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf)  
OMS. (1988). [http://whqlibdoc.who.int/publications/1988/9243561022\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/1988/9243561022_spa.pdf). Recuperado el 4 de Noviembre de 2012, de [http://whqlibdoc.who.int/publications/1988/9243561022\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/1988/9243561022_spa.pdf): [http://whqlibdoc.who.int/publications/1988/9243561022\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/1988/9243561022_spa.pdf)

### SESSÃO DE COT 11: "ASSÉDIO MORAL, CULTURA E FATORES PSICOSSOCIAIS II"

#### 1) ASSÉDIO MORAL COMO FATOR DE RISCO PSICOSSOCIAL DO TRABALHO

- Izabel Carolina Martins Campos (Dra, Secretaria de Estado da Administração de Santa Catarina, [izacarol@gmail.com](mailto:izacarol@gmail.com));
- Roberto Moraes Cruz (Dr., Universidade

Federal de Santa Catarina); • Lucileny Cavalcanti Jeremias (Secretaria de Estado da Administração de Santa Catarina).

#### RESUMO:

Fatores da organização e da interação humana no trabalho podem afetar a saúde dos trabalhadores, tendo em vista as exigências e os riscos inerentes às condições de execução das atividades. Fatores de Risco Psicossociais do Trabalho (FRPT) são um conjunto de variáveis de ambiente de trabalho responsáveis por comportamentos disfuncionais de inadaptação, tensão e respostas psicofisiológicas de desconforto, mal-estar, estresse e perda de qualidade da saúde mental. Efeitos nocivos à saúde dos trabalhadores podem estar relacionados às características, tensões e conflitos produzidos na interação humana no ambiente de trabalho. O objetivo deste artigo é assinalar o Assédio Moral no Trabalho (AMT) como um dos FRPT. Método: estudo teórico não sistemático em bases de dados nacionais e internacionais. Os resultados indicam que o AMT tem efeitos diversos, dependendo das características das pessoas, de sua personalidade, sua vulnerabilidade, do fato vivenciado, de sua capacidade de adaptação, dos mecanismos de enfrentamento e de resiliência. Conclui-se que o AMT é um dos FRPT e está diretamente relacionado à organização, às relações e ao conteúdo do trabalho, com repercussões negativas na saúde física e psicológica dos trabalhadores.

Palavras chave: Assédio moral no trabalho, Fator de risco psicossocial, capacidade laborativa.

#### RESUMEN:

Factores de la organización y la interacción humana en el trabajo pueden afectar la salud de los trabajadores, teniendo en cuenta las exigencias y los riesgos inherentes a las condiciones de ejecución de las actividades. Factores de Riesgo Psicossocial del Trabajo (FRPT) son un conjunto de variables de entorno de trabajo responsable de los comportamientos disfuncionales de inadecuación, el estrés y las respuestas psicofisiológicas de malestar, inquietude y pérdida de calidad de la salud mental. El propósito de este artículo es señalar el Acoso Moral en el Trabajo (AMT) como uno de FRPT. Método: Estudio teórico no sistemática en bases de datos nacionales e internacionales. Los resultados indican que la AMT tiene diferentes efectos en función de las características de las personas, su personalidad, su vulnerabilidad, el hecho experimentado de su capacidad de adaptación, los mecanismos de adaptación y resiliencia. Se concluye que la AMT es una de FRPT y está directamente relacionado con la organización, las relaciones y el contenido de la obra; y tiene la capacidad de afectar negativamente tanto el bienestar como la salud (física, mental y social) del trabajador.

Palabras clave: Acoso moral en el trabajo, Factores de riesgo psicossocial, Capacidad de trabajar

#### INTRODUÇÃO:

O fator de risco é a probabilidade de um resultado adverso ou prejuízo acontecer como morte, lesões, doenças e danos à saúde, ao meio ambiente e à propriedade. Os Fatores de Risco Psicossociais do Trabalho (FRPT), são reconhecidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) desde 1984, como resultados disfuncionais entre o trabalho (ambiente, condições de execução e relações de trabalho) e as capacidades do trabalhador (pessoais, ocupacionais e culturais). A intensificação do trabalho (densidade)

e relações sociais profissionais, que entram em jogo assédio e intimidação, são alguns dos fatores que favorecem o aumento de distúrbios causados pelo estresse relacionado com o trabalho (OIT, 2010, Cruz, 2010).

Os FRPT são compreendidos como as condições laborais que podem conduzir ao estresse e estão relacionadas aos aspectos do posto de trabalho, do seu entorno, do clima e da cultura organizacional, das funções laborativas, das relações interpessoais entre colegas, do desenho e do conteúdo das tarefas (Sauter, Hurrell, Murphy, & Levi, 2002). Relações entre fatores psicossociais presentes no ambiente da organização e características do indivíduo, relativas à sua história de vida e as suas relações familiares e sociais, podem repercutir na eclosão do estresse no contexto laboral.

Os FRPTs são de origem multifatorial e estão diretamente relacionados com a capacidade de adaptação do trabalhador. O estresse, a sobrecarga mental, a falta de autonomia no desenvolvimento da tarefa, as condições, a organização e as relações de trabalho deteriorantes ou degradadas, são reconhecidos e validados na literatura internacional como FRPT. A violência psicológica ou o Assédio Moral no Trabalho (AMT), manifestada em atos de humilhação, constrangimentos para atingir a autoimagem, a autoestima ou a dignidade do trabalhador, também se constitui como um dos fatores de risco psicossocial e pode afetar significativamente os trabalhadores, deteriorando sua saúde. As condições psicossociais desfavoráveis beneficiam o aparecimento de prejuízos à saúde e o bem-estar do trabalhador. As características próprias de cada trabalhador, sua personalidade, necessidades, expectativas, vulnerabilidade, capacidade de adaptação/resiliência, determinam a magnitude e a natureza, tanto de suas reações, como das consequências que impactarão sua saúde.

#### MÉTODO:

Com base em estudo exploratório teórico em bases de dados nacionais e internacionais (Scielo, BVS, Lilacs/PubMed), foram selecionados artigos de AMT e fatores de riscos psicossociais no trabalho. Foram considerados estudos empíricos, sem observar a data específica (ano de publicação). Utilizou-se para a pesquisa os descritores: Assédio Moral no Trabalho e Fatores de Riscos Psicossociais no Trabalho (termos também traduzidos para o Inglês e o Espanhol). Realizou-se uma revisão não sistemática em fontes eletrônicas e bases de dados especializadas e se desenhou uma análise do título do documento, método e materiais utilizados, e observou-se uma lacuna na literatura no registro do AMT como um FRPT, com decorrências em adoecimento e comprometimento da capacidade laborativa do trabalhador.

#### RISCOS PSICOSSOCIAIS NO TRABALHO: PERSPECTIVAS CONCEITUAIS:

A Organização Internacional do Trabalho (OIT, 1986, 2006) definiu risco psicossocial a interação entre o conteúdo do trabalho, a sua organização e o seu gerenciamento, com outras condições ambientais e organizacionais, por um lado, e as competências e as necessidades dos trabalhadores de outro. Segundo Guimarães (2006), os FRPT, definidos como aquelas características do trabalho que funcionam como estressores, ou seja, que implicam grandes exigências do posto de trabalho combinadas com recursos insuficientes internos do trabalhador para o seu enfrentamento. Os FRPT podem ser também entendidos como as percepções subjetivas que o trabalhador tem (exigências das características físicas da carga, da personalidade do indivíduo, das experiências anteriores e da situação social do trabalho) dos fatores de organização do trabalho: carrei-

ra, cargo, ritmo, ambiente social e técnico.

A Norma Regulamentadora (NR-17, 1990) do Ministério do Trabalho e Emprego utiliza a terminologia Riscos Psicossociais, porém não os discrimina detalhadamente. Os FRPT não são considerados na análise do posto de trabalho, da mesma forma que os fatores de risco físicos, mecânicos, biológicos, químicos e ergonômicos previstos nas NRs. A exposição ocupacional aos FRPT apresenta consequências diretas nas condições de saúde dos trabalhadores, podendo gerar adoecimento, incapacidade laborativa e repercussões na vida social e familiar do trabalhador.

O Ministério do Trabalho e Assuntos Sociais da Espanha, por meio da Norma Técnica de Prevenção (NTP n° 443, 603, 604), define os FRPT como as condições que estão presentes no contexto laboral e que estão diretamente relacionadas à organização, ao conteúdo do trabalho e à realização das tarefas. Têm a capacidade de afetar o bem-estar, a saúde física, psíquica e social do trabalhador no desenvolvimento de suas atividades. Nesta NTP, diante de determinadas condições psicossociais adversas, nem todos os trabalhadores desenvolverão as mesmas reações. Certas características próprias da personalidade de cada trabalhador, associadas às suas expectativas, vulnerabilidades, capacidade de adaptação e recursos de enfrentamento diante de estressores, determinarão a magnitude e a natureza, tanto das suas reações, como das consequências que sofrerão. Os fatores de risco psicossociais precisam ser compreendidos, tanto como as condições que se apresentam de forma objetiva no contexto laboral, como as que são percebidas e vivenciadas pelo trabalhador.

Para Guimarães (2006) os riscos psicossociais podem ser categorizados em dois tipos: estressores ou demandas de trabalho e disponibilidade de recursos pessoais e laborais. O primeiro refere-se às dimensões físicas, sociais e organizacionais que exigem manutenção do esforço e que estão ligadas aos custos psicológicos e fisiológicos no processo de trabalho, como, por exemplo, a sobrecarga quantitativa ou o conflito de papéis. O segundo tipo, a existência de recursos pessoais e laborais, corresponde aos aspectos psicológicos, físicos, sociais e organizacionais, que são necessários para a obtenção das metas, que minimizam as demandas laborais e estimulam o desenvolvimento profissional. A mesma autora sustenta que há duas espécies de recursos: pessoais e laborais. Os recursos pessoais dizem respeito às características das pessoas, como a autoeficácia profissional. Os recursos do contexto laboral estão relacionados com o nível de autonomia no trabalho, o feedback sobre as atividades desenvolvidas e a capacitação que a organização oferece ao trabalhador.

Os fatores inerentes ao trabalho, de acordo com a OIT (2002, 2006), são o ajuste pessoa-entorno, a carga, a jornada, o desenho do ambiente físico, a autonomia, o controle, o ritmo, a supervisão eletrônica do trabalho, a transparência de papéis, a sobrecarga de funções e os fatores ergonômicos. A forma como esses fatores estão dispostos e combinados influenciarão de forma significativa a saúde dos trabalhadores.

Para Ferreira & Mendes (2003), as relações sociais de trabalho são formadas pelos componentes que expressam as relações socioprofissionais de trabalho presentes nos espaços de produção, caracterizando sua dimensão social. Os elementos que integram essa dimensão são as interações hierárquicas, as interações coletivas intra e intergrupos e as interações externas.

As condições, a organização e as relações sociais de trabalho são indicadores que exercem papel fundamental para a saúde dos trabalhadores, de acordo com o confronto entre os trabalhadores e o seu contexto de trabalho. Os aspectos desse confronto

contribuem para ocorrência de vivências de bem-estar ou de mal-estar dos trabalhadores e de riscos de adoecimento (Serafim, et al, 2012).

O assédio moral no trabalho (AMT) é produto desses riscos psicossociais existentes no contexto laborativo. O AMT define-se como uso intencional da força física ou do poder, de modo real ou em ameaça, interpessoal ou coletiva, que resulte ou tenha alta probabilidade de resultar lesão, óbito, danos físico/psicológico/moral/material. Os danos podem ser gravíssimos com decorrências na personalidade, identidade e autoestima da(s) vítima(s).

O ato violento pode ser de natureza física, sexual, psicológica ou de privação/negligência (Who, 2002). A violência psicológica extrema, repetitiva, que atente à dignidade humana, causando alterações da saúde mental e física destrói o outro e traz sofrimento psíquico, sendo por muitas vezes, extremamente sutil e manifestada diante de pessoas, que temem em testemunhar a favor da vítima. Neste contexto, o assédio moral ou terror psicológico no trabalho é fenômeno designado para definir a violência pessoal, moral e psicológica, vertical (ascendente ou descendente) ou horizontal no ambiente de trabalho (Guimarães, Rimoli, 2006). Assim, “todo terror é psíquico, pois é gerado e alimentado na mente e nas vivências pessoais” (Piñuel y Zabala, 2003, p.25).

Este comportamento pode estar relacionado a uma variedade de fatores: religiosos, étnicos, de idade, nacionalidade, incapacidade, antecedentes, orientação sexual, razões socioeconômicas e outras variedades. Ocorre em todo o mundo e é um fenômeno relacionado com a cultura; portanto, a forma como acontece e a maneira como se percebe podem variar em diferentes países (Cassito, et al, 2004; Samson, 2009).

Os comportamentos manifestados no assédio moral são intimidação, diminuição do outro (vítima), humilhação, amedrontando e consumindo emocional e intelectualmente a vítima, com o firme propósito de eliminá-la da organização, ou para satisfação da necessidade de agressão do assediador, de controle ou destruição, a fim de “canalizar uma série de impulsos e tendências psicopatas” (Piñuel y Zabala, 2003, p. 32).

O fenômeno é definido como uma medida destinada a excluir uma pessoa de sua atividade profissional, feita por meio de ataques persistentes e negativos, sem razão, ao seu rendimento pessoal (...) manipulação da reputação pessoal e profissional da pessoa, por meio de rumores e ridicularização, principalmente abuso de poder e menosprezo, OIT (2002, 2006). O AMT se define pela intenção de uma ou mais pessoas praticarem (por ação ou omissão) de forma reiterada e sistemática atos hostis (expressos ou não) contra outro(s) no ambiente e durante a jornada de trabalho, bem como no exercício de suas funções, atingindo a saúde.

As decorrências dos constrangimentos podem desencadear: a) dano moral (e/ou material) revela-se a principal consequência jurídica do assédio moral no trabalho; b) dano psicológico revela-se com adoecimento da vítima de assédio, como quadro de estresse, ansiedade, insônia, cefaleia, gastrite, depressão, Transtorno de Estresse Pós-Traumático (TEPT), síndrome do pânico, etc.

Para significativa parte dos estudiosos do tema, um dos fatores determinantes que precisa acontecer de forma sistemática e recorrente, para ser caracterizado o agravo, é que tenha duração de seis meses. A aferência situacional (ausência de comunicação ou ruídos, conflitos mal gerenciados ou não gerenciados, competição excessiva); fatores individuais (relações assimétricas de poder, pessoas mais vulneráveis ou falta de respeito entre elas) e organizacionais (ambiguidade ou imprecisão quanto à tarefa a realizar; diferenças na divisão da carga de trabalho) podem facilitar o desenvolvimento do as-

sédio. Fatores do contexto socioeconômico mais amplo, como a globalização e a reestruturação produtiva, também concorrem para o aparecimento do assédio, quando exigem da vítima mais produtividade (metas abusivas) ou tem por objetivo excluí-la do mercado de trabalho. O AMT não é um simples conflito e as organizações têm responsabilidade na ocorrência dessa prática de gestão perversa, fundada em maus tratos, com significativos impactos na vida pessoal, familiar, organizacional e social.

A forma de prevenção e combate deve ser “planejada” par e passo, a fim de eliminar este tipo de prática não ética, gerando mudanças positivas na gestão do trabalho. A violência psicológica no trabalho pode atingir os direitos personalíssimos, como: a dignidade, a imagem, a autoestima, a honra e a liberdade, alterando o estado de saúde de forma grave e prejudicando o exercício da profissão da vítima.

As demandas de violência no trabalho constatadas na Justiça do Trabalho no Brasil, nos Sindicatos, no Ministério Público, ainda são tímidas, pois há indícios de que o AMT leva o trabalhador a ter medo de perder o emprego, por sentir-se isolado (sem o apoio dos colegas ou da chefia, que querem ser preservadas). Entretanto, ter consciência do fenômeno e buscar estratégias de enfrentamento, inibe o assediador. Pela ameaça, medo, vergonha, a pessoa vitimizada, muitas vezes, se adapta, ou sai da organização.

O AMT requer que seja gerenciado adequadamente no plano da organização (conciliação, mediação de uma pessoa externa), pois caso isso não ocorra, só resta ao assediado buscar na Justiça os seus direitos, seja por meio do sindicato, ou do Ministério Público do Trabalho/Poder Judiciário. Também se torna necessário que o assediado tenha provas suficientes de autoria e materialidade do assédio, a fim de demonstrar à Justiça que os fundamentos da queixa (anotações, testemunhos, estatísticas, documentos, informes médicos: exames, atestados, e outras provas) são procedentes.

Para a vítima buscar reparação/indenização nos Tribunais torna-se uma questão subjetiva, pois a sentença de dano moral depende da avaliação do magistrado. A isonomia de procedimentos ainda não é totalmente observada pelo Poder Judiciário. A perda da saúde, além de outras perdas, ou mesmo o suicídio pode ser o encerramento do embate com o empregador. Reitera-se que usar força excessiva, invisível, insidiosa é, quase sempre, a principal arma do assediador. Diante desse novo contexto social e a partir da avaliação dos riscos psicossociais do trabalho, é possível estudar os efeitos do assédio moral com vistas a contribuir na reflexão e apontar possíveis soluções minimizando-se os danos, os custos humanos, econômicos e sociais.

Identificar que condutas podem ser abusivas não é tarefa fácil, pois algumas atitudes podem ser sutis e estarem revestidas de abuso do poder, bem como serem permeadas pela subjetividade dos indivíduos envolvidos. Entretanto, as condutas que são reiteradas e, imbuídas de violência psicológica, pautadas em relações de mando e subordinação, ou mesmo às exigências de produtividade, podem deixar em evidência o assédio psicológico no trabalho como um importante FRPS.

#### FRPT E ASSÉDIO MORAL: PERSPECTIVAS DE COMPREENSÃO:

A concepção de que os fatores psicossociais no trabalho são elementos do ambiente organizacional e têm influências de indicadores subjetivos do sujeito e do contexto histórico e social mais amplo foram observados nos autores pesquisados. São demonstrados a influência de vários fatores (relações profissionais, estresse, ajuste pessoa-entorno, carga/jornada/ritmo de trabalho, estilo de comando, cultura organizacional, resiliência, burnout, dentre outros). Alguns destes estudos se referem ao AMT como FRPT.

O AMT é um processo de destruição que traz ao indivíduo graves prejuízos (psíquicos, sociais ou físicos), conforme asseveram Leymann (1990), Barreto (2000), Piñuel y Zabala (2003), Heloani (2010), Einarsen (2007); Brandt e Damergian (2008), Campos (2011), Bilbao (2001), Freire (2008), dentre outros. As formas de enfrentamento das vítimas de assédio moral dependem de sua estrutura emocional, fatores individuais, pessoas mais vulneráveis e de seus mecanismos de enfrentamento (Samson, 2009; Einarsen, 2007). A capacidade de resiliência está diretamente relacionada, pois algumas das vítimas não conseguem lidar com a carga de constrangimentos direcionada pelo assediador.

Alguns dos autores pesquisados defendem que os assediadores são pessoas que não têm empatia, isto é, não se importam com os sentimentos dos outros e não apresentam sofrimento psíquico pelo que fazem. Manipulam, mentem, constrangem, disseminam boatos e podem até “matar psicologicamente” sem qualquer culpa. Por volta da década de 70 do século XX, teorias sociais e psicanalíticas tentaram vincular esse comportamento perverso à educação e à sociedade. Nos últimos anos, porém, os avanços da neurologia sugerem a existência de um fenômeno físico: imagens mostram que, nas pessoas com personalidade antissocial, o sistema límbico, parte do cérebro responsável pela empatia e pela solidariedade, está desconectado do resto.

Ao vivenciar constrangimentos, algumas pessoas resistem à doença psicológica (emocionalmente mais fortes, mais resilientes), conseguem encarar os conteúdos perversos e têm estratégias de enfrentamento. Outros têm estrutura psicológica frágil para enfrentar os embates que se apresentam na vida profissional; em geral são pessoas com baixa estima, que se sentem impotentes e apresentam comportamentos de intolerância, frustração, isolamento, agressividade nas relações afetivas. O comportamento do assediador é prevalente quando o clima da organização é competitivo e as pessoas buscam seus próprios interesses (Samson, 2009).

Os fatores pessoais a serem considerados são: vulnerabilidade, capacidade de enfrentamento, frustração e estresse, vítimas tem características diferenciadas (engajadas, integras, inovadoras, inteligentes, competentes, etc). O mesmo autor elenca os fatores organizacionais: o clima entre as pessoas suscitando conflitos, falta de respeito, conflitos mal gerenciados ou não gerenciados, ausência, ruídos ou dificuldade de comunicação, competição excessiva, ambiguidades ou imprecisão quanto as tarefas a serem realizadas; diferenças na divisão da carga de trabalho (Sanson, 2009).

Os FRPT têm diferentes naturezas e todos eles estão relacionados entre si, podendo ser classificados em: Fatores ligados à tarefa (oportunidade para desenvolver as habilidades próprias, monotonia, repetitividade, grau de autonomia, controle sobre as pausas e sobre o ritmo de trabalho, pressão de tempo, trabalho cognitivo, trabalho sensorial (que exige esforço dos sentidos). Fatores ligados à organização do tempo de trabalho: duração e distribuição dos tempos no horário de trabalho, trabalho noturno e por turnos, pausas formais e informais. Fatores ligados à estrutura da organização: apoio social de colegas e superiores hierárquicos, quantidade e qualidade das relações sociais no trabalho, sistemas de participação, práticas de formação e informação, estima, apoio adequado, trato justo, salário. Outros fatores psicossociais: características da empresa e do posto de trabalho (Manual de Segurança, 2010).

Os FRPS como o AMT geram adoecimento e pressupõe que seja estabelecido o nexo de causalidade; entendido como elo que existe entre a conduta e o resultado. É a relação de causa e efeito existente entre a ação ou omissão do agente e a modificação

produzida no mundo exterior. O nexo de causalidade integra o fato típico, pois existe a necessidade de se verificar se o resultado é ou não imputável ao agente, ou seja, se foi este que deu causa ao resultado “criminoso”.

A OMS (2004) assevera que o adoecimento decorrente dos FRPT é manifestado em: a. Transtornos psicopatológicos: sintomas de ansiedade, depressão, mudanças de humor, irritabilidade, queda da autoestima, depressão, estresse; b. Transtornos psicossomáticos: sintomas físicos com origem ou gênese psíquica, como, ataques de asma brônquica, úlceras estomacais, enxaqueca, labirintite, torcicolos, quedas de cabelo, dores musculares e ou articulares, estresse, hipertensão arterial sistólica, insônia; c. Transtornos comportamentais: reações agressivas, transtornos alimentares, aumento do consumo de fumo, álcool e drogas, disfunção sexual e isolamento social, choro; d. Transtorno adaptativo: o assediado tem dificuldade em se adaptar no posto de trabalho onde foi constringido (OMS, Cassito, 2004; Freire, 2008)

Os diagnósticos mais comuns manifestados na vítima são: depressão, transtorno de ansiedade generalizada, transtorno de estresse pós-traumático. O quadro clínico pode intensificar-se e conduzir ao suicídio (Samson, 2009). A ideação e o suicídio são consequências indicadas por diversos autores (Leymann, 1996; Barreto, 2000; Balducci, 2009; Dejours, 2010; Campos, 2011).

O AMT deve ser observado como um dos riscos laborais, tal como ocorre com os riscos biológicos, mecânicos, ergonômicos. A OSHA (2009), propõe um modelo para gerenciamento do AMT composto pelas seguintes fases: a) Avaliação (exame cuidadoso do que pode causar danos às pessoas no local de trabalho, considerando as precauções existentes. Existe violência, agressão ou potencial para sua ocorrência?); b) Desenvolvimento do plano de ação (listar medidas preventivas em ordem de prioridade, destacando quem é o responsável e o prazo para execução); c) Implementação do plano para redução de riscos, envolvendo todos os empregados e seus representantes); d) Avaliação periódica (considerando a aprendizagem organizacional visando à atualização do plano e as adaptações necessárias).

A prevenção do AMT é o fator mais efetivo, conforme definem (OIT, 2002; OMS, 2004), reiterado por diversos autores que asseguram ser a informação a principal forma de prevenção e deve ser incorporada à prática das organizações. Nas questões referentes à prevenção necessita-se influenciar diretamente os gestores, informando-os dos efeitos e impactos do AMT na saúde dos trabalhadores e nos custos daí decorrentes.

O empregador por meio dos serviços de Saúde e Segurança do Trabalho deve adotar métodos de avaliação dos riscos para identificar os fatores organizacionais que favorecem o AMT, os quais, eventualmente podem desencadear problemas psicossociais. Importante ressaltar sobre as instruções específicas para os trabalhadores baseadas em medidas preventivas. A efetividade de qualquer prevenção ao AMT baseia-se na participação e cooperação de todas as partes envolvidas: profissionais de saúde, dirigentes, gerentes, profissionais de RH, CIPA, comunidade legal, sindicatos e trabalhadores (OMS, Cassito, et al, 2004).

O investimento nas relações profissionais sadias, sem a ocorrência de humilhações, constrangimentos e violência psicológica é um desafio para as organizações. As manifestações maldosas e de natureza vil, como o AMT, que torna o outro “ninguém”, podem estar relacionadas com a necessidade de poder, de subjugação do outro, com personalidades patológicas, com egos inflados (narcisistas). A ética, a moral, a educação, a cultura e a humildade podem coibir constrangimentos nas relações sociais no traba-

lho ou fora dele. O desafio é a alteridade, o 'bom convívio', ser pacífico, com equilíbrio, sem buscar o poder, porém sem entregar-se à passividade.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

As condições psicossociais desfavoráveis estão na origem da aparição de determinadas condutas e atitudes inadequadas no trabalho, como o AMT, que são extremamente prejudiciais à saúde do trabalhador. Os FRPT, dentre eles o AMT, estão diretamente relacionadas à organização e conteúdo do trabalho e tem a capacidade para afetar negativamente tanto o bem-estar como a saúde (física, psíquica e social) do trabalhador. O assédio moral, sendo um dos FRPT, pode gerar adoecimento e comprometimento da capacidade laborativa do trabalhador.

As diversas práticas que podem ser adotadas nas organizações, pelos gestores, em relação à minimização dos FRPT, dentre eles o AMT, constantes ao longo deste artigo, apontam que a prevenção é a prática que proporciona maior impacto no bem-estar e saúde aos trabalhadores e na minimização de custos às organizações e à sociedade (afastamentos, acidentes de trabalho, rotatividade, custos com seguro e previdência social, aposentadorias precoces). Barreto (2000) argumenta que o AMT é um FRPT intimamente relacionado com reestruturação produtiva do modo de produção capitalista. Piñuel (2003), por outro lado, acentua o caráter menos sistêmico do AMT, relacionado à cena de um conflito em que estão em jogo traços de personalidade dos envolvidos, perfil psicopatológico e comportamentos de hostilização.

Esse levantamento permitiu verificar a necessidade de aprofundar a investigação dos processos de avaliação dos FRPT relacionados ao AMT por meio de escalas/inventários, de modo a construir um padrão de aferição formalizado, que possibilite representar adequadamente a realidade do tema e propor medidas que impactem positivamente nas formas de gerenciamento da saúde e da segurança no trabalho. Portanto, faz-se necessário uma ampla discussão e sistematização teórica para estabelecer critérios válidos para aferição dos FRPT, da mesma forma como ocorre com os fatores de risco físicos, biológicos, químicos e ergonômicos.

#### Referências Bibliográficas

- Araújo, T. M., Aquino, E., Menezes, G., Santos, C. O., & Aguiar, L. (2003). Aspectos psicossociais do trabalho e distúrbios psíquicos entre trabalhadoras de enfermagem. *Rev. Saúde Pública* (online), 37(4), 424-433. Disponível: 29 de janeiro, 2011, [http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-89102003000400006&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102003000400006&lng=en&nrm=iso)>.
- Balducci, C. (2009). *Aggressive behaviour at work: investigating and integrating the target's and actor's perspectives*, Doctoral Thesis (PhD. Italia: Università degli Studi di Trento.
- Barreto, M. M. S. (2000). *Uma jornada de humilhações*. Dissertação (mestrado em psicologia social). Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2000.150 p.
- Bilbao, J. P., (2001). *Definición y caracterización del acoso psicológico*. Disponível em: <[http://www.stes.es/salud/Libro\\_Riesgos\\_laborales/c06a1.pdf](http://www.stes.es/salud/Libro_Riesgos_laborales/c06a1.pdf)>. Acesso: julho/2007.
- Brandt, J. A., e Damergian, S. (2008) A violência psicológica como uma estratégia quando outros recursos gerenciais fracassam: uma pesquisa com grupos gestores. In: SOBOLL, L. A. P. (Organizadora) *Violência psicológica e assédio moral no trabalho: pesqui-*

- sas brasileiras. Casa do Psicólogo, São Paulo. 2008.
- Brasil. Ministério do Trabalho e Emprego, Norma Regulamentadora 17, (1990). Disponível em: <[http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr\\_17.pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/FF8080812BE914E6012BEFBAD7064803/nr_17.pdf)>, acesso em fevereiro de 2015.
- Campos, I. C. M. (2011). Evidências de assédio moral e incapacidade para o trabalho em servidores públicos estaduais de Santa Catarina. Tese Doutorado em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC. 2011.
- Caran, V. C. S., (2007). Riscos psicossociais e assédio moral no contexto acadêmico. Dissertação. Mestrado em Enfermagem. Ribeirão Preto. USP. 2007. 188 p.
- Cassitto, M. G. et al. Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo. Serie protección de la Salud de los Trabajadores. No. 4. OMS, 2004.
- Cruz, R. M (2010). Nexos técnico e vigilância à saúde do trabalhador: uma agenda científica para o Ntep. In: Machado, J. Soratto, L., Codo, W. (2010). Saúde e trabalho no Brasil: uma revolução silenciosa; O NTEP e a previdência social. Rio de Janeiro: Vozes. p. 256-272.
- Daza, F. M., Bilbao, J. P. & Garcia-Silva, López, J. A., (2001). NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing; L' harcèlement psychologique au travail: mobbing; Psychological harassment at work: mobbing. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo Gerencia Informática de La Seguridad Social Madrid, 2001
- Dejours, C., & Begue, F. (2010) Suicídio e trabalho: o que fazer. Brasília: Paralelo 15, 2010.
- Dejours, C., & Abdoucheli, E. (1993). Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In C. Dejours, E. Abdoucheli & C. Jayet, Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho (pp. 119-145). (M. I. S. Betiol et al., trad.) São Paulo: Atlas (Trabalho original publicado em 1990/1993).
- Einarsen, S. & Hauge, L. J. (2007). Antecedentes y Consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: Una revisión de literatura. En: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 22 (3) 2007; p. 251-274. Disponible en EBSCO HOST Research Databases.
- Espanha. Ministério do Trabalho e dos Assuntos Sociais da Espanha (Instituto Nacional de Seguridade Social e Higiene do Trabalho (2008). Norma Técnica de Prevenção - NTP 443, 603, 604, 840). <http://www.mtas.es/>, disponível em dezembro 2008.
- Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2003). Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da Previdência Social Brasileira. Brasília: Ler, Pensar, Agir.
- Freire, P. A. (2008). Assédio moral: a violência no ambiente de trabalho e suas consequências para a saúde mental do trabalhador. Universidade Estadual Paulista. (2008).
- Freire, P. A. (2008). Assédio moral e a saúde mental do trabalhador. Trabalho, Educação e Saúde, v. 06, p. 367-380.
- Grupo Isatur. (2010). Manual de Segurança. Disponível em: [http://www.grupoisatur.com/manual\\_isatur/data/pt/1/1\\_1.htm](http://www.grupoisatur.com/manual_isatur/data/pt/1/1_1.htm), acesso em 23 de junho de 2015.
- Guimarães, L. A. M. (2006). Fatores psicossociais de risco no trabalho. Artigo do 2º Congresso Internacional sobre Saúde Mental no Trabalho, Goiânia, GO. Recuperado em 10 janeiro, 2009, de [http://www.prt18.mpt.gov.br/eventos/2006/saude\\_mental/anais/artigos.htm](http://www.prt18.mpt.gov.br/eventos/2006/saude_mental/anais/artigos.htm).
- Guimarães, L., & Rimoli, A. O. (2006). "Mobbing" (assédio psicológico) no trabalho: uma síndrome psicossocial multidimensional. Psicologia: Teoria e Pesquisa. Mai-Agos 2006, Vol.22 n. 2, p.183-192.
- Levi, L. (2002). Factores psicossociales, estres y salud in factores psicossociales y de orga-

nización. In Enciclopédia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Disponível em 10 abril de 2009, de <http://mtas.es/insht/EncOIT/index.htm>.

Leymann, H. (2009). The definition of mobbing at workplaces. The Mobbing Encyclopaedia. Disponível em: <http://www.leymann.se/>. (1990) Acesso em 2 de dezembro de 2009.

Oficina Internacional del Trabajo. (2010). Factores psicosociales en el trabajo. Naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra: OIT.

Oficina Internacional del Trabajo. (2010). Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo. Ginebra: OIT. [www.ilo.org/safeday](http://www.ilo.org/safeday), acesso em 20 de maio de 2015.

OMS (2004). Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo. Série Protección de la salud de los trabajadores. N 4. Disponível em [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh4sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh4sp.pdf), acesso em outubro de 2010.

Organização Internacional do Trabalho - OIT (1958) Convenção 111 da OIT [http://www.justica.sp.gov.br/novo\\_site/observatorio/legislacao/Convencao\\_111\\_da\\_OIT\\_sobre\\_a\\_Discriminacao\\_em\\_materia\\_de\\_Emprego\\_e\\_Profissao.pdf](http://www.justica.sp.gov.br/novo_site/observatorio/legislacao/Convencao_111_da_OIT_sobre_a_Discriminacao_em_materia_de_Emprego_e_Profissao.pdf)

Organização Internacional do Trabalho - OIT (1986). La violencia en el trabajo: Educación obrera. Ginebra: Oficina internacional del trabajo/OIT, 133, 2006. Disponível em: [www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actrav/publ/index.htm](http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actrav/publ/index.htm), acesso em fevereiro de 2015.

Organização Internacional do Trabalho - OIT (2002). Enciclopédia de Salud y Seguridad en el Trabajo. <http://mtas.es/insht/EncOIT/index.htm>. Disponível em dezembro de 2002, acesso em fevereiro de 2015.

Organização Internacional do Trabalho - OIT (2002). La violencia en el trabajo: Educación obrera. Ginebra: Oficina internacional del trabajo/OIT, 133, 2006. [www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actrav/publ/index.htm](http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actrav/publ/index.htm), acesso em 28 de maio de 2013.

OSHA (2009). Agência Europeia para Saúde e Segurança no Trabalho. (2009/2012) <https://osha.europa.eu/pt/themes/psychosocial-risks-and-stress>, acesso em 3 de março de 2013.

Piñuel y Zabala, I. (2003). Mobbing: como sobreviver ao assédio psicológico no trabalho. Loyola: São Paulo.

Rodrigues, C., & Francisco, C. (2012). Agência Europeia para a Saúde e Segurança no Trabalho. Campanha de avaliação de riscos psicossociais. 2015. Disponível em [http://www.act.gov.pt/%28pt-PT%29/CentroInformacao/campanhas/Documents/Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20Riscos%20Psicossociais/Cristina\\_Rodrigues.pdf](http://www.act.gov.pt/%28pt-PT%29/CentroInformacao/campanhas/Documents/Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20Riscos%20Psicossociais/Cristina_Rodrigues.pdf), acesso em 30 de maio de 2015.

Sanson, A. (2009). Faculté d'éducation. EDU 6573 Santé mentale, travail et orientation. Semaine 6 -Harcèlement psychologique en milieu de travail, 2009. Disponível em: <http://www.choixdecariere.com/enseignement-universitaire/edu-6573-sante-mentale-travail-et-orientation/> Acesso em 15-09-2010.

Sauter, S. L., Hurrell, J. R., J. J., Murphy, L. R., & Levi, L. (2002). Factores psicosociales y de organización in factores psicosociales y de organización. In Enciclopédia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Disponível em 10 abril de 2009, de <http://mtas.es/insht/EncOIT/index.htm>.

Serafim, A. da C.; Campos, I. C. M.; Cruz, R. M. & Rabuske, M. M. Riscos Psicossociais e Incapacidade do Servidor Público: Um Estudo de Caso. Psicologia: Ciência e Profissão, 2012, 32 (3), 686-705

WHO, World Health Organization. (2002). World report on violence and health: summary. Geneva: World Health Organization; 2002.

Zapf, D. (2008). Organizational, work group related and personal causes of mobbing; bullying at work. Disponível em <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/01437729910268669>, acesso em mar/2015.

## 2) ACOSO LABORAL HACIA LA MUJER EN CUBA: SU RELACIÓN CON LA DISCRIMINACIÓN POR IDENTIDAD DE GÉNERO Y ORIENTACIÓN SEXUAL

- Liset Mailen Milán (Asesora Jurídica del Centro Nacional de Educación Sexual, Profesora Asistente de la Facultad de Derecho de la Universidad de la Habana, Miembro de la Red de Juristas por los Derechos Sexuales, Miembro de la Sociedad Cubana Multidisciplinaria para el Estudio de la Sexualidad, Miembro de la Unión Nacional de Juristas de Cuba, Miembro de la Asociación latinoamericana de Abogados Laboralistas).

## 3) COMPORTAMENTOS PSICOPATAS DE GESTORES E ASSÉDIO MORAL EM JOVENS TRABALHADORES: UMA CIRCUNSTÂNCIA NEGLIGENCIADA

- Narbal Silva ([narbalsilva@globo.com](mailto:narbalsilva@globo.com), Professor do Departamento de Psicologia e do Programa de Pós Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina /Brasil);
- Suzana da Rosa Tolfo ([srtolfo@yahoo.com.br](mailto:srtolfo@yahoo.com.br), Professora do Departamento de Psicologia e do Programa de Pós Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina /Brasil);
- Cristiane Budde ([crisbudde@gmail.com](mailto:crisbudde@gmail.com), Doutoranda do Programa de Pós Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina /Brasil).

### RESUMO:

As relações interpessoais no contexto de trabalho podem ser saudáveis ou doentias. No mundo em que vivemos, o individualismo e a competitividade ganham força e orientam pensamentos, sentimentos, atitudes e comportamentos. Assim, criam-se condições propícias ao surgimento de comportamentos de psicopatia organizacional, o que, como consequência estimula a construção e proliferação de práticas caracterizadas por relações perversas, como o assédio moral. O jovem trabalhador, quando exposto a comportamentos de psicopatia organizacional, encontra-se em situação de vulnerabilidade e risco psicossocial. Quando vítimas do assédio de psicopatas organizacionais e de culturas orientadas para o assédio moral, os jovens trabalhadores, dependendo dos recursos psicológicos e do suporte social que dispõem, poderão angariar traumas psíquicos e até físicos que poderão constituir obstáculos ao desenvolvimento pessoal e profissional nas etapas que se sucederão na vida pessoal e no trabalho. Dessa forma, o propósito deste texto é refletir sobre as interfaces entre psicopatia organizacional e assédio moral em jovens trabalhadores.

Palavras Chave: Jovens trabalhadores; Psicopatia organizacional; Assédio moral; Organizações; Trabalho.

### RESUMEN:

Las relaciones interpersonales en el contexto de trabajo pueden ser saludables o no saludables. En el mundo en que vivimos, el individualismo y la competitividad ganan fuerza e guían pensamientos, sentimientos, actitudes y comportamientos. Así, crean

condiciones propicias para la aparición de la psicopatía en el comportamiento de los administradores y también en los demás trabajadores, que como consecuencia estimula la construcción y la proliferación de las prácticas que se caracterizan por relaciones perversas, como el acoso moral. El joven trabajador, cuando se expone a los comportamientos de la psicopatía de organización, está en situación de vulnerabilidad y riesgo. Cuando las víctimas de acoso de psicópatas y culturas organizativas dirigidas a la intimidación, los jóvenes trabajadores, en función de los recursos psicológicos y apoyo social a su disposición, pueden generar un trauma psicológico e incluso físico que pueda inhibir su desarrollo personal y profesional. Por lo tanto, el propósito de este trabajo es reflexionar sobre las interfaces entre la psicopatía organizacional y el acoso moral contra los trabajadores jóvenes.

Palabras clave: Trabajadores jóvenes; Psicopatía organizacional; Acoso moral; Organizaciones; Trabajo.

## INTRODUÇÃO:

As interações humanas nos ambientes físico e psicossocial de trabalho poderão ser saudáveis ou perversas. Na sociedade em que vivemos, caracterizada por um ritmo frenético de vida, alta competitividade, desemprego estrutural, estabelecimento de metas difíceis de alcançar e inovações tecnológicas cada vez mais invasivas a privacidade dos seres humanos, construir contextos saudáveis, livres de coerção e do abuso de poder, tornam-se desafios imensos para gestores e demais trabalhadores nas organizações, sejam essas entidades, públicas, privadas ou não governamentais. Em contextos desse tipo, conceitos como individualismo e competitividade ganham força e orientam pensamentos, sentimentos, atitudes, e, sobretudo, comportamentos. Por conseguinte, via de regra, as interações humanas nas organizações, bem como na sociedade em geral, passam a ser ditadas pelo utilitarismo e a conveniência. Nesse contexto de realidade socialmente construída são criadas as condições propícias ao surgimento da psicopatía organizacional (Medeiros, Valadão Júnior & Possas, 2015), entre os gestores e demais trabalhadores e, entre outras práticas caracterizadas por relações perversas, comportamentos que indicam e caracterizam o assédio moral.

Os rótulos de psicopata corporativo, psicopata executivo, psicopata industrial e psicopata organizacional se referem a pessoas que atuam nas organizações e, sem culpa, consciência moral ou compaixão, submetem outras pessoas a situações recorrentes de sofrimento, sobretudo, psíquico, no contexto do trabalho (Body, 2005; 2011). Já as práticas de assédio moral se caracterizam como “qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho” (Hirigoyen, 2006, p.17).

Embora as práticas de assédio moral no trabalho não sejam recentes, somente na década de 1990, em função da globalização, da competitividade e da intensificação tecnológica, o fenômeno foi identificado como danoso ao ambiente físico e psíquico de trabalho, uma vez que, reduz a qualidade, a produtividade, rebaixa o moral das pessoas, favorece o absentismo, deteriora o contrato psicológico, interfere negativamente no comprometimento, além impedir a construção de comportamentos de cidadania organizacional. Por fim, tais práticas, “arranham” a imagem da organização, podendo até, em situações extremas, destruí-la.

Organizações com culturas orientadas por valores como, desrespeito, injustiça, autoritarismo e opacidade, em geral, caracterizam-se por construírem estruturas, processos e comportamentos propícios ao assédio moral. Nesse contexto, marcado pela insalubridade psicossocial, o jovem trabalhador, que está em pleno processo de socialização secundária ou organizacional, encontra-se em situação de vulnerabilidade e risco psicossocial. O processo de socialização secundária ou organizacional pode ser compreendido como a internalização de submundos institucionais especializados, o que supõe a incorporação de conhecimentos, habilidades, comportamentos e de papéis direta ou indiretamente encrustados na organização do trabalho (Berger & Luckmann, 1983). Já o jovem trabalhador, conforme a concepção de jovem mais compartilhada no Brasil, a da Organização das Nações Unidas (ONU), é o ser humano que se encontra entre 15 e 24 anos, pois seria, em princípio, nesse estágio de vida onde ele atingiria a maturação biológica, psicológica e social, que por sua vez, endereçaria à uma imensa condição de compartilhar as relações sociais do mundo adulto, inclusive no mundo do trabalho (UNESCO, 2005).

Contudo, vale ressaltar que, embora relevante científica e socialmente, o fenômeno do assédio moral em jovens trabalhadores não tem sido devidamente explorado no Brasil e em outros países. É o que corrobora Rauscher (2008), ao afirmar que, as experiências de jovens em relação à violência no trabalho têm recebido atenção inadequada dos pesquisadores. Ainda que, segundo o autor, dentre os adolescentes que trabalham, a maioria já sofreu algum tipo de violência no contexto laboral. Tal condição se configura porque, para o autor por último referido, os jovens tendem a ser mais vulneráveis aos efeitos da violência no trabalho, de maneira que o desenvolvimento de estratégias de sua prevenção deveria ser prioridade nas organizações. Ao mesmo tempo em que, vítimas de psicopatas organizacionais e de culturas orientadas para o assédio moral, os jovens trabalhadores, dependendo dos recursos psicológicos e do suporte social que dispõem, poderão angariar traumas que, não sendo devidamente “digeridos” ou “elaborados”, poderão constituir obstáculos psíquicos ao desenvolvimento pessoal e profissional nas etapas que se sucedem na vida pessoal e no trabalho do assediado.

Ao considerarmos os argumentos até aqui expostos, o objetivo deste capítulo será o de refletir sobre as interfaces entre psicopatia organizacional e assédio moral em jovens trabalhadores. Para isso descreveremos as características essenciais e as possíveis interfaces entre construção de psicopatia organizacional, cultura e assédio moral, em jovens trabalhadores. Em seguida procuraremos discorrer a respeito dos danos críticos proporcionados por situações de assédio moral em jovens trabalhadores. Por fim, procuramos demonstrar e debater possíveis alternativas para uma questão tão essencial de saúde pública e organizacional, ao mesmo tempo em que, vem sendo relegada ao esquecimento, em especial, na área de conhecimento das organizações e do trabalho.

#### A INSERÇÃO DO JOVEM TRABALHADOR NO MERCADO DE TRABALHO E EXPOSIÇÃO A RISCOS PSICOSSOCIAIS:

No senso comum, os jovens dos anos 60 se caracterizam pela irreverência, os da década de 70 pela recusa do trabalho, já os jovens dos anos 80 são reconhecidos pelo individualismo e o conformismo. Estudos recentes têm delineado o perfil do jovem dos anos 90, a partir de tendências que se tornam evidentes: o aumento da idade juvenil, o crescimento das expectativas com relação ao trabalho, em especial no que se refere ao aumento do nível de escolaridade, o que, como consequência, remete a não

desejar tarefas com pouca valorização, reconhecimento e significado (Guimarães, Rimoli & Dom Bosco, 2006). Nos anos 2000, as expectativas dos jovens trabalhadores, pertencentes às gerações Y (nascidos nos anos de 1980) e Z (nascidos nos anos de 1990), em geral, parecem se relacionar às oportunidades de aprendizado, crescimento pessoal e profissional, sendo que, o salário, embora considerado relevante, não é posto como aspecto decisivo e crucial na escolha de onde se empregar. Além disso, também são relevantes para essas gerações de jovens trabalhadores, os desejos de maior participação, em especial, nos aspectos da vida, seja organizacional ou em outros espaços, que de modo direto ou indireto, possam lhes dizer respeito e impactar.

Como paradoxo e contradição a todas essas legítimas aspirações por uma vida mais feliz, quando em situações de trabalho, os jovens representam quase 24% dos trabalhadores pobres no mundo (ONU, 2012). É o que está demonstrado no relatório da ONU 2012, sobre a situação mundial dos jovens no mundo do trabalho, elaborado por pesquisadores do Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais das Nações Unidas. No mesmo relatório está posto que os jovens vislumbram na tecnologia da informação e no desenvolvimento sustentável (empregos verdes), áreas que oportunizam melhores condições de trabalho e de vida no futuro próximo. Aliado a isso, os jovens trabalhadores reivindicam um sistema educacional de melhor qualidade e acessível, além de sugerirem aos governos, a implantação de programas de estágios em grandes companhias privadas, para que possam se qualificar e se inserir no mercado de trabalho competitivo da atualidade (ONU, 2012).

No Brasil, 66% dos 53,9 milhões de jovens entre 14 e 29 anos estão no mercado de trabalho, enquanto cerca de 40% apenas estudam. Conforme os dados, os jovens trabalhadores predominam na idade entre 18 a 21 anos, sendo que, 75% deles já estão no mercado de trabalho e 40% ainda estudam. Entre 22 e 24 anos, os números alcançam 80% e 20%, respectivamente. Já a partir dos 25 anos, a relação muda para 83% e 15%. Dos que ainda não atingiram a maioridade, a maior parte se dedica exclusivamente à escola. No que se referem às mulheres, estas se mantêm mais tempo que os homens na condição de estudantes, além de encontrarem mais dificuldades para se inserir no mercado de trabalho. Os negros são maioria nas categorias mais desfavorecidas: desempregados que estudam, desempregados que não estudam e pessoas que não trabalham e não estudam. Por fim, os dados que seguem são ilustrativos das características essenciais que revestem o perfil do jovem trabalhador no Brasil: entre 14 aos 19 anos, 66,6% dos brasileiros trabalham ou procuram emprego, 21% apenas estudam e 13% nem estudam ou trabalham. Ao constituírem famílias ou cônjuges, apenas de 2,1% a 10,5% continuam estudando. Nas famílias de menor poder aquisitivo, a inserção no mercado de trabalho tende a ser mais precoce. Nessa circunstância, aos 14 anos, muitos jovens já estão trabalhando ou buscando emprego. Já os jovens de melhor condição socioeconômica, iniciam no mundo do trabalho entre os 18 e 21 anos, sendo que 31% conseguem se inserir no ensino superior (Instituto IBIS/ONG Ação Educativa, 2008).

Ao se considerar o perfil socioeconômico de parcela significativa dos trabalhadores jovens no Brasil, infelizmente, concluímos que suas necessidades e aspirações a elas relacionadas se encontram pouco presentes. Por exemplo, condições adequadas para proporcionar emprego, com o intuito de compatibilizar horários de trabalho e estudos, bem como condições de trabalho físicas e psíquicas, essenciais à construção de uma agenda de trabalho saudável e digna para a juventude, parecem não encontrar apoio claro em políticas e práticas governamentais. Isso porque, no caso brasileiro, devemos

considerar que, as razões para a inserção precoce dos jovens trabalhadores no mercado de trabalho podem ser definidas pelos seguintes motivos: precárias condições materiais de existência, necessidade de cooperar no orçamento da família, desejo da família que o jovem trabalhador se insira o quanto antes no mercado de trabalho, tornar-se independente financeiramente, aliado a consideração de que é melhor trabalhar do que ficar ocioso (Oliveira & Robazzi, 2001). O ciclo considerado comum e “naturalizado” na sociedade em que vivemos é o de que, depois da passagem pela escola, que serve para preparar para a inserção no “mundo adulto do trabalho”, sucede o “mundo do trabalho” real como ele é. Nesse caso, parece preponderar uma das crenças da sociedade utilitarista em que vivemos, que, “quando desocupado, o jovem somente pensa em besteira!”.

Nesse complexo, dinâmico e mutável contexto físico e psicossocial do século XXI, o significado de ser “jovem trabalhador” não constitui tarefa fácil de engendrar. Isso porque a juventude é um processo de construção social somente compreendido no tempo e no espaço a luz da cultura onde essa importante etapa da vida humana acontece. Nessa concepção, a juventude, enquanto etapa de vida é uma condição social, mas também um tipo de representação construída socialmente.

Aliado a isso, também devemos considerar as metamorfoses biológicas típicas de determinada faixa etária, entre os 14 e os 25 anos, bem como as construções históricas e sociais vinculadas ao ciclo da vida físico e psíquico dos seres humanos. É possível afirmar que a “porta de entrada” da juventude se dá por meio da adolescência, condição que é tipificada por transformações biológicas, psicológicas e de inserção social. Também nesse momento de vida, o jovem adquire a capacidade de procriar, de modo a, entre outros motivos, contribuir para a perpetuação da sua própria espécie. Além disso, busca independência por meio de inserção em atividades laborativas, categoria considerada central na sociedade em que vivemos.

A representação social preponderante a respeito do que venha ser juventude é a de fase da vida em que o ser humano se qualifica para se inserir no mundo do trabalho e com isso, fazer a “travessia” para o universo adulto. Ainda que válida na atualidade, tal representação, “na vida como ela é”, em especial para as classes sociais menos privilegiadas economicamente, os jovens, em geral, poderão combinar ou não, o trabalho com os estudos, não raro, significando sobrecarga, além do que, o desemprego estrutural e o trabalho precário os alcançam imensamente. Nessa perspectiva, se inserir na força de trabalho, poderá implicar no sacrifício de parcela significativa do futuro, uma vez que, em geral, os jovens trabalham e estudam simultaneamente ou abdicam dos estudos para continuar a trabalhar. Oliveira, Fischer, Martins, Teixeira e Sá (2001). sinalizam os riscos psicossociais do trabalho para o adolescente, que consistem, principalmente, no comprometimento da temporalidade do desenvolvimento da criança e do jovem trabalhador, que não vivenciam experiências essenciais para o seu desenvolvimento psicossocial em momentos nos quais essas experiências seriam relevantes. Ainda afirmam os autores que, a competição entre trabalho e escola, gerando o abandono precoce da escola, e a exposição a situações e agravos incompatíveis com o estágio de maturação intelectual, emocional e social, entre eles, situações de assédio moral, podem ser “maquiados” pela aparente maturação física.

Em contraste com expectativas e desejos inerentes a essa etapa existencial da vida, o convívio generalizado com o subemprego, desemprego, rotatividade, condições precárias de trabalho, vinculado a pouca ou nenhuma oportunidade de aprendizado, tem

socializado parcela significativa dos jovens trabalhadores em atividades de menor importância. O que, por conseguinte impõe frustrações severas de intensidades variadas. Além disso, edificam em futuro não distante, inúmeros obstáculos que se interpõem às possibilidades de inserção em papéis organizacionais de maior valorização e reconhecimento social (Oliveira & Robazzi, 2001).

Em geral, os jovens trabalhadores submetidos a situações de humilhação e perseguição, também podem encontrar explicação em decorrência da baixa demanda de vagas de emprego que o mercado de trabalho no Brasil, historicamente vem ofertando aos jovens trabalhadores dotados de pouca ou nenhuma experiência. Aliado a isso, observa-se a imensa demanda de pessoas buscando trabalho e a dificuldade de os jovens serem selecionados diante das qualificações e competências requeridas, um trabalhador super qualificado. Tais aspectos parecem contribuir, em parte ou no todo, para que os jovens trabalhadores permaneçam em ambientes laborais, nos quais “aceitem” ser submetidos a situações de violência física e psíquica, sendo tolerantes a deprecições e perseguições infundadas (Trombetta, 2005).

Em estudo realizado com jovens trabalhadores, os mesmos relataram sofrer, frequentemente, brincadeiras desestabilizadoras e depreciativas por parte de seus colegas de trabalho. Além disso, disseram que o abuso de poder por parte da chefia era recorrente. Além deste, outros comportamentos típicos de assédio moral também foram elencados, como, por exemplo, humilhações, constrangimentos e assédio sexual no trabalho (Turte, 2011). Tais circunstâncias, em função das características de vulnerabilidade e de riscos psicossociais associados, expõem os jovens trabalhadores às múltiplas possibilidades de se tornarem vítimas de danos e assédio moral no ambiente físico e psicossocial de trabalho. Tais circunstâncias podem ter origem e se proliferar por meio das interações humanas com colegas de trabalho e com gestores, em especial, os que lhes são imediatos. A situação de exposição tóxica dos jovens trabalhadores poderá se agravar quando no contexto de suas interações se fizeram presentes entre gestores e demais trabalhadores, personalidades com características que denotam “ausência de consciência moral” e “culpa”, o que, por meio de comportamentos reiterados tipificam, o que comumente é denominado de comportamento de psicopatia organizacional (Body, 2005).

Ao se considerar a situação de vulnerabilidade e de riscos psicossociais do jovem trabalhador, recém-ingresso no mundo do trabalho, no Brasil, por meio do Ministério da Saúde, vem sendo implantada uma Política Nacional de Saúde e Proteção do Trabalhador Adolescente. A criação de tal política sinaliza à relevância a atenção da saúde integral do jovem trabalhador (Brasil, 2007).

Assim, embora tenhamos uma legislação bastante avançada do ponto de vista da defesa dos direitos da criança e do adolescente, há muito por fazer para que esta seja de fato cumprida. O que requer que amplos setores da sociedade se expressem e, sobretudo contribuam para o cumprimento do que efetivamente prevê a lei. Em decorrência desses esforços para “fazer valer” os mecanismos de proteção à saúde do jovem trabalhador, podemos citar a instalação do Fórum Nacional de Prevenção e Erradicação do Trabalho Infantil e Proteção do Trabalhador Adolescente, a implantação pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome do programa de transferência de renda intitulado PETI - Programa de Erradicação do Trabalho Infantil, e a elaboração de um plano nacional para a erradicação do trabalho infantil pela CONAETI (Comissão Nacional para Erradicação do Trabalho Infantil), coordenada pelo Ministério do

Trabalho (Barker, Asmus & Pepe, 2007). Ao considerarmos as ameaças físicas e psíquicas que representam à exposição frequente dos jovens trabalhadores, aos comportamentos de gestores tóxicos de natureza psicopática, na seção que segue, examinaremos essas complexas e insalubres relações.

#### GESTORES PSICOPATAS E COMPORTAMENTOS DE ASSÉDIO MORAL DIRIGIDOS À JOVENS TRABALHADORES:

Do ponto de vista clínico, a psicopatia se caracteriza como um transtorno da personalidade, o que supõe ausência de empatia, compaixão e de afetividade para com os outros. Caracteriza-se por ter uma personalidade narcisista combinada com traços de natureza destrutiva. O carisma e charme superficiais, aliado a manipulação e violação das normas sociais, também são típicos da personalidade psicopática. O que, em decorrência, os torna carismáticos, políticos e admirados (Heloani, 2011).

No ambiente corporativo, não raro, de modo recorrente se “apropriam indebitamente das ideias dos outros” com o intuito de autopromoção. Ou seja, de modo usual tomam como seus, os méritos dos outros, e, sempre que viável sugam as energias alheias para a obtenção de propósitos pessoais (Heloani, 2004).

Também constituem qualidades presentes nos comportamentos do psicopata e assediador corporativo, a ausência de sentimentos de culpa, de vergonha e de remorso. Em contrapartida, o que predominam são os comportamentos pautados pelo oportunismo, egocentrismo e a manipulação doentia (Gudmundsson & Southey, 2011).

Tais mecanismos também são usados para configurar o perfil sócio emocional do gestor que se caracteriza como assediador. Na literatura que versa sobre assédio moral no trabalho, comumente, o assediador, quando gestor, em geral, também é concebido como um tipo de psicopata que age no ambiente corporativo (Garrido, 2000; Piñuel & Zabala, 2001).

Portanto, no contexto das organizações, a denominação gestor psicopata se refere a alguém que esteja investido em algum tipo de papel, e, por isso, lhe seja facultado algum tipo de poder (supervisão, gerência, direção, presidência, entre outros) em determinada organização, e que, em função disso, mantenha relações de mando e subordinação com jovens trabalhadores. Em virtude das posições que ocupam na hierarquia organizacional, aliada as características típicas de sua personalidade, manipulam de modo impiedoso os jovens trabalhadores, também em virtude das suas circunstâncias de vulnerabilidade social em que se encontram os mesmos. Tais comportamentos, típicos da psicopatia, não implicam, no gestor, assediador e psicopata, qualquer tipo de constrangimento ou culpa, dada a ausência de qualquer tipo de evidência que possa denotar a presença de consciência moral (Body, 2011; 2005). O princípio que parece orientar o comportamento do gestor que expressa comportamentos peculiares da psicopatia, é o de que, “os fins justificam os meios”.

Por conseguinte, as interações humanas estabelecidas por gestores tidos como psicopatas com os jovens trabalhadores, inevitavelmente tendem a gerar consequências nefastas e devastadoras para o ambiente psicossocial da organização. Neste caso, o que parece preponderar é uma recorrente cultura de constrangimento e humilhação, em geral, dirigida àquele que é percebido em situação de maior vulnerabilidade social e organizacional.

Os comportamentos de assédio moral endereçados ao jovem trabalhador, em geral, se justificam pelos propósitos de produtividade e de qualidade. Mas no “fundo”, ou o

que está por trás, é a ideia obsessiva de se livrar, inclusive de um jovem trabalhador, que, de modo direto ou indireto possa estar ameaçando o status ou a posição social que o assediador ostenta na organização da qual faz parte. Nessa perspectiva, os comportamentos, bem como a imagem do jovem trabalhador são desconstruídas com o intuito de depreciá-lo, socialmente, anulá-lo simbolicamente e negar o universo amplo da sua subjetividade (Hirigoyen, 2003).

Nesse contexto, também devemos considerar a existência de especificidades típicas das características que revestem o jovem trabalhador do século XXI, as quais combinam condições propícias à construção de interações humanas pautadas pelo assédio moral. Em geral, os jovens trabalhadores, oriundos das gerações “Y” e “Z” apresentam um perfil comportamental orientado pela alta competência no domínio de tecnologias contemporâneas relacionadas à web, apresentam intensos desejos de crescimento pessoal e profissional, além do que, comportam-se como extremamente críticos ao conservadorismo e à manutenção do status quo (Hirigoyen, 2006). Também rotulados como individualistas, voltados para o futuro, esses jovens trabalhadores, a priori, poderão apresentar dificuldades potenciais para o trabalho em equipe. Em especial, os que integram a denominada geração “Z” se encontram intensamente conectados à tecnologia de informação, fato que os diferencia de modo preponderante das gerações que os antecederam, caracterizando-os como invariavelmente conectados aos recursos móveis e não tão somente ao computador de mesa, uma vez que, o conceito de grupo transcende o real e passa a ser virtual. Além disso, caracterizam-se como dinâmicos, críticos, precoces e ecologicamente corretos (Serrano, 2010; Wiesel, 2010).

Aliado aos comportamentos de psicopatia organizacional oriundos da gestão, as qualidades e comportamentos típicos da atual geração de jovens trabalhadores, também devemos considerar os aspectos culturais que revestem os contextos físicos e psicossociais das organizações consideradas como suscetíveis ou permissivas às práticas de assédio moral, em especial com jovens trabalhadores. Alguns ambientes físicos e, sobretudo psicossociais, se tornam mais condizentes à proliferação de comportamentos típicos de psicopatia organizacional, o que remete invariavelmente às situações de assédio moral (Freitas, 2007; Freitas, Cruz, Montenegro & Bittencourt; 2008). Aspectos como o distresse (o estresse considerado ruim), a comunicação distorcida e opaca, a padronização excessiva (aquela que cria uma camisa de força), a ausência de qualquer tipo de reconhecimento, o erro visto como fracasso imperdoável e a competitividade destrutiva e doentia criam um “terreno fértil” às atrocidades cometidas por meio de comportamentos de assédio moral dirigidos, em especial, aqueles cometidos aos jovens trabalhadores (Heloani, 2011).

O ambiente psicossocial de trabalho, mesmo orquestrado pelo estresse considerado ruim, por si só, não se caracteriza como de assédio moral. Contudo, quando a atribuição de tarefas representa sobrecarga ao jovem trabalhador, as metas estabelecidas ao mesmo são percebidas por ele como inalcançáveis, as suas competências também são vistas, a seu ver, como subutilizadas, e, suas expressões de sentimentos e de pensamentos são desqualificadas, neste caso, podemos arriscar e dizer que, a construção de um ambiente de trabalho estressante dotado de tais características, em muito contribui para que comportamentos de assédio moral, por parte de gestores dotados de características psicopáticas possam proliferar e se impor junto aos jovens trabalhadores. Em que pese toda essa gama de circunstâncias aversivas, no que se refere a práticas de assédio moral, oriundos de gestores com comportamentos caracterizados pela psicopatia

junto a trabalhadores jovens, existem possibilidades positivas e saudáveis de lidar com circunstâncias em princípio, vistas como aversivas e insalubres? É o que tentaremos discorrer na seção que segue.

#### MODOS POSITIVOS E PROPOSITIVOS DE LIDAR COM O ASSÉDIO MORAL IMPOSTO AOS JOVENS TRABALHADORES POR GESTORES PSICOPATAS:

A identificação, combate e prevenção ao assédio moral, podem ocorrer por meio de ações que preconizem e desenvolvam instrumentos de monitoramento, diagnóstico de riscos psicossociais e definam políticas e ações claras quanto ao assunto políticas anti-assédio moral (Salin, 2006). Além disso, criem canais apropriados para notificação dos casos, combatam o abuso de poder, estimulem e propiciem um clima organizacional no qual prevaleçam a confiança, a justiça e o respeito interpessoal aos trabalhadores (Tolfo, 2011). Por fim, solidifiquem uma cultura organizacional pautada no constitucionalismo e no respeito às diferenças, como alguns dos critérios básicos para avançar em relação ao desafio de coibir o assédio moral em jovens trabalhadores.

A erradicação plena de culturas corporativas orientadas para a impunidade, desrespeito e promiscuidade supõe tarefa coletiva, a qual necessita de cooperação autêntica, tanto de gestores que possuem posição de topo, que não compactuam e até são vítimas de gestores psicopatas, como também dos demais trabalhadores, incluindo os jovens trabalhadores. A gestão por meio do exemplo, na contramão de comportamentos doentios no ambiente de trabalho, é crucial para contrapor o ímpeto dos psicopatas corporativos, em especial, as investidas doentias que protagonizam junto aos jovens trabalhadores.

Portanto, um contexto de trabalho verdadeiramente orientado para rechaçar práticas psicopáticas de assédio moral nas organizações deve levar em conta os seguintes aspectos: 1. Ambiente de trabalho aberto e sincero; 2. Estilos e práticas de gestão e liderança orientadas pelo humanismo; 3. Desenvolvimento de gestores em gestão de conflitos, diversidade humana e assédio moral; 4. Construção de uma organização com propósitos elevados, regras legítimas, papéis claros e princípios éticos; e 5. Construção e alinhamento contínuo de uma cultura organizacional não permissiva ao assédio moral (Tolfo & Silva, 2011).

O fortalecimento técnico e atitudinal dos jovens trabalhadores, aliado a construção de espaços de interlocução junto à área de gestão de pessoas, no que se refere a situações de constrangimento e de assédio moral, são oportunas, pertinentes e estratégicas à construção de organizações efetivamente saudáveis. Também se torna oportuno, alertar os gestores estratégicos nas organizações, o quanto as novas gerações de novos trabalhadores trazem consigo o potencial da criatividade e da inovação. Tal alerta, aliado a adoção de políticas e práticas organizacionais, constituem antídotos imperativos à prevenção no que se refere a “não matar a galinha dos ovos de ouro”.

Em relação à formação de jovens trabalhadores, estudos têm demonstrado que o aumento da faixa etária, mesmo sendo eles jovens trabalhadores, não raro tem sido acompanhado da diminuição de ocorrências de assédio moral no trabalho. Tal evidência pode significar e estar vinculada, ao fato de que, quanto mais experiência o jovem trabalhador detém, menos se torna suscetível a comportamentos de assédio moral no trabalho (Trombetta, 2005). Em relação a isto, a pesquisadora por último referida também concluiu que, dotados de maior experiência e competência profissional, os jovens trabalhadores possuem, em potencial, maiores possibilidades de escolha. Neste caso, o

ambiente competitivo que permeia a vida das organizações na atualidade, parece concorrer em prol dos jovens trabalhadores, em especial, aos que possuem talentos e competências que possam lhes conferir níveis altos de empregabilidade. Ao encontro dos argumentos professados anteriormente, outros estudos também parecem demonstrar que, independente da condição social, jovens trabalhadores dotados de mais conhecimentos, experiências e competências, como por exemplo, pertinentes a de leis e limites das relações interpessoais no contexto laboral, conseguem enfrentar com maior destreza e positividade as situações de abuso e assédio moral no trabalho (Turte, 2011).

Ao considerarmos os argumentos antecedentes, a possibilidade de compartilhar o que está acontecendo e ter possibilidades de denunciar o assédio faz com que a vítima reduza o seu sentimento de culpa e possa compreender que o assédio não é algo que lhe cabe sofrer de forma solitária, como “dono falido do seu próprio destino” (Garcia & Tolfo, 2011). Em organizações nas quais a gestão procura explicitar normas em relação aos modos de se comportar – como os códigos de ética que são verdadeiramente praticados – também se expressa uma cultura voltada para a convivibilidade e para a expressão do que é tolerado em situações de trabalho, bem como para a punição dos excessos. Enfim, os desafios para a construção e consolidação de culturas e formas de gestão voltadas à saúde do trabalhador são muitas quando se parte da análise do assédio moral no trabalho. Podemos partir daqueles considerados mais básicos, como as definições do que vem a ser, o aperfeiçoamento na comunicação, a alteração nas formas de exercício do poder, ampliando para as emblemáticas mudanças culturais, mas não impossíveis, nas organizações, culminando na alteração do sistema social sob a égide da instrumentalidade e da conveniência do mercado (Tolfo, 2011).

Os gestores podem ser agentes de mudanças dessa realidade nesses contextos, mediante a construção de culturas organizacionais cujos valores, normas e regras estejam pautados na justiça, na cidadania, na felicidade, o que por consequência, supõe a construção de modelos de gestão protagonistas do combate e da eliminação de práticas de assédio moral no cotidiano de trabalho.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A prática do assédio moral junto a jovens trabalhadores, a partir de comportamentos de gestores que se qualificam como psicopatas organizacionais, tem se mostrado preocupante, em face da situação de vulnerabilidade, sobretudo psicossocial desses trabalhadores que iniciam no mundo do trabalho. A ausência de estudos no Brasil e no exterior a respeito do assunto deverá servir de alerta para os estudiosos que se motivam pelo assunto. Tal condição que degrada o ser humano, em especial aquele que recém está adentrando o “mundo do trabalho”, constitui fator limitador à possibilidade do “ser humano se sentir feliz no ambiente de trabalho e fora dele” (Tolfo & Silva, 2011).

Contudo, as estratégias de enfrentamento positivas, aliadas a políticas e práticas de gestão de pessoas adequadas, podem minimizar as consequências negativas desse perverso fenômeno de natureza psicossocial, inclusive reduzindo e prevenindo sua ocorrência. É essencial construir condições efetivas de suporte social, técnico e psíquico para o jovem trabalhador nas organizações da atualidade.

Cabe enfatizar que, apesar de as pessoas poderem crescer e aprender com as adversidades e também contribuir com a redução da violência laboral (ou, pelo menos, de suas consequências), o assédio moral, mais que um problema humano nas organizações, constitui questão relevante para a saúde física, psíquica e social de todo e qual-

quer trabalhador, independente da geração da qual possa fazer parte.

Por se tratar de uma violência frequente e repetitiva no contexto laboral, pode trazer consequências negativas para a organização, para a sociedade e, sobretudo, de modo mais direto, para os assediados, como também para o assediador, que, ao final e ao cabo, é um ser humano que também sofre seus infortúnios de vida e assim os expressa. As decorrências pessoais do assédio podem atingir as dimensões física, psíquica e/ou social, de modo que cada pessoa, dadas as singularidades próprias a cada ser humano, apresentará e desenvolverá sentimentos e comportamentos peculiares diante das situações de violência física e psíquica.

O fenômeno se caracteriza como coletivo, dado que, em geral, todo um grupo o pratica, seja por ação ou omissão. Por isso, cabe aos gestores e aos demais trabalhadores encontrarem soluções colaborativas, pois, se o assédio existe, é porque os participantes da comunidade organizacional, de modo tácito ou deliberado são coniventes com ele.

Apesar de comumente, nos gestores com traços de psicopatia, não serem observados sentimentos como culpa, vergonha e ausência de consciência moral, os demais trabalhadores não coniventes com tal condição, podem construir estratégias de enfrentamento mais positivas e proativas às adversidades vivenciadas.

Nessa direção, dispositivos que também devem ser considerados como importantes no enfrentamento ao assédio moral no trabalho são a cultura e o suporte organizacional diante das violências existentes no local de trabalho. Assim, situações degradantes que deveriam de modo preventivo ter regras claras e serem coibidas no contexto do trabalho, às vezes, tornam-se recorrentes e se perpetuam na cultura organizacional.

Portanto, se torna relevante para os gestores em geral e à área de gestão de pessoas em particular, atuarem no sentido de promover valores numa cultura guiada para a qualidade de vida dos trabalhadores, de modo a coibir violências físicas e psíquicas de qualquer ordem ou natureza. Por meio de suporte organizacional condizente e uma cultura voltada à saúde, QVT, bem estar e a felicidade no trabalho, as pessoas poderão desenvolver estratégias de enfrentamento mais assertivas, de modo que permitam as mesmas experienciar pensamentos, sentimentos e desenvolvimento de comportamentos que propiciem aprendizados positivos e crescimento pessoal e profissional.

Também nessa direção, destacamos a relevância em construir organizações humanizadas, que buscam a valorização de seus trabalhadores, sejam eles gestores ou não, e de suas qualidades de vida, além de priorizarem ações com responsabilidade social e ambiental (Dias, 2004; Vergara & Branco, 2001).

Por fim, desejamos afirmar que, em um ambiente pautado com pressupostos de humanização, práticas de violência psicológica, como as de assédio moral, tenderão a ser inibidas ou, até mesmo a não existirem. Isso porque, “deixará de existir terreno fértil”, para não dizer “podre” e receptivo a elas.

## Referências Bibliográficas

- Barker, S. L. Raymundo, C.M.; Asmus, C. I. F, Pepe, C.C.C. F. (2007). Cad. Saúde colet., Rio de Janeiro, 15 (1): 79 - 96.
- Berger, P. & Luckmann, T. (1983) A construção social da realidade. Petrópolis, Vozes.
- Boddy, C. (2005) The implication of corporate psychopaths for business and society: an initial examination and a call to arms. Australasian Journal of Business and Behavioural Sciences, v.1, n.2, p.30-40.

- Boddy, C. (2011) The corporate psychopaths theory of the global financial crisis. *Journal of Business Ethics*, v. 102, p. 255-259, 2011.
- Brasil, Ministério da Saúde. (2007) Secretaria de Políticas Públicas de Saúde. Trabalho Infantil: diretrizes para atenção integral à saúde de crianças e adolescentes economicamente ativos. Brasília, DF.
- Dias, M. (2004, maio/ago.) O Desafio da Gestão de Pessoas Diante da Necessidade de Conciliação entre Competitividade e Humanização. *Revista de Administração da UNIMEP*, v. 2, n. 2. Disponível em: <http://www.regen.com.br/ojs/index.php/regen/editor/uploadLayoutFile>. Acesso em: 19 ago 2012.
- Garrido, V. (2000) *El psicopata*. Alzira: Algar, Valencia.
- Guimarães, A. M. & Rimoli, A. O. (2006, mai/ago.) Mobbing” (Assédio Psicológico) no Trabalho: Uma Síndrome Psicossocial Multidimensional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*. v. 22 n. 2, pp. 183-192
- Gudmundsson, A. & Southey, G. (2011) Leadership and the rise of the corporate psychopath: What can business schools do about the ‘snakes inside’? *Journal of Social & Behavioural Research in Business*, v. 2, n. 2, p. 18-27.
- Freitas, M. E. (2007, jan./jun.) Quem paga a conta do assédio moral no trabalho? *RAE-eletrônica*, v. 6, n. 1.
- Freitas; L. G., Cruz, L. A., Montenegro, L. Ç. S. & Bittencourt, J. A. (2008) O assédio moral nas relações de trabalho de profissionais recém-formados. V SEGeT, Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Resende, Rio de Janeiro. Disponível em: [http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos08/500\\_Assedio\\_Moral.pdf](http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos08/500_Assedio_Moral.pdf). Acesso em: 20 jun 2015.
- Heloani, R. (2004, jan./jun.) Assédio moral - um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. *RAE - Eletrônica*, v.3, n.1, art.10.
- Heloani, R. (2011, jan./jun.) A dança da garrafa: assédio moral nas organizações. *GV Executivo*, v. 10, n. 1.
- Hirigoyen, M. (2003) *El acoso moral en el trabajo*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Hirigoyen, M. (2006) *Mal estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Instituto IBIS/ONG Ação Educativa (2008). *Jovens e trabalho no Brasil - Desigualdades e desafios para as políticas públicas*. São Paulo: ONG Ação Educativa/Instituto Ibis/ Departamento Intersindical de Estudos Socioeconômicos.
- Medeiros, C. R. O., Júnior, V. M.V.; & Possas, M. C. (2015, jan./abr.) Quem mais veste Prada?” *Psicopatas Corporativos e Assédio Moral no Trabalho*. *Revista ADM.MADE*, Rio de Janeiro, ano 15, v.19, n.1, p.102-122.
- Oliveira, B. R. G. & Robazzi, M. L. C. C. (2001, maio) O trabalho na vida dos adolescentes: alguns fatores determinantes para o trabalho precoce. *Rev Latino-am Enfermagem*, 9(3):83-9.
- Oliveira, D. C., Fischer, F. M., Martins, I. S., Teixeira, L. R. & SÁ, C. (2001) Futuro e Liberdade: O trabalho e a instituição escolar nas representações sociais de adolescentes. *Revista Estudos de Psicologia*, 6, 245-258.
- Piñuel Y & Zabala, I. (2001) *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- ONU. (2012) *Relatório ONU Sobre a Situação Mundial dos Jovens no Mercado de Trabalho*. Organização das Nações Unidas (ONU). Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais das Nações Unidas.
- Salin, D. (2006) ¿Se preocupan las organizaciones por el acoso psicológico en el trabajo?

Percepciones de los trabajadores sobre las medidas organizacionales contra el acoso psicológico, *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, Vol. 22 No. 3, pp. 413-431.

Serrano, D. P. (2010, jul.) Geração Z. Disponível em: <[http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos3/Geracao\\_Z.htm](http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos3/Geracao_Z.htm)>. Acesso em: 20 jun. 2015.

Rauscher, K. J. (2008) Workplace violence against adolescent workers in the US. *American Journal of Industrial Medicine*, v. 51, n. 7, p. 539-544. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1002/ajim.20590>. Acesso em: 20 jun 2015.

Tolfo, S.R. (2011) O assédio moral como expressão da violência no trabalho. In Martins, F, Araújo, J. N. G., Souza, M. S. (Comp.). *Dimensões da violência: conhecimento, subjetividade e sofrimento psíquico*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Tolfo, S. R. & Silva, N. (2011) Felicidade, Bem-Estar e Assédio Moral: paradoxos e tensões nas organizações da atualidade. In: *Psicología y Organización del Trabajo XII*. Montevideo: Psicolibros.

Trombetta, T. (2005) Características do assédio moral a alunos-trabalhadores nos seus locais de trabalho. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Programa de Pós-Graduação em Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC, Florianópolis.

TURTE, S. L. (2012) Violência psicológica e assédio moral no trabalho: percepção e estratégias de enfrentamento de adolescentes trabalhadores. Dissertação (Mestrado em Saúde Ambiental), Faculdade de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6134/tde-29012012-170212/>>. Acesso em: 2015-06-19.

UNESCO, Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (2005). *Políticas públicas de/para/com juventudes*. Brasília: Unesco.

Wiesel, G. (2010) Geração Z: sustentáveis, exigentes e seus futuros clientes. Sua empresa está preparada? Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informese/carreira-e-rh/geracao-z-sustentaveis-exigentes-e-seus-futuros-clientes-sua-empresa-estapreparada/33541/Acesso> em: 20 jun. 2015.

Vergara, S. C. & Branco, P. D. (2001, Abr./Jun.) Empresa Humanizada: a organização necessária e possível. *RAE, Revista de Administração de Empresas*, v. 41, n. 2.

## SESSÃO DE COT 12: “ASSÉDIO MORAL EM DIFERENTES CONTEXTOS II”

### 1) EXPOSIÇÃO A ATOS NEGATIVOS NO TRABALHO, POTENCIAIS DE ASSÉDIO MORAL E EXPOSIÇÃO AO FENÔMENO, SUA DURAÇÃO E CARACTERÍSTICAS EM PROFISSIONAIS NO EXTREMO NORTE DO PAÍS

- Idonézia Collodel Benetti ([idonezia@hotmail.com](mailto:idonezia@hotmail.com); UFSC); • Jaqueline Silva da Rosa ([ja.q.s@hotmail.com](mailto:ja.q.s@hotmail.com); UFRR); • Fernanda Ax Wilhelm ([fernandaax@gmail.com](mailto:fernandaax@gmail.com); UFRR); • Ana Paula da Rosa Deon ([ap.deon@uol.com.br](mailto:ap.deon@uol.com.br); UFRR); • Marcus Vinícius Duarte ([marcusv\\_x@hotmail.com](mailto:marcusv_x@hotmail.com); UFRR).

### RESUMO:

Este estudo objetiva analisar o fenômeno do assédio moral no ambiente de trabalho de profissionais em diferentes áreas de atuação, avaliar a exposição a atos negativos potenciais de assédio moral e identificar a exposição ao fenômeno nos últimos seis meses, sua duração e suas características. Para tanto, foi realizada uma pesquisa quantitativa, de levantamento de dados, do tipo Survey, na qual participaram 111 trabalha-

dores de organizações públicas e privadas da região norte do país. Para obtenção da coleta de dados foi utilizado o Questionário de Atos Negativos, validado no Brasil. A análise e a tabulação dos dados foram realizadas através de software estatístico, com o uso do teste t de Student para amostras independentes. As evidências indicam que os atos negativos potenciais ao assédio assentam-se nos itens de assédio relacionados ao trabalho e aos itens de assédio interpessoal. As variáveis de sexo e segmento da empresa não apresentaram correlação significativa. Já as variáveis idade e tempo de trabalho possuem relação significativa ao fenômeno.

Palavras chaves: assédio moral; atos negativos; ambientes de trabalho.

#### RESUMEN:

Este estudio tiene como objetivo analizar el fenómeno del acoso moral en el ambiente de trabajo profesional en diferentes áreas, evaluar el potencial de exposición a actos negativos del acoso moral y determinar la exposición al fenómeno en los últimos seis meses, su duración y sus características. Por lo tanto, se utilizó el tipo de investigación cuantitativa Encuesta, a la que asistieron 111 empleados de organizaciones públicas y privadas en la región norte del país. Para obtener la recolección de datos se utilizó el Cuestionario Hechos Negativo (QAN) validado en Brasil. El análisis y la tabulación de los datos se realizaron utilizando el software estadístico SPSS (versión 18) y el uso de la prueba t de Student para muestras independientes. La evidencia indica que el acoso potenciales actos negativos basado es el acoso en artículos relacionados con el trabajo y los elementos de acoso interpersonales. Las variables sexo y segmento empresarial no mostraron correlación significativa. El variables edad y tiempo de trabajo tienen una relación significativa con el fenómeno.

Palabras clave: la intimidación; actos negativos; entornos de trabajo.

#### INTRODUÇÃO:

A dignidade humana é um valor fundamental da sociedade, estipulado por normas nacionais e internacionais. As garantias do direito e da liberdade dos cidadãos, frutos de uma longa evolução, visam assegurar a dignidade da pessoa, a liberdade e a igualdade entre todos os cidadãos. O direito à dignidade deve ser motivo de preocupação da vida biológica, privada e pessoal e, é claro, da vida profissional de cada ser humano. Embora exista legislação contra a discriminação, que desempenha um papel importante para a proteção dos direitos dos trabalhadores, ela não é suficiente, porque a discriminação e os abusos, no campo de trabalho, têm diferentes formas e tipos de manifestação.

Ao longo das últimas décadas, avanços têm sido feitos na tentativa de compreender o assédio moral no trabalho, no sentido de alcançar melhor abrangência sobre este fenômeno - tanto na esfera pessoal quanto no contexto laboral - enquanto elemento promotor de sofrimento psíquico. É importante realçar, entretanto, que o assédio moral não se confunde com estresse, conflito profissional, excesso de trabalho, exigência no cumprimento de metas, falta de segurança e trabalho em situação de risco, ou ergonomicamente desfavorável (Hirigoyen, 2002).

Em pesquisa realizada na Suécia, na década de 90, 3,5% dos entrevistados afirmaram estar sofrendo assédio moral (Leymann, 1996). Com base neste estudo e em cálculos epidemiológicos, estimou-se que, a cada ano, 120.000 pessoas sofrem assédio moral naquele país, representando um risco individual de 25% de propensão a sofrer assédio moral durante a vida laborativa (Zapf, 2010).

No Brasil, na década seguinte, em outra pesquisa, 10.000 participantes, entre 42.000 entrevistados, afirmaram ter sido vítimas de constrangimentos ou humilhações no contexto laboral (Barreto, 2005). A prevalência do assédio moral em trabalhadores brasileiros, entre 2004 e 2009, oscilou entre 8% e 47% (Inocente & Camargo, 2004), percentuais que se configuram bem superiores aos encontrados em alguns países europeus 5% e 8% (Mota, 2006; Hirigoyen, 2001).

#### OBJETIVO GERAL:

Analisar o fenômeno do assédio moral no ambiente de trabalho de profissionais em diferentes áreas de atuação, assim como avaliar a exposição a atos negativos potenciais de assédio moral e identificar a exposição ao fenômeno nos últimos seis meses.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Averiguar a frequência da exposição a atos negativos no trabalho;
- Identificar quais os atos negativos mais comuns e;
- Comparar as diferenças de médias das características: idade, sexo, segmento e tempo em que trabalha na empresa.

#### ASSÉDIO MORAL E CONTEXTOS DE TRABALHO:

Le harcèlement moral: la violence perverse au quotidien<sup>1</sup> foi a obra que levantou a discussão sobre o assédio moral na vida pessoal, familiar e profissional com expressividade acadêmica em nível mundial. Com sua publicação em 1998, estudiosos de diversas áreas se mobilizaram para compreender as múltiplas faces deste fenômeno, popularizando o termo e abrindo o debate. Os resultados apresentados neste livro serviram como primeira referência para os estudos sobre assédio moral na América Latina.

É importante salientar que, apesar das diferentes terminologias e das várias designações, que apontam para diferenças culturais e organizacionais, o assédio moral, além de ser um fenômeno antigo, é um elemento social, presente em vários espaços laborais, que reflete a deterioração das relações interpessoais, bem como as disfunções presentes nas organizações. Este fenômeno pode ser nomeado de maneiras diferentes, dependendo da origem da sua publicação: a) manipulação perversa, terrorismo psicológico, ou, ainda, o harcèlement moral ou harcèlement psychologique (França); b) bullying e bossing (Inglaterra); mobbing (países nórdicos, Suíça, Alemanha e Itália); c) harassment (Estados Unidos); d) acoso moral ou maltrato psicológico (comumente utilizado na Espanha e nos países de língua espanhola); e assédio moral (Portugal e Brasil), dentre os termos mais comumente empregados para sua definição (Hirigoyen, 2002; Barreto, 2005).

Assim como a pluralidade de terminologias, também não há uma única definição acordada mundialmente para este fenômeno, que apresente conceito objetivo, preciso e reconhecido por todos. Neste estudo, a definição utilizada para o fenômeno do assédio moral no trabalho é proveniente dos escritos de Hirigoyen (2002, p. 17), que delinea o fenômeno como "Toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho". Os estudiosos brasileiros Freitas, Heloani e Barreto (2008), afirmam que o assédio moral é uma conduta intencional e abusiva, que ocorre de forma frequente e repetida, com o foco de humilhar, menosprezar, constranger, des-

qualificar e demolir psicologicamente um indivíduo ou um grupo, atingindo de forma negativa sua dignidade e integridade profissional e pessoal.

Vale enfatizar que os alvos de assédio, muitas vezes, são os membros mais criativos das organizações, o que gera, além da experiência emocional danosa, custos financeiros. Muitos pedem demissão e, devido à perda de funcionários talentosos, há diminuição na produtividade/rentabilidade e desmoralização pessoal; os custos do assédio moral para a organização são altos (Sloan, Matyók, Schmitz, & Short, 2010). A repercussão do assédio moral vai além dos danos causados ao indivíduo, ou seja, gera efeitos negativos segundo Nunes e Tolfo (2012) na organização como: absenteísmo, queda de produção; queda na qualidade de trabalho; aposentadorias prematuras; exposição de forma negativa da organização dentre outros.

Entretanto, este fenômeno de terminologia plural tem características bem precisas. Os ataques podem ser dirigidos a uma pessoa específica ou a mais de uma pessoa. Eles acontecem de maneira repetida e, geralmente, há sutileza em não se ocupar com a qualidade do trabalho do indivíduo assediado, mas a sua intimidade: é o ser que é atacado e não as suas habilidades profissionais. Neste embate, haverá sempre parceiros divididos por conflitos, onde um domina e o outro é dominado e, sobretudo, há uma razão objetiva e determinada para esta súbita onda de desprezo ou mesmo ódio (Hogh, Mikkelsen & Hansen, 2011). Hirigoyen (2002) e Freitas (2001), complementam que o assédio pode acontecer na forma horizontal (de um colega por outro colega), de maneira vertical - ascendente (de cima para baixo) que é o mais comum, e o vertical - descendente (de baixo para cima). O indivíduo de acordo com Heloani (2004) é um ser que vem de uma construção sócio-histórica, e que está envolvido como sujeito e produtor de inter-relações que se estabelecem no meio - ambiente social, gerando suas regras e leis, as quais são incorporadas pelas relações de poder.

Ainda, o assédio moral no ambiente laboral caracteriza-se por maus-tratos repetidos, dirigidos a uma ou mais pessoas (os alvos) por um ou mais autores, levando a prejuízos para a saúde, por meio de abuso verbal, conduta ofensiva/comportamentos (incluindo não verbal), que ameaçam, humilham ou intimidam. Muitas vezes, o trabalho é boicotado ou sofre interferência/sabotagem, que impede a realização completa da tarefa (Nunes, Invitti & Tolfo, 2010). É fundamental destacar que os alvos, frequentemente os trabalhadores mais criativos das empresas, que podem experienciar altos custos emocionais e financeiros em decorrência dos malefícios do assédio (Zapf, Escartin, Einarsen, Hoel, & Vartia, 2010).

Em outras palavras, este fenômeno constitui-se em uma dor provocada no local de trabalho, de maneira sistemática, por uma ou mais pessoas para outra pessoa, manifestando a intenção consciente ou inconsciente de prejudicar ou destruir; constitui-se em uma ameaça de infligir graves prejuízos físicos e psicológicos (Hirigoyen, 2001; Leyman, 1996). Como consequência, há risco para a segurança e a saúde emocional, mental ou física da(s) pessoa(s) no local de trabalho. As patologias são resultantes não só do assédio ou perseguição, mas de um ambiente solitário como uma estratégia de isolamento para a desintegração da solidariedade e do trabalho coletivo, tais como ignorar a pessoa, proibir seus colegas de falar com ela, não convocá-la para as reuniões (Nielsen, 2012; Piétri, 2010).

São comportamentos vingativos, cruéis, maliciosos e humilhantes com o objetivo de desestabilizar e banir um indivíduo ou grupos de trabalhadores, visando ao isolamento através do ostracismo e da difamação (Denenberg & Braverman, 2001). Os asse-

diadores agem ativamente, embora muitas vezes secretamente, para prejudicar física, emocional e espiritualmente, usando táticas destinadas a ferir pessoas e criar desequilíbrios de poder físicos e psicológicos (Burgess, Garbarino & Carlson, 2006). Nesse contexto, Heloani (2005, p. 102) comenta que “a violência faz parte da própria condição humana, como o amor, o ódio, o poder, a submissão, o orgulho, a inveja e tantas outras facetas da personalidade”.

É importante realçar que as mulheres, as minorias étnicas e os trabalhadores de nível mais baixo no escalão das empresas são mais propensos a serem alvos de assédio do que os empregados de gerenciamento de nível superior. Ironicamente, as mulheres também são mais propensas do que os homens a serem autoras de bullying (Jacobson, Hood & Van Buren, 2014). Alguns dos comportamentos de bullying virulentos incluem: falsas acusações de erros no trabalho; cerceamento de iniciativas - impedir a pessoa de falar, interrompendo-a constantemente; desacreditar à pessoa; atribuição de tarefas desnecessárias ou que são impossíveis de realizar; ocultação de informações necessárias para o desempenho do trabalho; imposição de sobrecarga de trabalho; exposição ao ridículo - espalhar rumores sobre a vítima, criticar suas crenças religiosas, suas origens, sua vida privada (Rodríguez-Carballeira, Escartín, Visauta, Porrúa & Martín-Peña, 2010).

Vale salientar que o consenso na literatura nacional e internacional preconiza que se deve considerar assédio moral quando existe natureza persistente e recorrente da ação, intencionalidade em prejudicar e que haja efeitos nocivos sobre a pessoa (Barreto, 2005; Hirigoyen, 2001; Leyman, 1996). Outros exemplos de assédio moral no trabalho são: a desqualificação, a obrigatoriedade ao ócio, a humilhação, o induzir ao erro, a mentira, o desprezo, o abuso de poder, a rivalidade, fofocas cruéis, duras críticas, gritos e birras, retaliação contra reclamações feitas pela vítima, a recusa da comunicação direta, de consultas ou recursos, uso de linguagem abusiva, insultante ou ofensiva, gritos e xingamentos, exigências descabidas, a omissão da empresa em resolver o problema, ou a ação da empresa em estimular métodos perversos, além de outras táticas humilhantes e agressivas (Einarsen et al., 2011).

É um processo, ancorado no ódio e na negação das necessidades humanas individuais, com endereço certo e com a finalidade de desumanizar e destruir o outro; violência psicológica (Belak, 2002) e terrorismo emocional (Davenport et al., 2002), por meio de atos que levam a vítima a uma posição de impotência. O discurso do ódio e a incitação da inveja é um mecanismo que pode ser usado para criar e manter as relações desiguais de poder; tal discurso é projetado para prejudicar e silenciar a vítima, enquanto se cria um contexto de expansão a uma série de microagressões, perpetradas sutil e paulatinamente, que oferece estofamento e sustentação para uma trama mais engendrada de violência, com elaborações cuidadosas para fazê-la parecer normal (Cortese, 2006).

Resumindo, são comportamentos que envolvem intimidação, perseguição, discriminação, humilhação e abuso de poder. A pessoa-alvo é atormentada, por meio de comportamento hostil persistente (verbal e não verbal), projetado para desequilibrar a integridade da vítima. Através deste processo, o perpetrador, deliberado e intencional em seu comportamento e consciente das consequências dele, pede a cooperação de testemunhas que participam, muitas vezes acidentalmente, no comportamento provocador (Nielsen, 2012; Piétri, 2010).

O assédio moral no local de trabalho é uma grande ameaça e pode ter efeitos devastadores sobre a saúde mental dos trabalhadores. As consequências comuns incluem

stress pós-traumático, baixa autoestima, danos à autoconfiança, ansiedade, depressão, falta de concentração, cansaço e insônia (Palazzi, 2010). As consequências mais profundas e desastrosas incluem tanto o estresse físico, psicológico ou social, depressão, desilusão (perda de esperança), reativação de mágoas do passado, perda de sentido, o medo dos outros e risco de suicídio (Dejours, 2001; Molinier & Flottes, 2012).

A alta prevalência de sofrimento psicológico, sintomas depressivos e transtorno de estresse pós-traumático são indicadores de uma degradação das condições de trabalho e qualidade de vida das vítimas, repercutindo em sua saúde mental. Consequências físicas incluem distúrbios gastrointestinais, cefaleias e abuso de substâncias (Palazzi, 2010).

Entretanto, este fenômeno tem efeitos negativos não só para as vítimas, mas também para as testemunhas que vivem uma angústia psicológica muito elevada; é quando as organizações, na maioria das vezes, experimentam o sabor da diminuição da moral pessoal, aumento do absentismo e diminuição da criatividade (Palazzi, 2010). Portanto, o assédio psicológico passivo é também uma fonte de sofrimento psíquico.

As consequências organizacionais do assédio moral no trabalho podem ser traduzidas por altas taxas de absentismo, licença médica, rotatividade de pessoal, erosão da lealdade e do compromisso por parte do empregado, degradação e desintegração do clima organizacional (Hoel, Sheehan, Cooper, & Einarsen, 2011). Então, as implicações deste fenômeno se estendem aos empregadores, já que, também, há grandes chances de aumentarem os custos financeiros com: gastos associados ao recrutamento e formação para substituir os colaboradores assediados, que pedem demissão, o aumento dos pedidos de indenização de trabalhadores, o descumprimento de disposições legislativas, incluindo ações civis e criminais, gastos por responsabilidade indireta e outras obrigações patronais, além da redução na qualidade e quantidade de trabalho, dificuldades na atuação em equipe, publicidade negativa, em face da possível deterioração da imagem da organização (Yamada, 2011).

Resumindo, assédio moral gera perdas para todos. As dimensões materiais para a sociedade materializam-se no aumento de gastos com assistência médica e hospitalar e nas contribuições para o seguro de emprego e assistência social. Nas dimensões imateriais para a vítima, o custo é medido pela interferência no direito à dignidade; para a sua família e para as testemunhas, o custo humano é medido pela angústia e desamparo experimentado. O custo social é medido pela perda do sentido do trabalho e pela erosão dos laços sociais no coletivo da empresa.

## MÉTODO:

### PARTICIPANTES

Este trabalho, com pesquisa ancorada no método de levantamento de dados e com abordagem quantitativa, contou com uma amostra por conveniência (não probabilística) de 111 indivíduos residentes na cidade de Boa Vista/RR, com idades variando entre 18 e 46 ( $m = 27,81$ ,  $dp = 11,49$ ), sendo a maioria do sexo feminino (59,45%). Todos os participantes eram universitários, da região norte do país, da área de Ciências Sociais Aplicadas, que trabalham em organizações públicas (54,95%) e privadas (22,82%). Os critérios de inclusão previam que eles deveriam estar trabalhando na mesma organização por pelo menos seis meses.

## INSTRUMENTOS

Os participantes foram convidados a responder um questionário que, além de perguntas de cunho pessoal (como idade, sexo, tempo em que trabalha na instituição e seu respectivo setor), continha o Questionário de Atos Negativos (QAN). Este instrumento foi elaborado e revisado no contexto europeu por Einarsen e Raknes (1997), sendo traduzido e validado no Brasil por Maciel e Gonçalves (2008) com Alpha de Cronbach igual a 0,90. É composto por duas partes. A primeira avalia a exposição do indivíduo a atos negativos durante os últimos seis meses através de 29 itens, os quais são medidos numa escala tipo Likert de cinco pontos (nunca, de vez em quando, mensalmente, semanalmente e diariamente). Os itens consistem em descrições de atos negativos diretos e indiretos sem mencionar o termo assédio moral. A segunda parte demanda que o participante conceitue o assédio moral e solicita que este indique se foi exposto a tal fenômeno nos últimos seis meses e nos últimos cinco anos, levando em consideração a duração e as características do evento.

## PROCEDIMENTO

A coleta dos dados foi realizada em uma instituição de ensino pública e em uma instituição de ensino privada, de forma individual e coletiva. Os participantes preencheram o questionário individualmente, sendo informado de que sua participação seria voluntária e anônima. Durante a explanação, foi ressaltado que não existem respostas certas ou erradas e que as mesmas deveriam ser respondidas com o máximo de sinceridade possível. Cada participante gastou, em média, 20 minutos para responder. Esta investigação se insere em um projeto de pesquisa cadastrado à Pró-reitoria de Pesquisa e Pós-graduação (PRPPG), da Universidade Federal de Roraima (UFRR) e visa avaliar o comportamento organizacional no que se refere aos indivíduos, grupos e estruturas em empresas públicas e privadas da Região Norte do país. Não é financiado por nenhuma Agência de fomento, e nesse estudo, fez uso do Termo de Consentimento livre e esclarecido (TCLE).

## ANÁLISE DOS DADOS

A análise e a tabulação dos dados foram realizadas através do software estatístico Statistical Package for Social Sciences - versão 18 - que forneceu estatísticas descritivas (cálculo de frequências, médias e desvios padrões), com a função de analisar a frequência em que os sujeitos são submetidos a atos negativos. Também se fez uso do teste t de Student para amostras independentes, no intuito de comparar as diferenças de médias entre os que relatam exposição a atos negativos, levando em consideração sexo, setor e tempo de atuação na empresa.

## RESULTADOS

Os atos mais comuns a que foram submetidos os respondentes encontram-se na Tabela 1, que apresenta a média e o desvio-padrão dos itens do questionário, os quais fazem menção a itens de: assédio moral relacionados ao trabalho (representado pela letra A ao lado de cada questão); assédio interpessoal (representado com a letra B); intimidação física (representados pela letra C), conforme o modelo teórico proposto por Einarsen e Raknes (1997). Percebe-se, nesse estudo, que os itens com maiores médias dizem respeito ao assédio moral relacionado ao trabalho, bem como os itens de assédio interpessoal.

Tabela 1. Médias e Desvios-padrão dos atos negativos segundo o QAN

Itens	m	d	n
Item 04 (A): Foi obrigado a realizar um trabalho abaixo do seu nível de competência.	1,87	1,07	109
Item 16(A): Suas opiniões e pontos de vista foram ignorados.	1,83	0,97	110
Item 01(A): Alguém reteve informações que podem afetar o seu desempenho no trabalho.	1,80	0,85	108
Item 19(A): Foi solicitado, sistematicamente, a realizar tarefas que claramente não fazem parte do seu trabalho, por exemplo, realizar serviços particulares de outra pessoa	1,75	0,85	110
Item 05(A): Áreas ou tarefas de sua responsabilidade foram retiradas ou substituídas por tarefas mais desagradáveis ou mais simples.	1,73	1,02	110
Item 27(B): Houve tentativas de encontrar erros em suas tarefas.	1,72	1,04	109
Item 22(B): Supervisão excessiva de seu trabalho.	1,71	1,07	106
Item 20(B): Foi solicitado a realizar tarefas despropositadas ou com um prazo impossível de ser cumprido.	1,62	0,99	109
Item 28(A): Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva.	1,61	1,02	109
Item 06(B): Espalharam boatos ou rumores sobre você.	1,54	0,84	108
Item 15(B): Recebeu críticas persistentes ao seu trabalho ou esforço.	1,50	0,68	110
Item 13(B): Foi constantemente lembrado dos seus erros e omissões.	1,49	0,71	110
Item 25 (B): Foi submetido a sarcasmos ou alvo de brincadeiras excessivas.	1,42	0,71	109
Item 09©: Gritaram com você ou você foi alvo de agressividade gratuita (ou demonstraram ter raiva de você).	1,41	0,70	111
Item 02: Recebeu atenção sexual indesejada.	1,41	0,85	109

Itens	m	d	n
Item 08(B): Foram feitos comentários ofensivos sobre a sua pessoa (isto é, sobre hábitos seus ou suas origens), suas atitudes ou sobre sua vida privada.	1,35	0,59	110
Item 03 (A) Foi humilhado ou ridicularizado em relação ao seu trabalho.	1,32	0,65	109
Item 18 (B): Pessoas com as quais você não tem intimidade lhe aplicaram “pegadinhas.”	1,32	0,54	109
Item 11(B): Recebeu sinais ou dicas de que você deve pedir demissão ou largar o trabalho.	1,32	0,76	110
Item 07(B): Foi ignorado, excluído ou “colocado na geladeira.”	1,32	0,60	111
Item 26 (A): Foi ameaçado de ter sua vida tornada mais difícil, como por exemplo, exigência de horas extras, trabalho noturno, tarefas extraordinárias ou difíceis.	1,27	0,65	107
Item 24(A): Foi pressionado a não reclamar um direito que você tem (por exemplo, afastamento do trabalho, feriado, adicional de salário, bônus, despesas de viagem, etc.).	1,25	0,59	110
Item 10©: Foi alvo de comportamentos intimidativos tais como “apontar o dedo”, invasão do seu espaço pessoal, empurrões, bloqueio de seu caminho ou passagem.	1,20	0,51	111
Item 21(B): Foram feitas alegações contra você.	1,20	0,44	107
Item 29 (A): Foi transferido contra a sua vontade.	1,12	0,37	109
Item 17 (B): Recebeu mensagens, telefonemas ou correio eletrônico contendo insultos.	1,09	0,41	110
Item 23(B): Comentários ou comportamentos ofensivos em relação a sua raça ou etnia.	1,08	0,43	110
Item 12©: Ameaças de violência ou abuso físico.	1,04	0,18	109
Score Médio do QAN	1,43	0,36	111

Os resultados obtidos análises de comparação de médias – Teste t de Student – apontam que os homens apresentaram um escore médio levemente maior acerca dos atos negativos em seu ambiente de trabalho ( $m = 1,48$ ,  $dp = 0,34$ ) que as mulheres ( $m = 1,41$ ,  $dp = 0,37$ ). Entretanto, tal diferença não é estatisticamente significativa ( $t = -0,93$ ,  $p = 0,353$ ).

Tabela 2. Comparação de médias entre homens e mulheres no teste t de student.

Gênero	Homens		Mulheres			
	m	dp	m	dp	t(108)	p
Atos Negativos	1,48	0,34	1,41	0,37	-0,93	0,353

Devido a apenas um participante ser do terceiro setor, tal seguimento foi desconsiderado na comparação de médias. Dessa forma, os resultados mostraram que não há diferença estatisticamente significativa ( $t = -0,93$ ,  $p = 0,353$ ) entre os segmentos público ( $m = 1,43$ ,  $dp = 0,38$ ) e privado ( $m = 1,45$ ,  $dp = 0,34$ ) quanto aos atos negativos no ambiente de trabalho.

Tabela 3. Comparação de médias entre o setor público e o privado

Segmento	Público		Privado			
	m	dp	m	dp	t(107)	p
Atos Negativos	1,43	0,38	1,45	0,34	-0,20	0,841

Para analisar o tempo de trabalho, primeiramente calculou-se a mediana com o intuito de criar dois grupos distintos, mas que o número de indivíduos em cada grupo fosse igual ou o mais próximo disso. Assim, chegou-se ao Grupo T1 ( $n = 64$ ), com pessoas que começaram a trabalhar entre 1988 e 2013, e ao Grupo T2 ( $n = 40$ ), com empregados que iniciaram em 2014 e 2015. Os resultados apontam que o Grupo T1 apresenta maior pontuação no que diz respeito aos atos negativos no ambiente de trabalho ( $m = 1,53$ ,  $dp = 0,40$ ) do que o Grupo T2 ( $m = 1,30$ ,  $dp = 0,23$ ), sendo estas diferenças estatisticamente significativas ( $t = 3,69$ ,  $p = 0,001$ ).

Tabela 4. Comparação de médias entre o Grupo T1 e o Grupo T2

Anos	Grupo T1		Grupo T2			
	m	dp	m	dp	t(103)	p
Atos Negativos	1,53	0,40	1,30	0,23	3,69	0,001

Assim como na variável anterior, calculou-se a mediana das idades apresentadas (25 anos) com o intuito de criar dois grupos distintos, mas com o número similar de in-

divíduos em cada grupo. Dessa forma, as pessoas menores de 25 anos fizeram parte do Grupo I1 (n = 55), enquanto os que tinham 25 anos ou mais fizeram parte do Grupo I2 (n = 56). Os resultados apontam que não há diferenças estatisticamente significativas ( $t = -0,33$ ,  $p = 0,736$ ) entre o Grupo I1 ( $m = 1,44$ ,  $dp = 0,37$ ) e o Grupo I2 ( $m = 1,42$ ,  $dp = 0,5$ ) em relação aos atos negativos no ambiente de trabalho.

Tabela 5. Comparação de médias entre o Grupo I1 e o Grupo I2

Anos	Grupo I1		Grupo I2			
	m	dp	m	dp	t(109)	p
Atos Negativos	1,44	0,37	1,42	0,35	-0,33	0,736

#### CONSIDERAÇÕES:

Diante dos resultados, evidenciou-se que há atos negativos que se traduzem em comportamentos potenciais ao assédio moral, que são os atos de assédio relacionados ao trabalho e itens de assédio interpessoal. Independentemente de sua frequência, evidenciou-se a violência psicológica nesses casos; o que indica um problema coletivo.

Não foi observada, na pesquisa, diferença significativa, do ponto de vista estatístico, relativa ao sexo, no que diz respeito ao assédio. Já quanto ao tempo de trabalho, percebe-se que pessoas com mais tempo de atuação no ambiente laboral sofrem e percebem os atos negativos potenciais ao assédio. Quando se analisa o segmento da organização, pública ou privada, a análise apresenta que não há diferença a partir desse critério, ou seja, o fenômeno assédio pode se instaurar independentemente do segmento da organização e não demonstram estar relacionadas.

Já no que diz respeito à idade, observou-se diferença significativa; os indivíduos, com idade acima de 25 anos, vivenciam e percebem a incidência dos atos negativos potenciais ao assédio, quando comparados àqueles com idade inferior. Entretanto, sexo e segmento da organização são variáveis que não apresentaram, nesses casos, correlação direta com o fenômeno avaliado. Já o tempo na empresa e a idade dos indivíduos apresentaram certa relação direta.

Percebe-se que tratar de assédio no trabalho ainda é um assunto que requer cuidados por parte dos pesquisadores, pois os indivíduos, muitas vezes, não querem se expor e tampouco admitir que isso ocorra em sua organização. Viu-se que se trata de um problema coletivo, que exige discussões tanto no campo acadêmico quanto no meio empresarial. Nesse estudo, nota-se que há ocorrência de violência psicológica e isso, muitas vezes, deixa sequelas tão profundas quanto à violência física. As organizações, as pessoas e o poder público necessitam articular-se, enquanto agentes de transformação, para que a sociedade como um todo possa repensar seus valores e transferir atitudes que conduzam à violência.

#### Referências Bibliográficas

Barreto, M. M. S. (2005). Assédio moral: a violência sutil. Análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil. Tese de Doutorado, não publicada, em Psicologia Social. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

- Belak, T. (2002). Emotional abuse in the workplace. Available from Sullivan University, 3101 Bardstown Road, Louisville, KY 40205.
- Burgess, A. W., Garbarino, C. & Carlson, M. I. (2006). Pathological teasing and bullying turned deadly: shooters and suicide. *Victims and Offenders*, v.1, n.1, p.1-14.
- Cortese, A. (2006). *Opposing hate speech*. Westport: CT: Praeger.
- Davenport, N., Schwartz, R. D. & Elliott, G. P. (2002). *Mobbing: emotional abuse in the American workplace*. Ames, IA: Civil Society Publishing.
- Dejours, C. (2001). *Travail: usure mentale: de la psychopathologie à la psychodynamique du travail*. Paris: Bayard.
- Denenberg, R. & Braverman, M. (2001). *The violence prone workplace: a new approach to dealing with hostile, threatening, and uncivil behavior*. Ithaca: Cornell University Press.
- Freitas, M. E. de. (2001) Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. *Revista de Administração de Empresas*. São Paulo: FGV, v. 41, n° 2, p.8-19.
- Freitas, M. E. de, Heloani, J. R. & Barreto, M. (2008) *Assédio Moral no Trabalho*. Cengage Learning, São Paulo.
- Heloani, J. R. M. (2004) *Assédio Moral - Um Ensaio sobre a Expropriação da Dignidade no Trabalho*. ERA - eletrônica, v. 3, n. 1, art. 10.
- Heloani, J. R. M. (2005) *Assédio Moral: a dignidade violada*. Aletheia, n. 22, p. 101 - 108.
- Hirigoyen, Marie-France. (2002). *Assédio Moral: A Violência Perversa no Cotidiano*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Hirigoyen, M-F. (2001). *Malaise dans le travail. Harcelement moral: Demeler le vrai du faux*. Paris: Syros.
- Hoel, H., Sheehan, M. J., Cooper, C. L. & Einarsen, S. (2011). Organisational effects of workplace bullying. In: *Bullying and harassment in the workplace: developments in theory, research, and practice*. London: CRC Press.
- Hogh, A., Mikkelsen, E. G. & Hansen, A. M. (2011). Individual Consequences of Workplace Bullying/Mobbing. In: Einarsen, S., Hoe, H., Zapf, D. & Cooper, C. L. (eds.). *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*. London: CRC Press.
- Inocente, N. J. & Camargo, D. A. (2004). Contribuições para o diagnóstico da depressão no trabalho. In: *Série Saúde Mental e Trabalho*. Guimarães, L. M. & Grubits, S. São Paulo: Casa do Psicólogo, v. III, p. 131-44.
- Jacobson, K. J. L., Hood, J. N. & Van Buren, H. J. (2014). Workplace bullying across cultures A research agenda. *International Journal of Cross Cultural Management*, v. 14 n. 1, p. 47-65.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, v.5, n.2.
- Molinier P. & Flottes A. (2012). *Travail et santé mentale: approches cliniques*. Travail et emploi, v.1, n.29, p. 51-66.
- Mota, E. A. (2006). Inquéritos populacionais integrados ao Sistema Nacional de Informação em Saúde. *Ciê. Saúde coletiva*, v. 11, n. 4, out/dez.
- Nielsen, M. B. (2012). Bullying in work groups: the impact of leadership. *Scandinavian Journal of Psychology*, n.54, p.127-136.
- Nunes, T. S., Invitti, C.; Tolfo, S. da R. (2010). Assédio moral: uma questão a ser tratada. In: *10º Congresso de Stress da ISMA-BR, 12º Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho, 2º Encontro Nacional de Qualidade de Vida na Segurança Pública e 2º*

Encontro Nacional de Qualidade de Vida no Serviço Público, Porto Alegre. Trabalho, Stress e Saúde: equilibrando esforço e recompensa - da teoria à ação. Porto Alegre, 2010. Nunes, T.S., Tolfo, S. da R. (2012). Assédio Moral no Trabalho: Consequências Identificadas por Servidores Docentes Técnico-Administrativos em uma Universidade Federal Brasileira. *Revista Gestão Universitária na América - Latina - Florianópolis*. v.5, n. 3, p. 264 - 286.

OIT - Organização Internacional do Trabalho. Mental health in the workplace. 2000. Disponível em: <http://www.ilo.org/public/english/employment/skills/disability/papers/fincover/index.htm>> Acesso em: 18 mai. 2015.

Palazzi, S. (2010). Harcèlement moral et clinique du trauma. *Journal français de psychiatrie*, v.1, n. 36, p. 30-32.

Piétri M. (2010). L'isolement au travail et ses issues possibles. *Travailler*, n.23, pp. 77-98.

Rodríguez-Carballeira, A., Escartín, J., Visauta, B., Porrúa, C. & Martín-Peña, J. (2010). Categorization and hierarchy of workplace bullying strategies: A Delphi survey. *The Spanish Journal of Psychology*, 13, 297-308.

Sloan, L. M., Matyók, T. Schmitz, C. L. & Short, G.F. L. (2010). A Story to Tell: bullying and mobbing in the workplace. *International Journal of Business and Social Science*, v. 1, n. 3; p. 87-97.

Yamada, D. C. (2011). Workplace bullying and the law: emerging global responses. In: *Bullying and harassment in the workplace: developments in theory, research, and practice*, (pp. 197-221) London: Taylor & Francis. London: Taylor & Francis.

Zapf, D., Escartin, J., Einarsen, S., Hoel, H. & Vartia, M. (2010). Empirical findings on the prevalence rate and risk groups of bullying in the workplace. In H. Einarsen, D. Hoel, D. Zapf & C. Cooper (Eds.). *Workplace bullying: Development in theory, research and practice* (pp. 75-105). London: Taylor & Francis. London: Taylor & Francis.

## 2) ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR BANCÁRIO EM CAMPINA GRANDE - PB

- Angélica Oliveira Velozo (Bacharel em Administração UAAC - Universidade Federal de Campina Grande, [angelicavelozzo@hotmail.com](mailto:angelicavelozzo@hotmail.com));
- Sheyla Suzanday Barreto Siebra (Psicóloga e Professora UAAC - Universidade Federal de Campina Grande, [sheilasiebra@yahoo.com.br](mailto:sheilasiebra@yahoo.com.br)).

### RESUMO:

Este estudo investigou a organização e as vivências de assédio moral no trabalho bancário. Como objetivo geral desta pesquisa, buscou-se analisar as repercussões do assédio moral para a saúde dos trabalhadores do setor bancário em Campina Grande - PB. Como objetivos específicos procurou-se conhecer a organização do trabalho; formas de gerenciamento das metas e condições de trabalho no setor bancário; verificar na percepção do trabalhador quais as possíveis causas do assédio moral; identificar as situações desagradáveis vivenciadas e as fontes de sofrimento e prazer no trabalho; conhecer as repercussões do assédio moral para a saúde, autoestima e desempenho no trabalho. O estudo foi realizado com quatro bancários que atuam em diferentes cargos hierárquicos da organização. Quanto à metodologia utilizada foi ancorada num referencial metodológico de caráter qualitativo e estudo de caso, tendo um caráter de profundidade e detalhamento. Para a coleta de dados foram realizadas entrevistas para adquirir um melhor conhecimento acerca do cotidiano dos pesquisados nas relações

de trabalho, a partir de um roteiro previamente estabelecido. Os dados resultantes foram tratados de forma sistemática sendo subdivididas em quatro categorias entre as quais estão: organização do trabalho; condições de trabalho; assédio moral e relação psíquica com o trabalho. Dessa forma permitiu-se observar a essência dos conteúdos extraídos objetivando responder a proposta do trabalho. Foi observado que apesar da diversidade de serviços oferecidos pelo banco, a venda de produtos destaca-se entre as demais atividades, contudo, a organização do trabalho tem afetado diretamente a saúde dos trabalhadores desse segmento. Nesse sentido, os dados indicam que as condições de trabalho implicaram no desempenho, na autoestima e nas condições físicas e mentais dos trabalhadores. Quanto as possíveis causas do surgimento do assédio moral no trabalho, foram apontados à inveja, a própria organização do trabalho e a discriminação, além disso, o impacto provocado nos sujeitos interferiu em diversas dimensões, pois conforme vão sendo recorrentes as agressões, a estrutura física e psicológica vai sendo gradativamente afetada. Por conseguinte, através dos relatos constatou-se ainda que o trabalho possibilita vivências de prazer, devido às relações com os pares no ambiente de trabalho e o contentamento em ajudar clientes. Porém, surgem sofrimentos vinculados ao aspecto organizacional e a falta de reconhecimento. Percebe-se, portanto, a necessidade de aplicar ações preventivas relacionadas à minimização dos casos de assédio moral no ambiente de trabalho, através de políticas que levem aos devidos esclarecimentos sobre a importância de existir um bom convívio profissional no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: assédio moral; setor bancário; prazer; sofrimento.

#### RESUMEN:

Este estudio investigó la organización y las vivencias de asedio moral en el trabajo bancario. Como objetivo general de esta investigación, se busca analizar las repercusiones del asedio moral para la salud de los trabajadores del sector bancario en Campina Grande - PB. Como objetivos específicos se procura conocer la organización del trabajo; formas de gerenciamiento de las metas y condiciones de trabajo en el sector bancario; verificar en la percepción del trabajador cuales son las posibles causas del asedio moral; identificar las situaciones desagradables vivenciadas y las fuentes de sufrimiento y placer en el trabajo; conocer las repercusiones del asedio moral para la salud, autoestima y desempeño en el trabajo. El estudio fue realizado con cuatro bancarios que actúan en diferentes cargos jerárquicos de la organización de la organización. En cuanto a la metodología utilizada fue basada en un referencial metodológico de carácter cualitativo y estudio de caso, teniendo un carácter de profundidad y detalle. Para la colecta de datos fueron realizadas entrevistas para adquirir un mejor conocimiento acerca de lo cotidiano de los entrevistados en las relaciones de trabajo, a partir de un rutero previamente establecido. Los datos resultantes fueron tratados de forma sistemática siendo subdivididos en cuatro categorías las cuales son: organización del trabajo; condiciones de trabajo; asedio moral y relación psíquica con el trabajo. De esta forma se puede observar la esencia de los contenidos extraídos con el propósito de responder la propuesta de trabajo. Fue observado que a pesar de la diversidad de servicios ofrecidos por el banco, la venta de productos se destaca entre las demás actividades, aun así, la organización del trabajo afecta diariamente la salud de los trabajadores de este segmento. En este sentido, los datos indican que las condiciones de trabajo inciden en el desempeño, en la autoestima y en las condiciones físicas. Fue apuntado la envi-

dia, la propia organización del trabajo y la discriminación como las posibles causas del surgimiento del asedio moral en el trabajo. Además de lo anterior, el impacto provocado en los sujetos interfirió en diversas dimensiones ya que conforme las agresiones se tornan recurrentes, la estructura física y psicológica se ve gradualmente afectada. A través de los relatos se constató también que el trabajo posibilita vivencias de placer, debido a las relaciones con los pares en el ambiente de trabajo, satisfacción en ayudar a los clientes pero también surgen sufrimientos vinculados al aspecto organizacional y a la falta de reconocimiento. Se percibió, por tanto, la necesidad de acciones preventivas relacionadas a la minimización de los casos de asedio moral en el ambiente de trabajo, a través de políticas que lleven a los debidos esclarecimientos sobre la importancia de la existencia de la buena convivencia profesional en el ambiente de trabajo.

Palabras-clave: Asedio moral; sector bancario; placer; sufrimiento.

#### INTRODUÇÃO:

Uma das expressões atuais referente à violência causada durante as jornadas de trabalho pela qual é caracterizada por atos de humilhação, desvalorização, ameaças que tendem a minimizar o ser humano caracteriza-se como assédio moral (Castro et al, 2014).

O assédio moral tem se tornado rotineiro especialmente nos ambientes de trabalho, pois, essa forma de gerir é composta por uma gama de exigências, e sendo nesse ambiente competitivo que surge o assédio moral, em que trabalhadores são submetidos à violência psicológica, pondo em risco a saúde física e mental do trabalhador. Cabe acrescentar que não é apenas a vítima que sofre consequências, como também as próprias organizações. Em casos mais graves em que trabalhadores desenvolvem enfermidades, a empresa passa por alterações em seu quadro (Freire, 2008).

Em meio às transformações estruturais, produtivas e tecnológicas, as instituições bancárias tem sido alvo de constantes mudanças nos últimos anos (Martiningo Filho, 2007). Pressupondo que entre os demais profissionais, os bancários são os que mais sofrem com as transformações advindas da reestruturação produtiva, intentamos, no presente artigo: Analisar as repercussões do assédio moral para a saúde dos trabalhadores do setor bancário em Campina Grande- PB. Para o alcance do então objetivo tornou-se indispensável: conhecer a organização do trabalho, forma de gerenciamento e condições de trabalho no setor bancário; verificar na percepção do trabalhador quais as possíveis causas do assédio moral; identificar as situações desagradáveis vivenciadas e as fontes de prazer e sofrimento e por fim conhecer as repercussões do assédio moral para a saúde, autoestima e desempenho no trabalho.

O presente estudo teve como finalidade esclarecer sobre as principais causas e consequências do fenômeno, corroborando para uma melhor reflexão acerca da responsabilidade que as organizações têm diante de situações de assédio moral. Vislumbrando ainda em contribuir para a reflexão e divulgação ampla de sua existência, buscando apresentar as principais características envolvidas favorecendo uma melhor percepção social do problema bem como a importância de sua prevenção.

#### FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA:

As transformações no trabalho bancário

O trabalho representa uma grande influência para os trabalhadores, no decorrer do tempo, trouxe implicações no modo de viver das pessoas (Albornoz, 2008). Com o

desenvolvimento tecnológico, as indústrias automatizaram suas tarefas. Essas modificações procederam com o surgimento de diversos modelos de produção industrial. O primeiro modelo que começou a se propagar, foi a partir de Frederik Taylor, que buscou racionalizar o controle dos tempos e movimentos. Por conseguinte, Henry Ford, incorpora o fordismo com a finalidade de ampliar o taylorismo e aperfeiçoar a administração das atividades de cada trabalhador. O toyotismo então emerge em meio à crise do fordismo trazendo novos elementos e técnicas de organização do trabalho (Caniato & Lima, 2008).

Essas transformações não somente atingiu as fábricas, como alteraram diversas organizações inclusive o trabalho bancário. Esse setor, especialmente no Brasil, tem passado por inúmeras mudanças não somente em decorrência da aplicação da informatização nas atividades, como também em função de alterações estruturais no setor (Larangeira, 1997).

Com a aquisição de novas tecnologias de informação, o trabalho passou a ter uma maior complexidade, com isso houve a necessidade de efetivar maiores investimentos para que os funcionários se adequassem as novas modalidades. Essa incorporação da tecnologia segundo Merlo (1999 apud Netz; Mendes, 2002) desencadeou em consequências graves na saúde afetando as condições físicas e psicológicas do trabalhador bancário.

#### ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

Estudos que foram sendo desenvolvidos demonstram que a organização do trabalho tem grande participação na construção da identidade do indivíduo (Heloani 2004, p. 78). O interesse em estudar o vínculo existente entre trabalho e saúde/doença mental, surgiu a partir do número crescente de trabalhadores que sofreram transtornos mentais (Jacques 2003).

Com isso, foram iniciadas as pesquisas no campo disciplinar denominado Psicopatologia do Trabalho, que tratava de evidenciar que as doenças mentais tinham relação direta com as situações de trabalho. Os que estavam à frente desses estudos era Le Guilant (Dejours & Abdoucheli, 2011).

Contudo, quando Dejours e outros estudiosos influenciados por essa ideia observaram em outras situações que as doenças mentais não eram ocorrentes, o autor achou necessário mudar o foco da pesquisa desviando seu olhar para um novo fenômeno chamado Psicodinâmica do trabalho (Lancman & Uchida, 2003). A partir disso, Dejours visou compreender como os sujeitos conseguem preservar o equilíbrio psicológico apesar das condições de trabalho degradantes (Merlo & Barbarini, 2002).

Para isso foi necessário “compreender como é que os trabalhadores lidavam com o sofrimento provocado pela violência imposta pela organização do trabalho e quais eram as estratégias que utilizavam para se proteger desse sofrimento” (Areosa, 2013, p. 32).

O sofrimento pode ser patogênico, como também criativo. O primeiro surge quando todos os mecanismos de defesa foram usados, então o sujeito passa por períodos de desequilíbrio. Enquanto que o sofrimento criativo é quando o sujeito traz consigo meios de tirar proveito das situações para construir uma identidade resistente (Dejours & Abdoucheli, 2011).

A Psicodinâmica do Trabalho não somente aborda as fontes de sofrimento do trabalho, mas também de prazer. Para Mendes (1995, p. 35): “O prazer está relacionado à

satisfação de necessidades representadas em alto grau pelo sujeito”. Sendo assim, esta autora afirma que apesar das situações adversas do trabalho a mesma pode proporcionar satisfação ao sujeito.

Além dessas situações, o trabalhador também pode ser submetido a diversos episódios de humilhação, constrangimento e ameaças repercutindo em prejuízos graves a saúde, essa forma de tratamento é denominada de assédio moral (Castro et al., 2014).

Inicialmente, em meados dos anos 80, o assédio moral foi definido por Leymann, como sendo uma conduta hostil e abusiva contra funcionários em um ambiente de trabalho (Elgenneni & Vercesi, 2009). Prontamente dois anos depois por volta dos anos 90, Marie- France Hirigoyen tratou em sua obra *Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano*, os diversos comportamentos que denunciam o assédio moral (Heloani, 2004).

Segundo Fonseca (2010), a disseminação da discussão sobre assédio moral no Brasil foi introduzida em maio de 2000, com a contribuição de Margarida Maria Silveira Barreto, por meio de sua obra pela qual foi intitulada *Uma jornada de humilhações* despertando assim a importância do tema para estudiosos e pesquisadores no país.

Existem situações e elementos que propiciam o assédio. Soares (2006) elenca algumas causas que incitam o assédio moral: as pessoas de alta competência; as que resistem aos padrões; os assalariados protegidos; grávidas, os menos capacitados; a inveja; antipatia pessoal; estratégia empresarial; diferença de idade; entre outras.

Segundo Nascimento e Silva (2012), os sintomas que evidenciam o assédio moral vão ganhando forma ao longo do tempo. Conforme Heloani (2003, p. 59), “com o tempo, o próprio assédio pode gerar patologias nas vítimas, à medida que elas acreditem ser exatamente o que seus agressores pensam”. Segundo Oliveira (2012), muitas vezes os efeitos são sentidos mesmo depois de a situação ter acabado. É um tipo de violência “invisível”, que traz graves consequências para o assediado.

Atualmente o trabalho bancário desenvolve suas atividades de acordo com as demandas dos clientes, cobranças de supervisores e por metas estabelecidas pela empresa. Dessa forma, são determinadas várias metas as quais devem ser cumpridas, causando uma grande pressão por produção e um maior controle sobre o trabalhador (Soboll, 2008). Nesse sentido, a organização do trabalho bancário está entre as categorias que mais favorece o surgimento de casos de assédio moral (Martiningo Filho, 2007).

Diante da percepção de que o trabalho bancário propicia as práticas do então fenômeno, o presente estudo buscou apresentar as principais características envolvidas, através de depoimentos dos sujeitos que sofreram assédio moral na categoria bancária.

#### MÉTODO:

O presente estudo pode ser caracterizado como descritivo, pois através dos relatos foi possível analisar as características acerca do fenômeno assédio moral. A pesquisa é de campo, pois foram coletados dados através da realização de uma entrevista. É também, um estudo de caso, por ter caráter de profundidade e detalhamento. O tipo de amostra foi a não probabilística, por ter sido selecionada pelo critério da tipicidade (Vergara, 1998).

Inicialmente foi feita uma revisão na literatura focando-se no tema assédio moral no ambiente de trabalho, que possibilitou na criação de um roteiro para entrevista semiestruturada.

O procedimento que foi utilizado para a coleta de dados é de caráter qualitativo,

pois trata-se de uma pesquisa que se preocupa com o “aprofundamento, abrangência e a diversidade” (Minayo, 2007, p. 196).

Primeiramente foi feita uma visita no SEEB-CGR<sup>1</sup>, com o propósito de buscar informações sobre pessoas que já passaram por assédio moral no ambiente de trabalho e que se dispusesse a uma entrevista. Posteriormente foi feita uma Carta de Anuência, que solicita a autorização do Diretor do SEEB-CGR e o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que implica na autorização dos sujeitos na participação da pesquisa, garantindo a todos os participantes o direito do anonimato na publicação dos resultados, não sendo, portanto, mencionado seus nomes no presente artigo.

#### Apresentação e discussão dos resultados:

Os sujeitos deste estudo foram quatro trabalhadores que exercem a função de bancário na cidade de Campina Grande - PB. Uma do sexo feminino e os demais do sexo masculino, todos casados e com faixa etária entre 36 e 55 anos de idade.

No Quadro 1, estão demonstradas as categorias e subcategorias analíticas da pesquisa.

Quadro I - Categorias e Sub-categorias Analíticas da Pesquisa

Categorias	Sub-categorias	Temas recorrentes
Organização do Trabalho	Divisão de trabalho e de tarefas	* Distribuição de metas
Condições de trabalho	Salário e benefícios Instalações e equipamentos Jornada de trabalho	* Insatisfações salariais * Benefícios compensatórios * Estrutura inadequada * Carga horária elevada
Assédio Moral	Definição Situações desagradáveis Causas Repercussões	* Metas abusivas * Humilhação * Discriminação * Doenças físicas e mentais
Relação psicológica com o trabalho	Prazer Sofrimento	* Falta de reconhecimento * Metas abusivas

#### ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO BANCÁRIO

A organização do trabalho bancário segundo os sujeitos é composta por: diretor, superintendente regional, gerente geral, gerente operacional, gerente de contas, assistente de gerencia, agente comercial, gerente de pessoa física, o gerente de pessoa jurídica e os caixas.

<sup>1</sup> SEEB-CGR: Sindicato dos bancários de Campina Grande e região

Dentre as variedades de serviços já existentes, foi ampliado o rol de atividades laborativas associadas à venda de produtos como: “títulos, seguros, aplicações e todos os demais ‘produtos’ e serviços disponibilizados” (Jinkings, 2008 apud Moutinho, 2010, p. 11). De maneira geral foi mencionada a questão das metas. O participante 3 afirma que “...as metas elas são estabelecidas a partir da diretoria, a diretoria passa pra as agências, e dentro das agências, os gerentes gerais e operacionais eles ramificam essas metas distribuindo por setores”. Nesse sentido observa-se que apesar da diversidade de serviços oferecidos pelo banco, a venda de produtos destaca-se entre as demais atividades.

Conforme Passos (2012), a política salarial e os benefícios da empresa detêm forte representatividade tanto para a organização quanto para o colaborador. Os entrevistados manifestaram-se um tanto insatisfeitos quanto ao salário dentre os quais o participante 1 declara que “o salário realmente fica bem aquém da responsabilidade exercida”. Para o autor, a remuneração poderá influenciar na qualidade de vida e no desempenho do sujeito. Quanto aos benefícios, os sujeitos se sentem recompensados pela variedade oferecida, conforme relata o participante 4: “pra a categoria... está bem assistida no benefício”. Este aspecto revela que a empresa se preocupa com necessidades fundamentais. De acordo com Carvalho, Martins, Lucio e Papandrea (2013), é necessário que as organizações propusessem melhores recompensas aos funcionários, visto que além de ser benéfico para o trabalhador pode ser um fator que implique no desempenho produtivo.

Na busca por maior lucratividade, muitas organizações ficam desatentas ou até mesmo despreocupadas com a saúde do funcionário. Devido a movimentos repetitivos e a utilização de equipamentos impróprios pode desencadear no trabalhador doenças ocupacionais conhecidas como LER<sup>2</sup>/DORT<sup>3</sup> (Luz, 2013).

Os entrevistados demonstraram certo desagrado associado às condições de trabalho oferecidas conforme afirma o participante 2: “...pra mim péssimas. Hoje eu tô com todo esse problema... do carpo, de tendinite no ombro, de tendinite na mão e nos dedos, por causa do mobiliário e do sistema que é muito antiquado”. Nesse sentido, os sujeitos referenciam que as doenças físicas desenvolvidas ao longo dos anos estão associadas com a estrutura física, como máquinas e equipamentos inadequados para a realização das atividades. De acordo com Oliveira (2010), muitas vezes não existe a preocupação por parte da empresa em favorecer um ambiente adequado. Nesse sentido, são desenvolvidos problemas de saúde relacionados à falta de um ambiente cômodo que atenda às necessidades do trabalhador.

Para Furlan Junior (2012), um dos princípios fundamentais para a preservação da integridade física e mental do trabalhador está relacionado às políticas de duração do trabalho. De acordo com os entrevistados a jornada de trabalho bancário varia de 6 horas ou 8 horas diárias totalizando aproximadamente 40 horas semanais. Na percepção dos sujeitos a carga horária é elevada, conforme sustenta o participante 2: “... muito desgastante extremamente desgastante. A minha é pra ser 8, mas você nunca cumpre né”. Segundo os entrevistados, o tempo é ajustado pela empresa de acordo com a demanda por produção. Porém, essas oscilações na esfera produtiva podem ocasionar um desgaste físico e mental no trabalhador, além de dificultar seu convívio social interferindo o trabalhador em realizar seus planejamentos tanto profissionais, quanto pessoais.

<sup>2</sup> LER: Lesões por Esforços Repetitivos

<sup>3</sup> DORT: Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho

### ASSÉDIO MORAL

As formulações das definições sobre assédio moral segundo os entrevistados foram muito semelhantes. Para o participante 4 “... *assédio moral é ... são cobranças inadequadas, você usar um palavreado pesado, fazer comparações..., colocar você num ranking te humilhando*”.

De acordo com as declarações, a forma como são cobradas as atividades não são adequadas, pressupondo a existência do abuso de poder, não havendo limites no momento de se expressar, de tratar, de solicitar, deixando o sujeito em uma posição de inferioridade.

Para Garcia e Tolfo (2011), esse fenômeno surge quando o trabalhador confunde os objetivos da empresa com seus próprios interesses e utiliza o poder e as exigências impostas pela organização, para conduzir o trabalho de maneira imprópria atingindo o bem estar do indivíduo. Os entrevistados relataram que eram condicionados a cobranças abusivas, conforme é revelado pelo participante 4:

[...] o regional ele não quer saber ele liga pra cobrar mesmo... ele ligou pra mim e falou “Daniel você tá querendo me f\*\*\*\*” isso mesmo... “Se você não fizer isso, isso, isso até o dia 30 eu vou lhe demitir”, isso é o que mais tem...

De acordo com os sujeitos, essas cobranças eram feitas de maneira comparativa podendo provocar na vítima sentimentos de inferioridade. Tal situação sinaliza a existência do poder de controle na organização do trabalho bancário. Para (Kalil, 2013), a competitividade é uma característica típica em várias organizações que querem lograr êxito e alcançar resultados. Esse perfil de rigidez no trabalhador, como a imposição de metas, e críticas de modo desrespeitoso pode ser configurado como atos abusivos sendo considerado assédio moral.

Para Soboll (2008, p. 43), “o desligamento do trabalhador do seu posto de trabalho sinaliza o êxito do processo de assédio moral...”. Alguns dos entrevistados passaram por essa experiência, no caso da participante 2, a demissão além de ter sido uma situação desagradável desencadeou angústia e sofrimento: “... *ser botada pra fora em pleno expediente... isso é desumano [...] me senti muito mal...*”. Para Calsing e Calsing (2012), condutas que visam sobrecarregar o empregado de atividades, e desestabilizar o estado emocional do trabalhador são métodos utilizados para provocar o desligamento do empregado.

Foram identificados alguns elementos que propiciaram os atos de assédio moral. No caso do participante 1, o desconforto demonstrado pelo assediador sugeriu que a inveja foi uma das causas que incitou o assédio moral: “... *primeiro motivo: salário... por já ter um encarecimento no banco há trinta anos ... e um salário que se equiparava quase ao dele...*”. Contudo o sujeito ainda foi submetido a situações constrangedoras diante dos demais colegas. As discussões feitas a esse respeito apontam a intenção do assediador em desestabilizar o sujeito e ainda criar desavenças entre os colegas de trabalho. Segundo Cigolini (2004), muitas vezes o assédio moral é motivado por fatores como competição e inveja. A intenção é desestabilizar a vítima de forma que atinja sua autoestima e autoconfiança.

O assédio moral segundo Bobroff e Martins (2013), além de ser uma conduta que visa constranger as vítimas, também é caracterizada como um comportamento que

visa excluir o trabalhador considerado “indesejável” ao grupo como no caso do participante 3: “... eu posso dizer que me senti escanteado... com o gerente eu tinha um relacionamento meio turbulento ele fazia questão de não me incluir nos planejamentos da agência.” Essa maneira diferenciada de tratamento pode ser interpretada como uma forma de punição pelo não atingimento dos resultados estabelecidos.

Dentre os entrevistados há aqueles que declararam que a forma como são gerenciadas as atividades dentro da agência incita os funcionários a agir com imposição conforme afirma o participante 4: “... muita cobrança... resultados exagerados [...] todo mundo tem metas, o regional para atingir a meta dele, ele se puder passa por cima da mãe dele entendeu”. Tais declarações faz-se deduzir que o valor da pessoa dentro da organização do trabalho bancário está diretamente correlacionado a resultados. Segundo Maciel e Costa (2014), com o advento da automação o trabalhador foi sendo submetido a várias exigências, passando a ser cada vez mais pressionado a cumprir metas.

Uma das causas de assédio moral bastante comum em algumas organizações fundamenta-se na idade (Coutinho, 2014). A declaração do participante 4 demonstra sua real decepção com o tratamento distintivo adquirido em função de sua idade avançada: “... eles acham que quando a pessoa está chegando aos, quarenta e seis anos, não serve mais [...]. Eu me sinto assim discriminado, desvalorizado, me sinto escanteado mesmo [...] você é um número”. Esse tratamento desigual foi percebido como um comportamento de discriminação.

Alguns dos entrevistados obtiveram repercussões na dimensão afetiva apresentando quadros de depressão como no caso do participante 1: “...eu tive um problema sério em 2012 de depressão tive que ir pra psiquiátrico” De acordo com Dejours e Abdoucheli (2011), quando são aplicados todos os meios de defesa e o sujeito perde o controle emocional, surgem períodos de desequilíbrio podendo então surgir doenças.

Muitos dos entrevistados perpassaram das dimensões físicas e afetivas. Em decorrência das situações vivenciadas, os sujeitos se auto isolaram socialmente, afetando suas relações tanto no contexto do trabalho quanto na esfera familiar conforme o caso do participante 1:

... por não querer sair de casa por querer me isolar, eu parei de me relacionar com os amigos e com a família ... esposa. Então isso aí, começou realmente a me preocupar porque a gente chegou... a minha esposa querer separar.

O assédio moral também causou danos à produtividade dos entrevistados, como relata o participante 2: “A autoestima ela foi totalmente pra baixo, muito pra baixo.”. Neste aspecto, o impacto provocado no sujeito em razão do assédio moral pode interferir diretamente o trabalho. Para Freitas (2007), essas desordens diminuem a concentração do trabalhador, afetando o seu desempenho e por consequência diminuindo a produtividade. Essas situações podem resultar em prejuízos possibilitando assim a perda do emprego.

Para Mendes (1995, p. 35): “o prazer está relacionado à satisfação de necessidades representadas em alto grau pelo sujeito”. Um dos principais fatores compensatórios relatado pelo participante 3, foi sua relação interpessoal entre colegas de trabalho: “... a convivência com os meus colegas de caixa, é muito bom, o contato com eles é bem legal”. Essa declaração surge como indicativo de prazer, pois o convívio com um grupo

pode ser uma maneira de superar as diversidades existentes no ambiente de trabalho. De acordo com Santos Junior (2009), a relação entre pares no convívio profissional é de grande importância para a saúde do trabalhador, pois gera no indivíduo sentimentos de apoio, diminuindo a possibilidade de suscitar sentimentos de impotência e angústia.

Dentre os participantes da pesquisa, foi relatado que a principal fonte de prazer no ambiente de trabalho seria a assistência ao cliente como revela o participante 1: “... atender clientes, lidar com pessoas, isso aí realmente me dá um prazer grande”. Diante disso, o sentido do trabalho pode estar associado à satisfação em ajudar as pessoas, ou seja, da sua colaboração pessoal. De acordo com Ferreira e Barros (2003), o trabalhador quando concretiza resultados partindo da prestação de serviço, desenvolve sentimentos de prazer no trabalho, podendo gerar gratidão, reconhecimento, valorização, gratificação e satisfação.

Conforme Dejours e Abdoucheli (2011) quando há ausência do reconhecimento na organização do trabalho, o sofrimento pode ser incontornável impedindo a formação do sentido no trabalho. A participante 2 é exemplo desse caso: “... não ter tido esse reconhecimento de 27 anos [...] aí você começa a parar e pensa: “Será que isso contribuiu em que minha vida? ””. Para Bendassolli (2012), o reconhecimento é apontado como um dos fatores que propiciam o prazer ou o sofrimento no trabalho, pois implica diretamente nos processos motivacionais do indivíduo.

A sobrecarga de trabalho foi mencionada pelos sujeitos como uma das causas de sofrimento como conta o participante 4: “[...] o negócio dele é resultado, o cara quer ter resultado imediato [...] fui muito desmoralizado, muito humilhado”. Tais declarações revelam que na atual conjuntura da organização do trabalho bancário não é permissível cometer erros, dado que o sujeito pode ser repreendido. Para Flach et al. (2009), o sofrimento pode gerar resultados negativos, mas também soluções criativas, as consequências dependerão de como o trabalhador canaliza e administra as exigências impostas.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O presente trabalho teve como finalidade prioritária, conhecer a partir de experiências reais de bancários, as vivências de assédio moral e as repercussões sofridas pelo advento desse fenômeno. A partir das informações coletadas, tornou-se possível realizar uma análise dos efeitos causadores e, sobretudo obter maiores esclarecimentos sobre as principais causas.

Diante disso, através dos relatos concedidos pelos sujeitos foi possível observar que existe uma sobrecarga de atividades no setor bancário, e que é de fundamental importância que haja o esforço dos colaboradores para que sejam alcançados resultados. Nesse sentido, foi analisado que o sistema de cobranças em muitos casos é intenso e implica na existência de metas. A partir das declarações reveladas subentende-se que na atual conjuntura da organização do trabalho bancário os sujeitos podem ser punidos por não atingirem as metas.

No que diz respeito às condições de trabalho, a maioria dos entrevistados manifestaram-se insatisfeitos. Com o efeito dessas ocorrências faz-se importante que a empresa tenha uma maior preocupação com as necessidades fundamentais dos trabalhadores, para que reflita no seu bem-estar e no da empresa. A realização de investimentos voltados a esse aspecto pode proporcionar uma melhora no desempenho, na autoestima e nas condições físicas e mentais dos trabalhadores possibilitando o aumento da pro-

atividade.

Quanto as possíveis causas do surgimento do assédio moral no trabalho, foram apontados à inveja, a própria organização do trabalho e a discriminação. As situações desagradáveis declaradas pelos sujeitos foram analisadas como “humilhantes”, “injustas” e “constrangedoras”. Esses momentos provocaram nos sujeitos sentimentos negativos que implicaram no surgimento de problemas de saúde.

Dentre as repercussões refletidas aos assediados foram apresentados problemas na esfera física, afetiva, social e produtiva. O impacto provocado nos sujeitos em razão do assédio moral interferiu em diversas dimensões, pois conforme vão recorrendo as agressões, a estrutura física e psicológica vai sendo gradativamente afetada.

As fontes de sofrimento mencionadas pelos entrevistados foram: a pressão por resultados; a sobrecarga de trabalho; as cobranças excessivas; e a falta de reconhecimento por parte do contexto geral do trabalho. Por conseguinte, foi mencionado pelos sujeitos como fontes de prazer o atendimento ao cliente e o convívio com os colegas, podendo ser uma maneira de superar as dificuldades existentes no ambiente de trabalho.

A pesquisa atendeu aos objetivos propostos, na medida em que possibilitou verificar as repercussões do assédio moral para a organização do trabalho e para a saúde dos trabalhadores. Além disso, o trabalho tornou-se relevante pela implicação em divulgar e favorecer uma melhor percepção social do problema evidenciando a importância de aplicar ações preventivas relacionadas à minimização dos casos de assédio moral no ambiente de trabalho, através de políticas que levem os devidos esclarecimentos sobre a importância de existir um bom convívio profissional no ambiente de trabalho.

## Referências Bibliográficas

- Albornoz, S. (2008). *O que é trabalho*. São Paulo: Brasiliense.
- Bendassolli, P. F. (2012). Reconhecimento no trabalho: perspectivas e questões contemporâneas. *Psicologia em Estudo*, 17(1), 37-46.
- Bobroff, M. C., & Martins, J. T. (2013). Assédio moral, ética e sofrimento no trabalho. *Revista Bioética*, 21(2), 251-258.
- Borges, L. O., & Yamamoto, O. H. (2008). O mundo do trabalho. In: J. C. Zanelli, J. E. B. Andrade & A. V. B. Bastos, (Orgs.), *Psicologia, organizações e trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed.
- Calsing, R. A., & Calsing, M. A. (2012). O assédio moral no ambiente de trabalho. *Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC, Brasília*, 32(1), 107-123.
- Caniato, A. M. P., & Lima, E. da C. (2008). Assédio moral nas organizações de trabalho: perversão e sofrimento. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 11(2), 177-192.
- Carvalho, J. F., Martins, E. P. T., Lucio, L., & Papandrea, P. J. (2013). Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações. *Revista Educação em Foco*, 9, 21-37.
- Castro, T. C. M., Neiva, V. M., Alvez, T. F., Thaisa, M. C., Barreto, M. J. C., Filho, M. A. S. et al. (2014). Assédio Moral no trabalho. SinPRO-DF, Brasília. <<http://www.sinprodf.org.br/wp-content/uploads/2014/03/cartilha-assedio-moral.pdf>>.
- Cigolini, G. (2004). Assédio moral: um novo (velho) mal-estar no trabalho. Monografia (Bacharelado em Psicologia), Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, RS.
- Coutinho, M. L. P. (2014). Discriminação no Trabalho: Mecanismos de Combate à Dis-

- criminação e Promoção de Igualdade de Oportunidades. <[http://www.oitbrasil.org.br/sites/default/files/topic/discrimination/pub/oit\\_igualdade\\_racial\\_05\\_234.pdf](http://www.oitbrasil.org.br/sites/default/files/topic/discrimination/pub/oit_igualdade_racial_05_234.pdf)>
- Dejours, C., & Abdoucheli, E. (2011) Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: C. Dejours, E. Abdoucheli & C. Jayer. (Orgs.), *Psicodinâmica do trabalho, contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Dejours, C., Dessors, D., & Desrioux, F. (1993). Por um trabalho, fator de equilíbrio. *RAE*, São Paulo, 33(3), 98-104.
- Elgennen, S., & Vercesi, C. (2009). Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais. *Rev. Psicol., Organ. Trab.*, 9(1), 68-85.
- Ferreira, M. C., & Barros, P. C. R. (2003). (In)compatibilidade Trabalho Prescrito - Trabalho Real e Vivências de Prazer-Sofrimento dos Trabalhadores: Um diálogo entre a ergonomia da atividade e a psicodinâmica do trabalho. *Revista Alethéia: Canos, RS*.
- Flach, L., Grisci, C. L. I., Silva, F. M., & Manfredini, V. (2009). Sofrimento psíquico no trabalho contemporâneo: analisando uma revista de negócios. *Psicologia & Sociedade*, 21(2), 193-202.
- Fonseca, A. (2010). Assédio moral nas relações de trabalho. *Revista da Faculdade de Direito - UFU*. <<http://www.seer.ufu.br/index.php/revistafadir/article/view/18465/9896>>
- Freire, P. A. (2008). Assédio moral e saúde mental do trabalhador. *Trabalho, Educação e Saúde*, 6(2), 367-380.
- Freitas, M. E. (2007). Quem paga a conta do assédio moral no trabalho?. *ERA Eletrônica*, São Paulo, 6(1), 1-7. <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1676-56482007000100011](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-56482007000100011)>
- Furlan Junior, P. F. (2012). A redução da jornada de trabalho e seus benefícios. *Revista Eletrônica do CEMOP*. <[http://www.memoriaoperaria.org.br/revistaeletronica/paulo\\_furlan.pdf](http://www.memoriaoperaria.org.br/revistaeletronica/paulo_furlan.pdf)>
- Garcia, I. S., & Tolfo, S. R. (2011). Assédio moral no trabalho: uma responsabilidade coletiva. *Psicologia & Sociedade*, 23(1), 190-192.
- Heloani, R. (2003). Violência invisível. *RAE-Eletrônica*, 2(3), 57-61. <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/viewFile/34968/33750>>
- Heloani, R. (2004). Assédio moral: um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. *RAE-Eletrônica*, 3(1), 1-8. <[http://www.sintrajusc.org.br/arquivosSGC/DOWN\\_190132\\_Artigo\\_Roberto\\_Heloani.pdf](http://www.sintrajusc.org.br/arquivosSGC/DOWN_190132_Artigo_Roberto_Heloani.pdf)>
- Jacques, M. G. (2003). Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental e trabalho. *Psicologia & Sociedade*, 15(1), 97-116.
- Kalil, A. S. P. (2013). Assédio moral: Cobrança e punição nas empresas com política de metas. *Revista UNIFACS - Debate Virtual*, 107-123. <<http://www.revistas.unifacs.br/index.php/redu/article/viewFile/2447/1794>>
- Lancman, S., & Uchida, S. (2003). Trabalho e subjetividade: o olhar da psicodinâmica do trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 6(2), 79-90.
- Larangeira, S. M. G. (1997). Reestruturação produtiva no setor bancário: A realidade dos anos 90. *Educação & Sociedade*, ano XVIII, 110-138.
- Luz, A. M. (2013). A Influência da ergonomia para o desempenho no trabalho: um estudo Em uma agência bancária na cidade de Picos - PI. Monografia (Bacharelado em Admi-

- nistração) – Universidade Federal do Piauí, Picos, PI.
- Maciel, H. W. P., & Costa, M. S. (2014). Modernas Práticas de Gestão do Setor Bancário Brasileiro e seus impactos sobre os trabalhadores. In: Encontro Da Ampad, 38. Rio de Janeiro.
- Martiningo Filho, A. (2007). Assédio Moral e Gestão de Pessoas: uma análise do assédio moral no trabalho e o papel da área de Gestão de Pessoas. Dissertação (Mestrado em Administração), Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília.
- Mendes, A. M. (1995). Aspectos Psicodinâmicos da Relação Homem-Trabalho: as contribuições de C. Dejours. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 34-38.
- Merlo, A. R. C., & Barbarini, N. (2002). Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso. *Psicologia & Sociedade*, 14(1), 103-122.
- Moutinho, L. C. F. (2010). Novas formas de organização do trabalho, efeitos sobre a saúde dos trabalhadores, estigmatização e discriminação. *Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 9. Região*, 64, 251-276.
- Nascimento, A. M. O., & Silva, S. P. S. (2012). Assédio moral X clima organizacional: impacto na produtividade organizacional. *Revista Administração em Diálogo (RAD)*, 14(1), 108-121.
- Netz, J. A., & Mendes, J. M. R. (2002) O massacre dos trabalhadores bancários e a ação sindical: sobre jornadas, metas excessivas, pressão, medo, práticas gerenciais autoritárias versus práticas preventivas. In: R. Amazarray (Org.), *Trabalho Bancário e saúde mental no paradigma da excelência*. Porto Alegre: Boletim da Saúde.
- Oliveira, L. (2012). Consequências psicobiofísicas do assédio moral: Síndrome de Burnout e transtorno de estresse pós-traumático como psicopatologias. In: *Semana De Humanidades*, 19. Caicó, RN.
- Oliveira, M. S. (2010). Adoecimento físico e mental dos bancários. Monografia (Bacharelado em Administração), Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- Passos, F. E. F. (2012). A influencia dos benefícios oferecidos pelo Banco do Brasil na satisfação e motivação dos colaboradores: um estudo de caso na agência de Fronteiras -PI. Monografia (Bacharelado em Administração), Universidade Federal do Piauí, Picos, PI.
- Rossato, E. (2001). As transformações no mundo do trabalho. *Vidya Educação*, 151-159.
- Santos Junior, A. V. (2009). Prazer e estratégias de mediação do sofrimento no trabalho e saúde mental em um Centro de Atenção Psicossocial do Distrito Federal. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações), Universidade de Brasília, Brasília.
- Soares, L. Q. (2006). Assédio moral no trabalho e interações sócio profissionais: “ou você interage do jeito deles ou vai ser humilhado até não aguentar mais”. Dissertação (Mestrado em Psicologia), Universidade de Brasília, Brasília.
- Soboll, L. A. P. (2008). Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Vergara, S. C. (1998). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. (2a ed.) São Paulo: Atlas.

### 3) EL TRABAJO INFANTIL COMO MODALIDAD DEL ACOSO LABORAL EN TIENDAS DE AUTO SERVICIO

- Angélica García Marbella (a.ngie2009@live.com.mx, México); • Elías García Rosas (Estudiante del Doctorado en Ciencias con énfasis en Trabajo Social, Educación y Psicología en la Facultad de Ciencias de la Conducta de la Universidad Autónoma del Estado de México y Profesor-Investigador en la propia Facultad, respectivamente, eliasgarcia06@gmail.com, México).

#### RESUMEN:

El derecho a la educación y el derecho de todo niño y niña a estar protegido contra la explotación económica o cualquier tipo de trabajo que por su naturaleza o condiciones suponga riesgos o entorpezca su proceso educativo y desarrollo integral, son dos de los derechos explícitamente ratificados en la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas de 1989. Mediante su promulgación, los menores de edad son considerados como sujetos plenos de derechos, distintos a los de los adultos, derechos que en su reconocimiento y respeto son demandables y exigibles a los Estados, gobiernos y sociedades. Se consagra así, el deber y la exigencia de resguardar plenamente la infancia para que durante esta etapa vital los niños crezcan, se desarrollen integralmente, jueguen, descansen y aprendan (Organización Internacional de Trabajo [OIT] 2002; UNICEF 2006; OIT y UNICEF 2008). A pesar de tal reconocimiento y consagración, no resulta sencillo ni obvio abordar esta problemática para prevenirla, sancionarla y erradicarla. Aunado a ello, se vislumbra frecuentemente el acoso moral que sufren los menores por el simple hecho de serlo, práctica que se viene presentando desde épocas inmemoriales; es decir, es posible que el mobbing (Leymann) o acoso moral (Hirigoyen) no constituya un fenómeno nuevo, pero su estudio reciente ha demostrado un aumento progresivo,<sup>4</sup> lo que lo convierte en un tema de actualidad. Incluso, al tratarse de una problemática que se presenta cada vez con mayor frecuencia ocasionando entre sus víctimas diversas discapacidades emocionales y orgánicas, se le considera como una patología producida por las relaciones de trabajo.

Palabras clave: menores de edad, explotación económica, acoso moral, trabajo infantil.

#### ABSTRACT:

The right to education and the right of every child to be protected from economic exploitation or any work that by its nature or conditions pose a risk or hinders their education and integral development, are two of the rights explicitly ratified the Convention on the Rights of the Child by the United Nations in 1989. Through its enactment, children are considered as full subjects of rights, other than those of adults, rights that recognition and respect are actionable and enforceable to States, governments and societies. It devotes so, the duty and the need to fully protect children so

<sup>4</sup> Se dice en las Consideraciones previas de la Resolución del Parlamento Europeo sobre acoso moral en el lugar de trabajo, que "... un 8% de los empleados de la Unión Europea, es decir, unos doce millones de personas, afirma haber sido víctima de acoso moral en el lugar de trabajo en el intervalo de los últimos 12 meses...". (RODRÍGUEZ, 2002: 170). Naturalmente la situación no cambia en América Latina, donde tiende a incrementarse la aparición de este tipo de comportamientos debido a las condiciones que privan en el mercado laboral.

that during this vital stage children grow, develop comprehensively, play, rest and learn (International Labour Organization [ILO], 2002; UNICEF, 2006; ILO and UNICEF 2008 ). Despite such recognition and consecration, is not easy or obvious approach this problem to prevent, punish and eradicate it. Added to this, the moral harassment of children by the simple fact of being, a practice that has been presented since time immemorial is often glimpsed; that is, it is possible that mobbing (Leymann) or bullying (Hirigoyen) does not constitute a new phenomenon, but its recent study has shown a steady increase, making it a actual topic. Even as it is a problem that occurs with increasing frequency among his victims causing various emotional and organic disabilities it is regarded as a disease caused by working relationships.

Keywords: children, economic exploitation, mobbing, child labor.

#### TRABAJO INFANTIL:

El trabajo infantil es un fenómeno cuya complejidad se deriva del tejido de relaciones con elementos económicos, sociales, históricos y culturales. Su sello es la pobreza, la exclusión, la discriminación y la falta de oportunidades que sufren ciertos grupos de la población en México y en el mundo, en particular, las niñas y niños a quienes se priva de parte de su infancia.

El trabajo infantil requiere un esfuerzo serio e integral del Estado y de la sociedad para garantizar el inicio de un ciclo de vida con protección, educación y oportunidades para el desarrollo pleno de muchos niños y niñas, ya que la falta de acceso a mecanismos de desarrollo representará en su vida adulta desventajas respecto a otras personas y la posibilidad de la reproducción intergeneracional de la pobreza.

#### CONCEPTO DE TRABAJO INFANTIL:

Para entender este concepto es necesario, en primer lugar, clarificar las distintas definiciones y los criterios que las delimitan. Con respecto a las primeras, y al profundo debate que han generado, éstas dependen fundamentalmente de tres criterios principales: la edad de los y las niñas trabajadoras, la naturaleza del empleo y las excepciones para países en desarrollo.

En cuanto al primer criterio, en México la edad mínima legal para trabajar ha sido establecida por la Constitución y las leyes que de ella se derivan en 14 años; es decir, por regla general es ilegal bajo la legislación mexicana contratar a una persona menor de 14 años. Sin embargo, debido a compromisos internacionales contraídos por el gobierno mexicano, se está modificando la legislación respectiva para adecuarla a lo establecido en distintos convenios internacionales sobre el tema y a lo establecido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2004), la cual establece como regla general los 15 años como edad mínima permitida para trabajar, de modo que se garantice la educación básica de los niños, niñas y adolescentes.

Respecto a la naturaleza del empleo, la OIT lo define como “todo aquel que priva a las y los niños de su niñez, su potencial y su dignidad, así como aquella actividad económica que resulta perjudicial para su desarrollo físico y psicológico”.

En relación a las excepciones, en México se establece que en las actividades de la industria marítima, para que un infante pueda trabajar deberá estar estudiando y tener un familiar trabajando ahí.

Tomando como referente lo señalado, por trabajo infantil debe entenderse: toda actividad libre o forzosa de menores de edad para producir bienes o servicios, de ma-

nera subordinada o no, en industria familiar o de terceros, remunerado o no. Independientemente del tipo de remuneración en dinero o especie que reciba para sí o para terceros, aun cuando a la relación laboral se le denomine distinta, se le asigne otra naturaleza o se disfrace con alguna otra figura jurídica.<sup>5</sup> Es decir, se trata de la actividad de producción económica, de bienes o servicios, desempeñada por sujetos menores de edad.

En dicha concepción se contemplan diversas modalidades de actividad infantil: tareas domésticas (quehaceres dentro y fuera del hogar, incluyendo las agropecuarias destinadas al consumo familiar, con una anticipada división del trabajo por sexo); trabajo no doméstico, no remunerado en efectivo, forzoso u obligatorio y asalariado, en condiciones marginales y formales.

Complementado lo mencionado, la OIT (2004), dice que el trabajo infantil se refiere a cualquier “trabajo o actividad física, mental, social o moralmente perjudicial o dañina para el niño o niña; que interfiere en su escolarización privándole de la oportunidad de ir a la escuela, obligándole a abandonar prematuramente las aulas, o exigiendo que intente combinar la asistencia a la escuela con largas jornadas de trabajo pesado”. Asimismo, alerta contra diversas formas extremas y preocupantes de trabajo, como la esclavitud, el tráfico de drogas, la explotación sexual y actos de mendicidad, que es una de las principales y más frecuentes formas de explotación laboral infantil, al obligarles a pedir limosna o caridad contra su voluntad, recurriendo a la amenaza, al uso de la fuerza y otras formas de coacción, o el engaño.

Situación legal en México respecto al trabajo infantil:

a) Leyes nacionales

En el orden jurídico nacional existen una serie de normas que protegen a las niñas y a los niños del trabajo infantil. En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), son las fracciones II, III y XI del artículo 123 las que establecen los derechos más básicos para este grupo de la población. Dicho ordenamiento, en cumplimiento a las recomendaciones internacionales, fue modificado en 2014, habiéndose elevado la edad legal mínima para trabajar de los 14 a los 15 años.

Asimismo, la Ley Federal del Trabajo (LFT), en sus artículos 22, 23, 173 a 180, 362, 372 y 995, detalla los derechos de niños, niñas y adolescentes respecto al empleo. En esta se establece la prohibición de contratar a niños y niñas menores de 14 años y contempla la posibilidad de que los padres [o el síndico municipal] otorguen un permiso para trabajar a niñas y niños entre 14 y 16 años; asimismo, dice que en todo caso se debe respetar el derecho a una jornada máxima de seis horas, con un receso de cuando menos una hora.

La propia Ley establece las siguientes prohibiciones para el trabajo infantil: trabajo industrial nocturno o después de las 10 de la noche; laborar horas extras o en labores insalubres, peligrosas o que afecten su moral. Asimismo, reconoce el derecho a las vacaciones pagadas de 18 días laborables, y a facilidades para asistir a la escuela y cursos de capacitación.

<sup>5</sup> Como menores se debe entender todo ser humano de cero a dieciocho años de acuerdo con la Convención de Derechos del Niño.

### b) Normas internacionales

México ha ratificado la mayoría de los instrumentos de la OIT que regulan el trabajo infantil, tales como el Convenio que establece la edad mínima en el trabajo industrial (1919), el que prohíbe el trabajo nocturno industrial (1919); el que establece la edad mínima para el trabajo marítimo (1920); el de edad mínima para la agricultura (1921); el de edad mínima para estibadores y fogoneros (1921). Sin embargo, de acuerdo al Módulo sobre Trabajo Infantil de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE 2014) 3.6 millones de niños, niñas y adolescentes entre 5 y 17 años de edad trabajan en el país, lo que equivale al 12,5% de la población infantil de este mismo rango de edad. De ellos, 1.1 millones son menores de 15 años; es decir, no han cumplido la edad mínima indicada por la CPEUM para tener una ocupación remunerada.

Según dicha encuesta (ENOE 2014), el trabajo no está extendido en igual medida entre niños y niñas, ya que los primeros representan el 67% y ellas el 33%; en tanto que los menores que laboran se concentran en mayor medida en el campo que en la ciudad, con una proporción del 15.6% y 8.6%, respectivamente.

Se destaca, asimismo, que uno de cada seis niños entre seis y 14 años trabaja para subsistir, por condiciones de pobreza; que cada 52 segundos un niño abandona la escuela para buscar una alternativa de ingreso en apoyo a la economía familiar; que el 60% de los niños que trabajan lo hace en un negocio o actividad familiar, un 20% con un patrón y el resto en las calles; y que el ingreso promedio es de entre 25 y 40 pesos (de uno y medio a dos y medio dólares aproximadamente), pero en las actividades familiares lo hacen sin remuneración alguna.

### ANTECEDENTES DEL TRABAJO INFANTIL:

El trabajo de los menores no es un fenómeno novedoso, por el contrario, se remonta a periodos legendarios; es probable que se registre desde la prehistoria, en condiciones desde luego distintas a las de esta época.<sup>6</sup>

Dicho trabajo fue relevante en los acontecimientos industriales y revolucionarios del siglo XIX, como consta en algunos episodios de la revolución industrial de Inglaterra y la denuncia universal de la explotación infantil; además de hechos reconocidos en la historia universal y en la legislativa. Las formas de trabajo han variado en el tiempo y asumido expresiones diferentes en las regiones del mundo, lo cual aún se contempla en relación con el estado de desarrollo de los distintos países. Sobra mencionar que la diferencia entre países desarrollados y atrasados, tiene un indicador importante en la condición social de sus niños.

La variación se refiere a modos (actividades), a condiciones (remuneración, jornada, vacaciones y otros), a la composición de la población económicamente activa, etc. En términos generales, puede decirse que la participación económicamente activa se ha incrementado y se ha disminuido cada vez más la edad en la que los niños se inician en el mercado laboral.

La condición del menor también ha cambiado social y jurídicamente, ya que pri-

<sup>6</sup> En cuanto a los trabajos primarios y la contratación de la mano de obra en Mesopotamia, el pago de los trabajadores libres, en promedio, eran dos litros de cebada al día (dos silas); las mujeres y los niños, un poco menos, dicen Carelli y Saurenon en la obra: *El trabajo bajo los primeros estados*. Barcelona. Grijalbo. 1974. p. 22.

mero fue tomada en cuenta al valorizar su utilidad, entre los capitalistas, industriales y empleadores interesados en pagar salarios más bajos; situación que fue aceptada por la clase trabajadora ante la necesidad de complementar los ingresos familiares o la competencia en la mano de obra, cuando los niños eran preferidos por motivo de la desigualdad en su remuneración respecto de los adultos varones.

La condición de los menores refleja el sentimiento de las sociedades tradicionales de cada época. En la precortesiana, por ejemplo, apuntan los sacrificios humanos, especialmente en niñas y niños, así como ordenes rigurosos del rey a manera de medidas educativas, como las dictadas por Moctezuma de las que da cuenta Fray Diego de Duran.<sup>7</sup>

Durante el periodo colonial, la desfavorable situación de los indígenas frente a los conquistadores presume, en perjuicio de los niños incluso, una doble sumisión, al español y a sus padres o familia. La esclavitud y la servidumbre se mantenían por el beneficio reportado a los europeos, principalmente por su empeño en las explotaciones mineras y agrícolas, así como las domesticas, otra justificación de los repartimientos y del peonaje por deuda, fundamentados al mismo tiempo en su condición de vasallos y los tributos de estos y de los señores para el rey.

En la época de la conquista, sin duda existía inquietud por la ocupación infantil; las leyes de indias hicieron referencia a su trabajo, principalmente en las minas, encontrando en algunas células reales la prohibición de ocuparlos y algunas condiciones especiales de protección, pero nada nada hay de sobresaliente. En realidad es hasta en el México Independiente con las leyes de reforma, cuando se localiza una disposición formal e importante en el artículo 33 del estatuto orgánico provisional de 1857 en el que a la letra dice:

Los menores de catorce años no pueden obligar sus servicios sin la intervención de sus padres o tutores, y a falta de ellos, de la autoridad política. En esta clase de contratos y en los de aprendizaje, los padres, tutores o la autoridad política, en su caso fijaran el tiempo que han de durar, y no pudiendo exceder de cinco las horas en las que diariamente se ha de emplear el menor; y se reservaran el derecho de anular el contrato siempre que el amo o el maestro use malos tratamientos para con el menor, no provea sus necesidades según lo convenido o no le instruya convenientemente.

En tales circunstancias, era notoria la ausencia de protección laboral de los menores aun cuando su trabajo era un hecho real dentro de la condición familiar y social, apreciado especialmente en épocas de intensa demanda de mano de obra, como ocurría en la industria textil en Inglaterra y Francia, y continua ocurriendo en muchas partes del mundo, incluidas algunas regiones de la zona noroccidental de la República Mexicana con el trabajo jornalero.

En el derecho laboral mexicano que formalmente se inicia con la constitución de 1917, con su Declaración de Derechos Sociales, los menores merecen atención especial.

<sup>7</sup> "ordenaron que hubiese en todos los barrios escuelas y recogimiento de mancebos, donde se ejercitasen en religión y buena crianza, en penitencia y aspereza y en buenas costumbres, y en ejercicios de guerra y en trabajo corporales, en ayunos y disciplinas, en sacrificarse, en velar de noche; y que hubiera maestros y hombres ancianos que los reprendiesen y corrigiesen y castigasen y mandasen y ocupasen en cosas de ordinarios ejercicios y que no los dejasen estar ociosos, ni perder tiempo, y que todos estos mozos guardasen castidad con grandísimo rigor, sopena de la vida", historia de la indias de la Nueva España tomo II capitulo XXIV p. 213

Se prohíbe su trabajo antes de los doce años: entre esta edad y los dieciséis años, su trabajo se sujeta a condiciones protectoras similares a las aplicables al trabajo de las mujeres.

En el mundo industrial, principalmente en Inglaterra a mediados del siglo XVIII, con motivo de la mecanización en la industria, se requirió aumentar y abaratar la mano de obra en función de la competencia que exigía bajar los costos de producción.

Los niños eran contratados por muy bajo sueldo, muchas veces eran enviados por sus padres y su colocación sugerida por las mismas autoridades que consideran su trabajo como “fuente de riqueza nacional”.

Factores que favorecen el trabajo infantil:

Entre las causales que pueden incidir para que los menores realicen actividades laborales, se encuentran las siguientes:

Lugar de procedencia: principalmente en actividades vinculadas a la albañilería y la construcción, proceden del área rural o localidades indígenas cercanas; sin embargo, su origen puede serlo cualquier comunidad social en la que la pobreza, la ignorancia, la promiscuidad y el maltrato infantil, entre otros factores, estén presentes.

Consumo de alcohol y drogas: en muchos casos destinan el poco dinero que reciben al consumo de sustancias étlicas u otras que les generan adicciones, las cuales funcionan como mecanismo de adaptación al aislamiento en que viven debido a su precaria integración social.

La situación de vulnerabilidad derivada de la discriminación que acompaña a niñas y niños, tiende a agravarse por la condición socioeconómica, el sexo y los patrones culturales que han definido durante años su rol dentro de la familia: lamentablemente, el trabajo infantil está ligado a la cultura que cada sociedad, o grupo, tiene sobre sus niños y niñas. Para la OIT va ligado inequívocamente a la pobreza, la discriminación en general y a la discriminación de género en particular.

Entorno familiar y social: además de lo señalado en el punto anterior, la marginación, la desigualdad y la falta de oportunidades coloca en particular situación de riesgo a los menores, porque tienen menos posibilidades de hacer efectivos sus derechos a la alimentación, salud, educación y acceso a la justicia.

La necesidad económica de la familia y de los propios menores, a menudo los obliga a migrar dentro o fuera del territorio nacional, sea en compañía de sus padres o individualmente, así como a aceptar trabajos en condiciones de explotación, lo que incrementa su riesgo de ser víctimas de la trata de personas.

La práctica del matrimonio forzado: este es celebrado bajo coacción física, psicológica, sexual o emocional, o mediante presiones más sutiles, como el miedo, la intimidación, las expectativas sociales y familiares o motivos económicos, en virtud de los cuales una mujer es dada en matrimonio sin derecho a oponerse, lo que en ocasiones deriva en explotación sexual o laboral.

**ACOSO LABORAL:**

Este se manifiesta de variadas formas; sin embargo, por lo común, convierte un ambiente previamente benigno en un campo hostil, peligroso y nocivo. Se trata de un tipo de violencia grupal psico-social;<sup>8</sup> es decir, no es un conflicto individual sino

<sup>8</sup> La violencia es conceptualizada por la Organización Mundial de la Salud como “el uso deliberado de la fuerza física

colectivo, activado por sujetos que tienen la intención de destruir, contra otros que acaban más o menos destruidos. Esta violencia destruye el Estado social y democrático de Derecho en beneficio de una voluntad económica capaz de destruir a ciudadanos que forman parte del pueblo soberano; pero algo que debe resaltarse es que no es un problema episódico creado por personas, sino un hecho complejo influido por factores sociales, económicos, organizacionales y culturales.

Esta forma de violencia está alcanzando niveles endémicos, por lo que el Estado y la sociedad deben implementar las medidas conducentes para contrarrestarla. Por tanto, hay que entender su naturaleza y buscar las vías para prevenirlo en el futuro.

Se llega así al entendimiento de que se trata de un acto contra el ejercicio de la dignidad y la integridad moral de la persona. Por tanto, atenta contra los derechos fundamentales del hombre reconocidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948,<sup>9</sup> otros Pactos y Declaraciones Internacionales, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y otras leyes. La dignidad e igualdad de los trabajadores en el puesto de trabajo es el bien protegido. En este sentido, debe decirse que el estrés, la ansiedad, la depresión, el acoso moral y sexual, son males propios de las sociedades desarrolladas, las cuales son cada vez más complejas. (Peña, 2007)

En el contexto histórico, aun cuando se reconoce que el acoso moral en el trabajo es una figura que ha estado vigente desde tiempos inmemoriales, su conceptualización, descripción e investigación sistemática es reciente, pues data de los inicios de la década de los años ochenta del siglo XX.<sup>10</sup> Heinz Leymann (1996), alude en general a una serie de conductas cuyas consecuencias en detrimento de la salud emocional de los individuos hasta hace poco habían pasado desapercibidas. Este autor expone el concepto de mobbing, discute sus causas y consecuencias y aporta conclusiones para su prevención e intervención. Dice:

En este artículo, presentaré tal fenómeno, que ciertamente es muy antiguo, y bien documentado en todas las culturas. Sin embargo, no ha sido descrito sistemáticamente antes de nuestra investigación de 1982, que condujo a un pequeño informe científico escrito en el otoño de 1983 y publicado al principio de 1984 por el Comité Nacional Sueco de Seguridad y Salud Ocupacional de Estocolmo, (Leymann & Gustavsson, 1984). Este artículo comienza con una definición del problema, su etiología y epide-

o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones". El concepto comprende, entre otros aspectos, la violencia interpersonal, el comportamiento suicida y los conflictos armados. Cubre también una amplia gama de actos que van más allá del acto físico e incluye las amenazas e intimidaciones. Además de la muerte y las lesiones, abarca innumerables consecuencias del comportamiento violento, a veces menos notorias, como los daños psíquicos, privaciones y deficiencias del desarrollo que comprometen el bienestar de los individuos, las familias y las comunidades. Asimismo, entre las manifestaciones de la violencia se encuentra la que se ejerce en el mundo del trabajo.

<sup>9</sup> Adoptada y proclamada por la Asamblea General en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948.

<sup>10</sup> El origen de la palabra mobbing se le adjudica al zoólogo y etólogo austriaco Konrad Lorenz, cuyas investigaciones etológicas y sus aplicaciones psiquiátricas y psicossomáticas lo hicieron acreedor en 1973 al Premio Nobel en Medicina y Psicología. Lo utilizó por primera vez para referirse al ataque de un grupo de pequeños animales acosando a un animal solitario mayor, describiéndolo como el ataque de una coalición de miembros débiles de una misma especie contra otro individuo más fuerte que ellos.

miología. Le sigue una sección dedicada tanto a las consecuencias como a las causas de esta destructiva conducta (in)comunicativa. Después se encuentra una discusión de diferentes medidas requeridas durante el proceloso curso del proceso.

Con esa contribución se empezó a indagar acerca de un problema relacionado con el trabajo, de cuya existencia y relevancia no se tenía conocimiento previo. Este fenómeno ha sido etiquetado con diversas denominaciones, tales como mobbing, acoso, bullying o psicoterror. En este trabajo se asume la denominación latina de acoso, sin menoscabe de que en algún momento se aluda a otra denominación.

En general, el acoso opera de manera subterránea, pues una agresión personal demasiado visible parecería ilegítima en el lugar de trabajo. Por eso se presenta más en las ocupaciones en las que la tarea que hay que realizar es difícil de definir y, por tanto, permiten una cierta elasticidad.

Los acosadores pretenden desequilibrar y eliminar a los individuos que se inconforman con el sistema; es decir, lo que buscan es contar con robots interculturales e intercambiables, por lo que para que el grupo sea homogéneo, se aplasta al que no está calibrado, se aniquila toda especificidad, sea de carácter, de comportamiento, de sexo, de raza. En ese sentido, el acoso moral es uno de los medios de imponer la lógica del grupo. (Hirigoyen, 1999).

Sus causas son variadas, por lo que las soluciones también deben serlo, lo que implica ver el problema bajo perspectivas distintas: desde la Psicología, se tiene en cuenta ante todo la personalidad de los individuos y su historia, mientras que desde la organización, se analizan esencialmente las reglas de dirección de empresa; asimismo, debe considerarse que el acoso no sólo es inherente al agresor, sino que es una consecuencia de la organización del trabajo y que puede producirse en cualquier entorno donde existan relaciones interpersonales.

Sin embargo, también es necesario actuar para prevenir y, en su caso, combatir otros elementos provenientes del entorno del mundo del trabajo, tales como el crecimiento de los contratos temporales y la precariedad en el empleo, aspectos que crean condiciones propicias para la práctica de diferentes formas de acoso moral.

En síntesis, deberá trabajarse para generar e instrumentar estrategias relativas a la salud y la seguridad en el trabajo, tomando como base el fortalecimiento de la calidad en el empleo y las políticas sociales, así como los factores psíquicos, psicosociales y sociales del entorno laboral, incluida la organización del trabajo. Sólo de ésta manera podrán combatirse los efectos del acoso moral en el trabajo, los cuales son considerados como un factor o una manifestación de los denominados riesgos psicosociales en el trabajo, por lo que deben regularse en la legislación sobre seguridad y salud en el trabajo o prevención de riesgos laborales.

#### Conceptualización:

Siguiendo la evolución histórica, dice Leymann (1996), que por mobbing se entiende toda situación en la que una persona, o un grupo de personas, aprovechándose de una posición asimétrica -jerárquica o no- en la organización de trabajo, ejerce violencia psicológica extrema, de forma sistemática, durante un tiempo prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo, normalmente con vista a conseguir la autoexclusión del mismo, para lo cual activa un proceso continuado de degradación de las condiciones de trabajo para producir el máximo desgaste o la destrucción psíquica -desequilibrio

emocional- y moral -anulación de su autoestima y de su conciencia de sí mismo-. En ésta relación entre dos partes asimétricas, una de ellas se extralimita en el ejercicio del poder. En este sentido, la palabra mobbing significa el proceso de atormentar, hostigar, o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo.

De lo señalado se desprende la siguiente noción operativa: se trata de una (in)comunicación hostil y desprovista de ética que es administrada de forma sistemática por uno o pocos individuos, principalmente contra un único individuo, quien, a consecuencia de ello, es arrojado a una situación de soledad e indefensión prolongada, a base de acciones de hostigamiento frecuentes y persistentes (al menos una vez por semana) y a lo largo de un prolongado periodo (al menos durante seis meses).<sup>11</sup> Como consecuencia, tal maltrato se traduce en un enorme suplicio psicológico, psicossomático y social.

Según Piñuel (2001), el mobbing señala el continuo y deliberado maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros, que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica y a obtener su salida de la organización a través de diferentes procedimientos. El mobbing queda definido por el encadenamiento a lo largo de un periodo de tiempo bastante corto de intentos o acciones hostiles consumadas, expresadas o manifestadas por una o varias personas hacia una tercera; el objetivo.

Según Peralta (2006),

... el acoso laboral -mobbing- ha sido definido por diferentes autores, como el abuso emocional y las conductas agresivas y hostiles que se ejercen de manera constante entre compañeros de trabajo y/o entre superiores y subordinados, acompañadas de comunicaciones negativas y poco éticas. El acoso laboral se dirige de manera sistemática desde uno o varios individuos hacia un individuo sólo, quien debido al ataque se ve obligado a defenderse de manera infructuosa frente a las continuas actividades de hostigamiento...

Como se desprende de los conceptos mencionados, el mobbing se refiere a las persecuciones colectivas y a la violencia relacionada con la organización. Es decir, se trata de un proceso por el cual un individuo o grupo de individuos aplica violencia -psíquica, verbal o no verbal- en pequeñas dosis a otro individuo con la intención de desestabilizarlo y hacerlo dudar de sus propios pensamientos y afectos. Así se arrebató al otro su identidad, se niega y elimina la diferencia con el otro. Su objetivo es paralizar a la víctima para que no pueda pensar ni comprender, mantenerla a disposición del agresor mientras sea útil y adoctrinarla. El proceso pretende pervertir moralmente a la víctima y destruirla lentamente para conseguir un crimen perfecto; es decir, se elimina a la víctima por inducción al suicidio o violencia física.

<sup>11</sup> En el contexto latinoamericano lo relativo a la frecuencia y a la duración en tiempo de las actividades y actitudes hostigadoras no es aceptado como lo señala Leymann, pues un sólo acto destinado a lograr los propósitos mencionados es suficiente, ya que en muchos casos la persona no seguiría viva o estaría en condiciones deplorables después de ser sometida a las conductas acosadoras por lo que no formularía la denuncia correspondiente o estaría incapacitada al efecto.

Respecto al vocablo acoso moral en el trabajo (*harcèlement moral*), Hirigoyen (1999), considera que es la expresión más adecuada para referirse al fenómeno que se viene exponiendo, puesto que el *mobbing* se refiere más a las persecuciones colectivas o a la violencia que se desprende de la organización, que puede llegar hasta la violencia física, mientras que el acoso moral se refiere a agresiones más sutiles y, por consiguiente, más difíciles de advertir y de probar, sea cual sea su procedencia (individuo, grupo o institución) y en cualquier ámbito humano (pareja, familia, trabajo).

Guevara Ramírez lo conceptúa como un proceso de hostigamiento contra una persona en el ámbito laboral por parte de un superior jerárquico o, en algunos casos, un grupo o un par, en el que se hace un uso abusivo del poder con situaciones reiteradas y sistemáticas de acoso, humillación y coacción. Esta acción es intencional ya que hay un ensañamiento de un jefe hacia su subordinado para que se someta a sus intereses o finalmente renuncie.

Para la Comisión Europea en 1995, el acoso moral son los incidentes de abuso hacia una persona, con amenazas o asalto en circunstancias relacionadas con su trabajo que implican un desafío implícito o explícito a su seguridad, bienestar o salud.

Para Peralta (2006), el acoso laboral es entendido como una situación de trabajo en la que una persona se encuentra expuesta a actos en contra de su dignidad. Se trata de una forma de conflicto organizacional intensificado, de manera que la posibilidad de que éste se presente dependerá de la frecuencia de la aparición de los conflictos en la organización y, ante todo, de las formas como éstos se gestionen.

Dice Scialpi (1999) que "... Esta [forma colectiva y sistemática de violencia] consiste en tomar a una persona de 'blanco' de 'hostigamiento y acoso psicológico persistente', que conllevan críticas, aislamiento, chismes, injurias y ridiculizaciones..."

En México, Portillo (2006) señala que: El acoso laboral consiste en cualquier conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un trabajador por parte de un patrón, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

A manera de resumen, puede decirse que se habla de acoso moral cuando alguien maltrata mediante la humillación y la falta de respeto; que la conducta hostil cuando es prolongada y reiterada durante determinado tiempo llega a producir el cuadro de acoso moral, capaz de dañar psicológica, moral y físicamente al trabajador; que para que una conducta pueda ser calificada como acoso moral, es preciso que obedezca a ciertos patrones o criterios objetivos, ya que se corre el riesgo de confundir comportamientos, probablemente excesivos o abusivos, que no tienen, sin embargo, el carácter vejatorio y denigrante que caracteriza al acoso moral. En este sentido, no es suficiente que el trabajador se sienta acosado sino que realmente lo esté, conforme a determinados patrones con arreglo a los cuales se pueda establecer, con claridad, cuando se está ante una conducta vejatoria, denigrante y humillante hacia el trabajador; que el acoso laboral ocurre cuando los conflictos personales no son recíprocos o cuando se carece de respeto por la integridad individual, lo cual conlleva a actuaciones poco éticas, de las que resultan problemas en la salud individual, o afectan el bienestar físico o mental de manera adversa.

Respecto a los conceptos enunciados, es importante señalar su similitud, ya que todos ellos toman como referente principal los formulados por Leymann e Hirigoyen, haciéndoles algunos ajustes para objetivizarlos, pero también para remarcar sus aspectos

tos subjetivos, tanto en la doctrina como en los ámbitos legislativos o jurisdiccionales.

En este sentido, se desprende que el acoso moral se entiende fundamentalmente como una 'conducta abusiva' en la que una persona hace uso ilegítimo de sus atribuciones o facultades; que atenta contra la 'dignidad de la persona' (concepto de claro significado jurídico, puesto que suele tratarse de un derecho reconocido en la mayor parte de los ordenamientos); que atenta contra la integridad física o psíquica, una idea que se ha interpretado por algunos con excesivo mecanicismo a la hora de trasladarla al mundo jurídico al exigir que, en cualquier caso, se produzca este resultado final (Velázquez, 2005); y, asimismo, que representa una manera moderna de asesinar lentamente sin dejar rastro; esa técnica, elegante a veces, de persecución que, desde la globalización neoliberal, ha cobrado cotas de epidemia. Es decir, se trata de un fenómeno presente en las sociedades altamente industrializadas.

Los elementos esenciales para que pueda hablarse de acoso, son:

1. Que haya violencia moral o psicológica, y muy extrañamente física;
2. La intención de dañar, ya sea del empresario, los directivos o los compañeros de trabajo, pues no es una actuación involuntaria, inconsciente, negligente, ni arbitraria o abusiva, sino que el autor del acoso quiere dañar. La víctima lo sabe y esta percepción acentúa los efectos del acoso.
3. La repetitividad o continuidad de las acciones, ya que no es un hecho aislado, sino una actuación continuada, una sucesión de actos encaminados a un fin u objetivo. Esta intencionalidad, muchas veces está oculta: no se evidencia en ninguno de los actos integrantes de esta conducta, y sólo es detectable mediante el análisis global de la misma.
4. La producción del daño a la víctima en la esfera de sus derechos personales esenciales (salud, integridad moral, dignidad, intimidad, honor, etc.), ya que lo perseguido es dañarla como persona, con independencia o asociado a la supresión o modificación de un derecho o condición laboral.
5. Lograr que la víctima abandone el lugar de trabajo. (Pando, 2006; Velázquez, 2005; y, Rodríguez, 2002).

En síntesis, puede decirse que para que se defina una situación como acoso moral se deben cumplir al menos cuatro situaciones:

- a) la acción es sistemática y persistente;
- b) los efectos que sufren las personas acosadas son devastadores, a nivel físico y psicológico;
- c) la existencia de diferencias de poder (formal o informal); y
- d) se busca la exclusión del centro de trabajo de la víctima.

Quedan así excluidos todos los conflictos pasajeros que se presenten en un momento determinado, ya que se entiende que estos forman parte de las relaciones humanas que se dan en los espacios de trabajo.

#### ACOSO LABORAL EN TRABAJO DE INFANTES EN TIENDAS DE AUTO SERVICIO:

En la segunda mitad del siglo XX se desarrollan, a nivel mundial y particularmente en México, nuevas expresiones de comercio que rompen con las tradicionales del mismo e imponen esquemas que poco a poco van desarrollándose y terminan por liquidar todo lo precedente. Son las tiendas de autoservicio que después de surgir con ciertas expresiones de conservadurismo en su presentación, despegan aceleradamente y barren

con todas las expresiones del comercio que se habían desarrollado, en muchos casos, desde el México precolombino.

Con características semejantes a las del origen del desarrollo industrial, se establecen grandes almacenes con una plena diversificación de productos a la venta y con la peculiaridad del autoservicio a cargo del consumidor. Este esquema implica que el consumidor transite por las naves, manipule la mercancía y la transporte al lugar donde la pagará. Todas estas conductas son sometidas a rígidos controles de seguridad para garantizar que no se den pérdidas ya sea por robos o maltratos, formato que de manera constante se irá mejorando en función de los intereses de la empresa, mismos que siempre giran alrededor del incremento de las utilidades. Organizacionalmente, este tipo de comercio, desde su surgimiento en países desarrollados, implicó la reducción al mínimo del personal para atender al consumidor, así como realizar compras masivas a los proveedores con el propósito de obtener mejores precios que los que daban al comerciante tradicional y tener acceso a sistemas crediticios a favor del centro comercial.

En la lógica de reducción al mínimo del personal empleado, la comercialización enfrentó un problema en la venta de productos, vinculado al empaque y entrega de los productos adquiridos al consumidor. Buscando una solución, se establecieron grandes espacios de estacionamiento con la finalidad de que el comprador se acerque hasta la puerta de la tienda sirviéndose de su vehículo y, de manera inevitable, tuvo que depender del auxilio de personal que empacara y auxiliara al consumidor en la fase final de la compra. En esta actividad, muy pronto se percataron las grandes firmas comercializadoras que se podían servir de menores de edad quienes por sus propias características físicas; habilidad, fuerza e incluso destreza, resultaban de un perfil adecuado. Sin embargo, los explotadores –pues no puede decirse contratantes, ya que en la mayoría de los casos no existe una relación contractual formal entre el menor y el que les da la oportunidad de obtener un ingreso– olvidaron las previsiones existentes en el marco jurídico nacional e internacional en los que se prohíbe el trabajo, así como las disposiciones que lo permiten pero de manera regulada.<sup>12</sup>

Para ocultar las prácticas leoninas de las comercializadoras mexicanas, enmarcadas en una expresión más de la carencia de ética en el comercio, se optó por recurrir a una simulación que ha creado una carta de legitimidad que les permite:

Afirmar que el almacén comercial termina en el lugar en donde se cobra la mercancía.

Afirmar que a partir de ese momento los productos comercializados son responsabilidad del comprador.

Afirmar que el trabajo de empaque y transporte del producto hasta el vehículo del consumidor la realiza éste directamente, no obstante que es una actividad llevada a efecto en los estacionamientos del comerciante, con materiales del comerciante y bajo el control y organización de éste e ignorando que, finalmente, esta actividad le beneficia pues al no ofrecer este servicio, se vería impedido o limitado para vender.

Controlar, subordinar y, en su caso, despedir a las personas que realizan estas actividades, reservándose el derecho de determinar quiénes hacen esta tarea, establecerles jornada y condiciones de trabajo, pero no salario, ya que las percepciones que obten-

<sup>12</sup> El infante que se percata de que puede realizar ciertas actividades, incluso mejor que un adulto, pronto se capacita y demuestra su posibilidad de realizarla.

gan vendrán de la generosidad del propio consumidor.

Convencer al emparador y transportador de que es reductible realizar las actividades en las condiciones en que las realiza, que la generosidad del consumidor es suficiente para renunciar a percibir todos los derechos que la vinculación laboral debiera otorgarle e incluso, asumir que cualquier accidente de trabajo deberá ser de su propia responsabilidad.

Dadas las condiciones socioeconómicas en que vive una gran parte de la población mexicana, es importante tener presente que en ocasiones lo que percibe el “cerillito”,<sup>13</sup> es el principal o único ingreso familiar.<sup>14</sup>

Por su parte, en las prácticas realizadas por los consumidores se ha vuelto habitual que como parte del precio que deberá cubrir por los bienes que adquiere, considere la propina para el emparador y el costo del estacionamiento. Dicha actitud es avalada por el aparato de gobierno, el cual tolera y protege la existencia de estas formas de relación social entre un poderoso almacén comercial e infantes carentes del derecho de organizarse en un colectivo laboral en tanto son menores de edad.

Para trabajar como cerillos, la Dirección General del Trabajo y la Previsión Social exige ciertos requisitos:

Edad entre 14 y 16 años

Constancia de estudios teniendo un promedio mínimo de ocho.

Identificación que se supone es escolar.

Autorización de los padres para laborar.

CURP.

Acta de nacimiento.

Fotografías.

La dependencia les aplica un examen psicológico y físico muy somero

La selección de los cerillos se realiza conforme a las políticas de las gerencias de relaciones laborales de los grandes almacenes; no tienen contrato, sin embargo les hacen presentar una “solicitud de trabajo”; asimismo no tienen sueldo base ni prestación alguna, no obstante, son obligados por la empresa a cumplir requisitos formales como si fueran empleados, cumplen responsabilidades y hasta son castigados si infringen las reglas. Respecto de la jornada, se establece que prestarán servicio de tres a cinco horas pero no es raro que por necesidades de la empresa y “conformidad del menor” laboren más tiempo sin pagarles horas extras. Además, aunque la tienda está obligada a darles a los niños media hora de descanso por cada media hora de trabajo, en muchos casos (33%) trabajan más de 5 horas continuas, dependiendo de la afluencia de clientes. A lo anterior se suma que casi la mitad reconoce trabajar doble turno para obtener más ingresos, por lo que no se les permite comer.

Otra de las violaciones que cometen las comercializadoras, es que en aras de cuidar su imagen establecen el uniforme obligatorio, integrado por un pantalón azul, camisa

<sup>13</sup> Denominación que se le da al trabajo infantil que realizan los empaadores de las tiendas comerciales.

<sup>14</sup> Estos niños se ven “obligados” a trabajar entre los 10 a 18 años debido a los escasos ingresos de sus familias. Lo más frecuente, es que los cerillos “son hijos de madre soltera y cuando se trata de familias tradicionales, el padre tiene un empleo precario; en el caso de las familias ampliadas son varios los que contribuyen al ingreso”. Estos niños aportan entre 30 y 70% del gasto de su casa.

blanca y cuartelera;<sup>15</sup> sin embargo, los menores deben cubrir el costo.

No obstante lo señalado, los menores y su familia ven con interés las “ofertas” que les ofrecen los “empleadores”, ya que dentro de todas las anomalías señaladas, consideran benéfico el tiempo que deben cubrir en la tienda y las percepciones que reciben, las cuales giran alrededor de dos salarios mínimos diarios (126.00 pesos, equivalentes a 8.4 dólares). Pero no todo es felicidad, ya que los niños no tienen vacaciones y si faltan tres días en el mes los dan de baja; sólo teóricamente les permiten ausentarse si tienen tarea de la escuela; tienen obligación de pagar la mercancía que rompen y por supuesto acatar las órdenes del gerente de almacén y, por ningún motivo, maltratar a la clientela, aun cuando con cierta frecuencia reciben malos tratos de ésta. En algunos casos, como el de Comercial Mexicana, deben acomodar carritos, checar precios y acomodar mercancía, actividades que son en beneficio del almacén y no de la clientela.

Concluyendo, puede decirse que como se aprecia es complejo el problema y diversos los motivos que hacen que en la actualidad el trabajo infantil sea una realidad; no obstante, optimistamente existe confianza en que dicha tendencia pueda revertirse o, al menos, detener su crecimiento implementando cambios radicales en las políticas sociales y económicas. Lo cierto es que los propios menores y su familia se opondrían a medidas tendientes a suprimirles este espacio, ya que es un mercado de ocupación que les ha generado intereses propios en su búsqueda de alternativas para percibir ingresos, en tanto que los grandes almacenes, con “la mejor buena voluntad”, se niegan a asumir responsabilidades laborales con este sector y el gobierno ha sido incapaz de resolver esta realidad.

### Fuentes informativas:

- Bouzas Ortiz, José Alfonso (2013). Empacadores de tiendas de autoservicio. Publicación Electrónica, núm. 8, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) (2013). Diagnóstico sobre la Situación de la Trata de Personas en México. México
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) (s.a.) Documento Informativo sobre el Trabajo Infantil en México
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Porrúa, México, 2007.
- Guevara Ramírez, Lydia. (2006). “Violencia moral en el trabajo: reflexión en torno a los conceptos internacionales y una propuesta para América Latina”.
- Hirigoyen, Marie-France. (1999). Acoso Moral: El maltrato psicológico en la vida cotidiana. Paidós, Barcelona, España.
- Murillo Torrecilla, F. Javier y Román Carrasco, Marcela (2014). “Consecuencias del trabajo infantil en el desempeño escolar de estudiantes latinoamericanos de educación

<sup>15</sup> La Comercial Mexicana les otorga chaleco y corbata. Wal-Mart les exige, el pantalón negro, la blusa blanca de manga larga, la corbata, el mandil y la gorra cuartelera.

<sup>16</sup> Un dato revelador es que los ingresos que perciben los empacadores asciende a 3780.00 pesos, lo que equivale a 252 dólares mensuales en promedio (hasta dos salarios mínimos), son superiores a los de muchos oficios ejercidos por adultos. Sin embargo, se trata de beneficios temporales, ya que el límite de edad de los empacadores es de 16 años (salvo en Comercial Mexicana y Gigante).

primaria” en Latin American Research Review, Vol. 49, No. 2, by the Latin American Studies Association

Peña Saint Martín, Florencia; Patricia Ravelos Blancas y Sergio G. Sánchez Díaz (coordinadores). (2007). Cuando el trabajo nos castiga. Debates sobre el mobbing en México. Ediciones Eón y UAM-Azcapotzalco, México, y Servicio Europeo de Información sobre el Mobbing, Barcelona.

Secretaría de Seguridad Pública (SSP) (2010). Maltrato y Abuso Infantil en México: Factor de Riesgo en la Comisión de Delitos. Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana. Dirección General de Prevención del Delito y Participación Ciudadana.

SECTUR-Universidad del Caribe (s.a.). Propuesta técnica para las asesorías para identificar los factores que permiten la trata de personas en el sector turístico, e instrumentación de mecanismos de acción para los diferentes sectores: académico, empresarial, laboral e institucional; para el combate a la problemática desde la óptica de la prevención, Entregable III. Tomo I. Revisión documental, antecedentes y marco institucional sobre la trata de personas en cada destino analizado, y desarrollo metodológico de los instrumentos a aplicar, en [www.sectur.gob.mx/PDF/planeacion.../1\\_PRIMER\\_ENTREGABLE.pdf](http://www.sectur.gob.mx/PDF/planeacion.../1_PRIMER_ENTREGABLE.pdf), consultado el 25 de agosto de 2014.

#### SESSÃO DE COT 13: “ASSÉDIO MORAL, GÊNERO E SEXUALIDADE II”

### 1) EL ACOSO U HOSTIGAMIENTO LABORAL Y/O SEXUAL: TÁCTICAS Y ESTRATEGIAS DE LUCHAS DE PODER ASINCRÓNICAS QUE CONFIGURAN UNRIESGO EN EL EMPLEO

- Xinia Peres Quesada (xp291161@yahoo.com, Costa Rica).

#### RESUMEN:

El acoso u hostigamiento laboral y sexual se está constituyendo en un riesgo en el empleo, por los daños y perjuicios que genera a nivel profesional, económico, social, moral y en la salud de los y las trabajadoras en las instituciones públicas y las organizaciones. Es condición suficiente y necesaria, para que se gesté la existencia de cuellos de botella, deficiencias o desviaciones en la administración y en la gestión del talento humano. Confusión en los límites de lo público y lo privado en las relaciones formales e informales. Generando esta situación conflictos latentes en donde las relaciones de poder asimétricas es una de las características preponderantes además de los favoritismos, recompensas, beneficios, tráfico de influencias para disciplinar los trabajadores. Trascendiendo la situación a la persecución cuando se invade el ámbito privado del o la trabajadora, con controles excesivos hasta en la comunidad o barrio donde vive. Agudizándose la situación si la víctima recurre a los estrados judiciales, al no observarse que los preceptos de legalidad, justicia pronta y cumplida, in dubio pro operario, debido proceso se respeten al igual que en sede administrativa. Porque los actores encargados de administrar la organización se empoderan para continuar las tácticas y estrategias del acoso u hostigamiento laboral y sexual contra la víctima a través del bullying y el burnout hasta con sus allegados más cercanos en todos los ámbitos que la víctima se relaciones o recurra a defender sus derechos fundamentales. La violación al debido proceso tanto en materia disciplinarias como en los procedimientos administrativos como garantes de la legalidad, se obvian dejando en indefensión

a la víctima, al darse un trato desigual, discriminatorio, enviando al sujeto, a la zona del no ser, sin derechos civiles y laborales, nadando contra corriente para que no se le aplique el vacío, por un despido en falso, incapacidad o la muerte. Incluso observamos como el sistema confabula maquiavélicamente para que no se le reconozca como víctima, que sufre un problema de acoso u hostigamiento, en el empleo que trasciende al chantaje sexual, como instrumento intimidatorio y de agresión para sí mismo (a) y sus allegados cercanos. En esa dinámica se ha observado que las víctimas presentan efectos graves en la salud como Adenomas de Hipófisis (Informe Médico Forense ML-2011-233), lumbagos, náuseas, vómitos, diarreas espontáneas, accidentes cardio-vasculares o cerebro- cardio- vasculares o vasculares - cardio- cerebral, ataques cardíacos producto del estrés, o bien inflamación del: estómago, páncreas, hígado, hernias estomacales, dolor en el punto T: nuca y hombros, depresión, diabetes, dolores de cabeza. etc. Mancillar la dignidad e integridad humana, con tratos discriminatorios y denigrantes, que atentan contra la calidad de vida en el empleo es la característica de los procesos del harassment, por lo cual, se necesita hacer un llamado a la Organización Internacional del Trabajo y la Comisión de los Derechos Humanos en las Naciones Unidas para que procedan a llamar la atención y proteger los derechos fundamentales de las víctimas de acoso u hostigamiento laboral y sexual. Dictando políticas incluso a nivel nacional de prevención y erradicación de este flagelo que cada vez más genera efectos graves en la salud y en la organización no solo pérdidas en la productividad sino también climas organizacionales y culturas de agresión y violencia.

#### RESUMO:

O assédio a perseguição laboral e sexual no trabalho está rapidamente tornando-se um risco no emprego, pelos danos e prejuízos que gera a nível profissional, econômico, social, moral e na saúde dos trabalhadores em instituições e organizações públicas. É condição suficiente e necessária para a existência de boyella pescoços, deficiências ou desvios na administração e gestão do talento humano. Confusão aos limites entre o público e o privado nas relações formais e informais. Gerando situações de conflito latente, onde as relações assimétricas de poder é uma das características dominantes, além de favoritismo, recompensas, benefícios, tráfico de influências para disciplinar os trabalhadores. Transcendendo a situação de perseguição quando a esfera privada do trabalho é invadida, com controles excessivos na comunidade ou bairro onde vive. Para piorar a situação, se a vítima usa o tribunal, não observou os preceitos da legalidade, justiça rápida e eficaz, in dubio para o operador, devido processo sejam respeitados, em os processos administrativos. Porque os atores responsáveis pela gestão da organização estão habilitados a continuar as táticas e estratégias de trabalho e assédio, perseguição, assédio sexual contra a vítima através do bullying: físico ou moral e o burnout, com seus colaboradores mais próximos, em todas as áreas e as relações da vítima e seus familiares. Se ele resiste para defender seus direitos fundamentais começa a nadar contra a corrente. A violação do devido processo legal em matéria disciplinar, tanto nos procedimentos administrativos como garante a legalidade, são reduzidos, deixando a vítima indefesa. É um tratamento desigual, a discriminação, o envio à linha não ser, não sem direitos cívicos e laborais, nadando contra a corrente para que não se aplique o vácuo, falsa demissão, incapacidade ou morte. Observe-se as conspirações do sistema maquiavélico, que não é reconhecida uma vítima, sofrendo um problema de bullying ou assédio, no emprego que transcende a chantagem sexual, como instrumento inti-

midador e agressão a si mesmo (a) e seus parentes próximos. Nesta dinâmica tem sido observado que as vítimas têm sérios efeitos para a saúde como adenomas hipofisários (relatório forense ML-2011-233), lumbago, náuseas, vômitos, diarreia espontâneas, os acidentes cardiovascular ou cardiovascular ou cerebrovascular vascular - cardiovascular cerebral, ataques cardíacos resultado do stress, ou inflamação: estômago, pâncreas, fígado, hérnia de estômago, dor no T: pescoço e ombros, depressão, diabetes, dores de cabeça, etc. Sully dignidade humana e integridade, tratamento discriminatório e degradante, que ameaçam a qualidade de vida no emprego é o haressment processos de recurso, por isso, temos de apelar para a Organização Internacional do Trabalho e a Comissão Direitos Humanos na Organização das Nações Unidas para chegar a atenção e proteger os direitos fundamentais das vítimas de assédio ou de trabalho e assédio sexual. Mesmo ditando políticas a nível nacional para prevenir e erradicar este flagelo que gera efeitos cada vez mais graves sobre a saúde dos trabalhadores e a organização perdida de produtividade, climas organizacionais e culturas de agressão e violência.

#### INTRODUCCIÓN:

Las organizaciones se han configurado históricamente a partir de las estructuras de poder patriarcales de occidente. Son contextos en los cuales se producen y reproducen relaciones de poder desiguales en donde unos actores tienen poder formal derivado de la posición que ocupen en la organización del trabajo en relación, con otros que no ostentan poder alguno. Pero a su vez se observan actores con poder informal obtenido de la capacidad de influenciar a otros en las relaciones sociales de la vida cotidiana en el ambiente de trabajo.

El grado o porcentaje de participación en la toma de decisiones, el liderazgo y la capacidad de actuación están definidos por las posiciones que le confiere el puesto dentro de la organización. Se configuran relaciones e interacciones reguladas por las normas disciplinarias definidas en los contratos, reglamentaciones y leyes que regulan las relaciones de empleo, que por lo general, emanan de las normas generales que ha formulado el Estado para su funcionamiento, control y fiscalización.

En ese campo socio-organizacional se gestan relaciones de empleo normadas y organizadas a través de la burocracia, la cual de antemano estipula posiciones de actuación y decisión descendentes, en donde unos mandan y otros obedecen producto de la estructura que define la organización del empleo.

La delegación del poder descendente permite dividir las acciones y decisiones en peldaños hacia abajo. Entre más se baje en la estructura más operativo es el proceso en la organización y menor el poder de decisión. Observándose que las informaciones y comunicaciones fluyen simultáneamente en forma ascendente y descendente.

En esos contextos conviven los trabajadores la mayor parte del tiempo. En estos campos y espacios socio - laborales de interacción, los actores sociales en la producción de bienes y servicios, no siempre las normas de convivencia y organización del empleo responden a lo estatuido. Convirtiéndose el ambiente de trabajo en una zona de agresión, violencia y atropello de los derechos fundamentales de los trabajadores, llegándose a denigrar la integridad, a través de las tácticas y estrategias que aplican un grupo de actores contra otro trabajador para generarle la salida de la unidad de trabajo o de la organización por medio de incapacidades, suspensiones, sanciones, despidos o la muerte denominado acoso u hostigamiento laboral y/o sexual.

El acoso u hostigamiento laboral y/o sexual es un flagelo que se ha venido obser-

vando con mayor frecuencia e intensidad en las últimas décadas en los ambientes de trabajo, según las investigaciones realizadas por investigadores como Heinz Leymann, Iñaki Piñuel, Marie Irigoyen, la Organización Internacional del Trabajo, la Organización Panamericana de la Salud, entre otros.

#### METODO APLICADO:

En Costa Rica a partir del diagnóstico “Adenoma de Hipófisis” en 1999, en una trabajadora, empecé las investigaciones, sobre el por qué, llegando a la causa “estrés en el organismo”, producto del acoso u hostigamiento laboral y/o sexual (Confirmado por la Medicatura Forense en marzo del 2011). A partir, de ese momento comencé a sistematizar a través del estudio de caso, los hallazgos encontrados, en varios artículos y en los libros “El hostigamiento laboral: mobbing” y “Las Relaciones Laborales Informales: cotidianidad organizacional”. Y a partir del acompañamiento a las víctimas en la lucha para que no se les haga el vacío. Resistiéndose, nadando contra corriente para que no se gaste el objetivo del acoso u hostigamiento laboral y/o sexual, el despido en falso, con calumnias y difamaciones producto del bullying y/o el burnout y al fin la muerte socio-laboral.

El método aplicado ha sido el método semiológico: análisis del significado de los códigos verbales y no verbales, el estudio de caso, observación participante, análisis administrativo para identificar los cuellos de botella presentes en la organización y determinar los actos y decisiones propios del acoso u hostigamiento laboral y sexual.

Este flagelo se constituye en un riesgo en el empleo del SXX y XXI, por los estragos que genera en el único recurso, que no es renovable en la organización, el ser humano.

Por ello es importante que los y las trabajadoras y las organizaciones identifiquen y conozcan ¿Cuáles son los cuellos de botella o desviaciones en la organización que facilitan, la gestación y el desarrollo del harassment o acoso u hostigamiento laboral y sexual?, ¿Cuáles son las características del conflicto no latente?, Identifiquen las secuelas de este flagelo en la salud del trabajador(a), las repercusiones en la organización, así como los actores implicados, los tipos según la ubicación de los actores, cómo identificar y reconocer un conflicto latente del que no lo es. O bien cómo proceder ante un acoso u hostigamiento laboral y/o sexual desde la perspectiva de la organización y la víctima independientemente del género, los derechos fundamentales de los trabajadores que se violan, hasta las leyes y procedimientos que regulan el empleo en las administraciones públicas y privadas.

#### Fundamentos teóricos:

##### CONCEPTO

El acoso u hostigamiento laboral consiste en aplicar, en grupo, por un tiempo indefinido, sistemáticamente un conjunto de tácticas y estrategias, propias de las relaciones de poder asimétricas, a otro trabajador (hombre o mujer), en el empleo para ocasionarle la salida, humillante, denigrante. El tiempo de duración dependerá de la capacidad de resistencia de la víctima para surfear las tácticas y estrategias que configuran el Mobbing a través del bullying y el burnout.

Actores - roles- mobbing-bullying-burnout-bussing

Dependiendo de quién moviliza a los actores observamos el acoso u hostigamiento ascendente, descendente, vertical, horizontal o entre iguales. Si las tácticas y estrategias están dirigidas por la jefatura con un grupo de colaboradores hacia una víctima se denomina descendente u vertical. Si parte del grupo de trabajadores hacia la jefatura se denomina ascendente. Si se gesta entre funcionarios que no ostentan un poder o liderazgo formal se denomina horizontal. La característica principal se basa en que un grupo ataca diariamente, por un período significativo a otro (a) funcionario (a) o trabajador(a) para generarle el vacío, la exclusión socio-laboral no solo en la organización donde presta sus servicios o fuerza de trabajo, sino en el campo del empleo.

Se observa en el mobbing que los acosadores juegan un rol de ataque, mortificación, choteo, burla, desprestigio, calumnia, difamación, amenaza, provocación, agresión moral y física hacia la víctima. Necesariamente dentro de la organización este grupo posee poder informal, porque pueden violar todas las medidas y normas disciplinarias sin ser llamados a cuentas por los actos indisciplinados que ejecutan.

Por lo general son peones que protegen al actor principal del acoso u hostigamiento, que en la mayoría de los casos puede ser una jefatura. Contrario a lo anterior la víctima, desempeña un rol de sacrificio, al no poder comunicarse, se le aísla, no se puede defender, porque se maximizan sus actos, con acusaciones de ser el o la responsable de la situación de conflicto, improductividad, errores, de los problemas de las relaciones interpersonales. O bien de generar inestabilidad en el ambiente de trabajo. Constituye la aniquilación total del funcionario (a) o trabajador(a) a través del bullying que es el choteo, la burla, el chisme, el desprestigio, la calumnia, en síntesis la agresión moral y física aunado al burnout, poner a vegetar a la víctima a través de la no asignación de funciones o tareas, o asignarle funciones por encima o por debajo de sus competencias, el aislamiento, la falta de comunicación, no dejándosele socializar con el resto de compañeros o compañeras, quitarle toda posibilidad de existir dentro de la organización.

El burnout además de poner a vegetar al trabajador por la no asignación de funciones o asignarle funciones por debajo de sus competencias conlleva el ataque a la dignidad e integridad humana, atentándose con la posibilidad de laborar en un ambiente digno y respetuoso.

Por lo general el bussing se gesta cuando el superior jerárquico abusa de las potestades del puesto, para aplicar controles desmedidos al blanco del ataque, pedir rendimientos que al resto de funcionarios no se les solicita, tratos desiguales. Difama, se maximiza los errores que comete el trabajador o trabajadora, le intervienen las comunicaciones, se le desprestigia ante los superiores de poco rendimiento, conducta disciplinada de irrespeto a la normas de urbanidad. O bien se le condiciona a que debe satisfacer sexualmente para tener empleo “cuídeme”, “págueme”, “coopere o colabore para mantenerle en el puesto”.

Por lo general los controles para la alimentación, ingreso y salida son estrictos y los debe respetar la víctima en todo momento o situación, porque de lo contrario está la jefatura o sus colaboradores más cercanos al acecho para pedir cuentas. Los controles se aplican a unos y a otros no. Consiste en utilizar las potestades y competencias que le confiere el puesto a nivel del superior jerárquico para atropellar, agredir y atacar la dignidad e integridad del funcionario(a) o trabajador(a).

### TÁCTICAS Y ESTRATEGIAS APLICADAS EN EL MOBBING HASTA ALCANZAR LA RED DE REDES DEL SUJETO QUE ES VÍCTIMA.

Leymann reconoce cuarenta y cinco tácticas y estrategias para hacerle el vacío a un trabajador(a). Observamos las tácticas y estratégicas siguientes:

1. Hacinamiento: ubicar a la víctima en un lugar reducido, sin equipo o materiales necesarios para el desarrollo de las tareas.
2. No proporcionarle los equipos y herramientas para el trabajo.
3. Negarle la posibilidad de interactuar y relacionarse con otros compañeros(as) a partir de la aplicación de controles diferenciados en los tiempos de ingreso o alimentación.
4. Asignarle funciones por debajo o por encima de sus competencias o fuera de sus competencias: poner a barrer o de recepcionista a un profesional. Asignarle funciones de administración siendo Bióloga o microbióloga. Pedirle que planifique tareas de otras áreas, sin tener relación de supervisión o responsabilidad jerárquica.
5. Intimidación con la presencia de los acosadores.
6. Amenazas o intimidación de amenaza hacia sus allegados cercanos.
7. Envío de mensajes verbales, telefónicos, electrónicos para mortificar y amenazar.
8. Envío de mensajeros al ingreso o salida del lugar del trabajo o en trayecto a la casa para amenazar e intimidar a la víctima o a sus allegados cercanos: familia o amigos.
9. Mortificación sobre enfermedades, deudas, o injerencia en la forma de ser la víctima o bien en la vida privada.
10. Sabotajes de informes, tareas o información en el equipo de cómputo o en papel, en físico o digital.
11. Contactar en los ámbitos donde se relacione la víctima, otros autores que continúen el acoso u hostigamiento para evidenciar que es la víctima el problema.
12. Valoración subjetiva de los productos o servicios generados.
13. Utilización del instrumento de evaluación del desempeño como instrumento de acoso laboral contraviniendo la Carta Iberoamericana de la Administración Pública.
14. Valoración subjetiva del desempeño evidenciado en el instrumento de evaluación del desempeño.
15. No comunicación de los cambios en las decisiones y asignación del trabajo a la víctima y acusar en la evaluación del desempeño de no querer trabajar.
16. No respetar los procedimientos disciplinarios, ni de la asignación de funciones. Ni los procedimientos propios de la gestión del talento humano para agredir moralmente, a la víctima a través de la presión.
17. Apertura de procedimientos administrativos obviando la investigación previa, el debido proceso y el in dubio pro operario.
18. Amenaza de ataque sexual a la víctima o a sus allegados cercanos.
19. Intervenciones a la vida privada, cuentas bancarias, expedientes médicos.
20. Parcialidad y subjetividad a la hora de valorar las actuaciones de la víctima en comparación con los actos de los acosadores por parte de los superiores jerárquicos, como garantes del orden, la disciplina y la imparcialidad.
21. Exageración en la valoración de los actos de la víctima vs la minimización de

los actos de los acosadores.

22. Controles excesivos en la vida privada utilizando vecinos de la víctima o los vecinos de los allegados cercanos a la víctima (familia-amigos).
23. Negociaciones ilícitas del conflicto entre funcionarios (a), vecinos, amigos, allegados y otros, incluso para determinar si la víctima trabajó o no. Obviándose los preceptos de la función pública o en materia del empleo.
24. Tráfico de influencias en la administración y en los estrados judiciales a la hora de observar el conflicto, para perdonar los actos de acoso u hostigamiento laboral y/o sexual.
25. Tortura psicológica para la víctima y sus allegados cercanos. Ataques a la integridad física inclusive.
26. Discriminación por credo religioso, estatus económico, político, social, edad, sexo, raza.
27. Omisión de las leyes y procedimientos en materia de empleo, a pesar que la víctima tenga la razón.
28. A pesar del fundamento jurídico que violan el grupo de acosadores es minimizado para fallar en sede administrativa o judicial contra la víctima.

#### LA PIRÁMIDE DE LAS NECESIDADES QUE AFECTA EL MOBBING

Abraham Maslow nos plantea que los seres humanos para estar motivados, en el empleo necesariamente deben satisfacer una serie de necesidades, que él denominó: fisiológicas, de seguridad, sociales, de reconocimiento y auto superación.

Las de primer orden hacen referencia a las necesidades básicas: comer, dormir, tener sexo. Las de segundo orden son las de legitimación. Las del tercer peldaño hacen referencia a las necesidades sociales, a la pertenencia a una familia, a un grupo social, comunidad, barrio, un grupo político, club social, educativo, cultural u otros. Las necesidades de cuarto nivel, son las de reconocimiento por el trabajo, estudios, incentivos, etc. Y las de auto superación hacen referencia a la posibilidad del individuo de ir escalando peldaños de ascensos en la organización, la movilidad ascendente.

En un proceso de acoso u hostigamiento laboral y/o sexual esas necesidades básicas de motivación se truncan, al no poder la víctima lograr la satisfacción de la pirámide de las necesidades. Porque se observa que son peldaños de satisfacción hacia arriba, la del nivel inferior determina la satisfacción del nivel superior, así sucesivamente (Pérez, 2008, pp13-14).

En el mobbing estas necesidades no se satisfacen porque el ingreso que percibe el o la trabajador(a), se ve reducido por el pago de un abogado, que le defiende en los procesos. Curiosamente cuando al trabajador o trabajadora se le contrata no se le indica que debe destinar parte de su ingreso para asegurar su permanencia en el empleo o tener la seguridad social del mismo. Sanciones y rebajos en el salario. Por incapacidades por X o Y afectación, producida por el estrés u otras patologías que genera en el organismo la tensión y agresión. Porque le evaluaron el desempeño en falso y por tanto según las disposiciones, un resultado negativo en la evaluación del desempeño conlleva, que no se le aplique los aumentos de salarios o no se le reconozca los incentivos o se paguen los denominados pluses salariales. Empeora la situación si el trabajador le han abierto procedimientos administrativos y se le ha encontrado culpable, sin que haya mediado un proceso justo, en donde las garantías procesales se hayan respetado y aplicado. (Pérez, 2008, pp13-14)

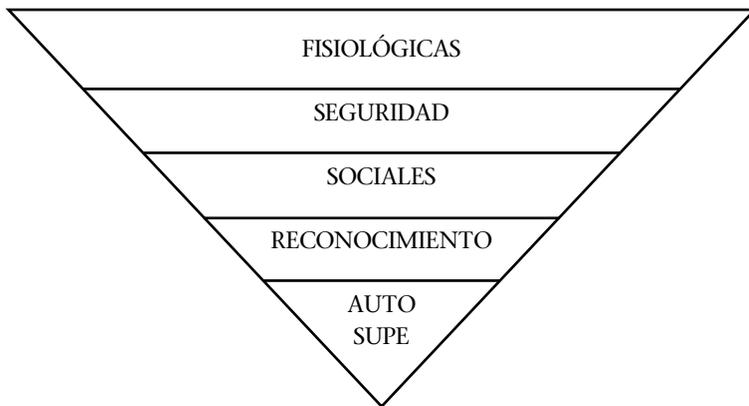
La preocupación por la situación genera la afectación del sueño, las necesidades fisiológicas y por ende el apetito sexual.

El sentimiento de pertenencia o seguridad por la inestabilidad en el empleo, así como la situación económica y en su conjunto, el rechazo y la situación impide que pueda sentirse legitimado, parte y perteneciente a un grupo en el empleo y en lo social, educativo, etc.

Por otro lado, al aislarse, negársele la comunicación, estigmatizarle, al no sentirse legitimado en un sector social, señalado e intimidado, sin socializar con el resto de colegas o funcionarios(as) de la organización, se van creando las condiciones para que se gesticione el burnout.

Al negársele reconocimientos y estar cuestionado constantemente imposibilita, que pueda ir ascendiendo dentro de la organización y se le reconozca los aportes que pueda brindar. Incluso observando el burnout, al anular al sujeto para que pueda pensar, actuar, colaborar, se limita aún más que pueda reconocérsele y por ende que se valore los aportes que pueda brindar.

La insatisfacción de estos peldaños anteriores origina que no se pueda alcanzar la auto realización, ni en el empleo, ni en lo social, ni en lo subjetivo observándose el sujeto nadando contra corriente, luchando constantemente para que no le hagan el vacío.



Maslow concibió las necesidades humanas bajo la forma de una jerarquía que se satisfacen de abajo hacia arriba (Pérez, 2008, p13)

#### LAS AFECTACIONES QUE OCASIONA EL MOBBING A NIVEL ECONÓMICO, SOCIAL, MORAL, EN LA SALUD, PROFESIONAL:

Un proceso de acoso u hostigamiento laboral afecta integralmente al sujeto inmerso en la problemática. Como se puede observar en la Pirámide de las Necesidades de Abraham Maslow. Al tener que utilizar la víctima parte del ingreso para defenderse. O que se le disminuya por sanciones improcedentes, incapacidades o evaluaciones del desempeño, los recursos económicos destinados para la reproducción, alimentación, recreación, educación, se disminuyen.

En lo económico se observa la afectación. También se genera a nivel social. En el ámbito laboral, al no querer los demás compañeros socializar con la víctima, por temor de ser blancos del ataque o bien recibir la directriz de aislar al sujeto, que es acosado u

hostigado. Estos elementos alcanzan también a nivel de la comunidad o grupos donde vive la víctima, su familia, allegados cercanos, porque los tentáculos del mobbing trascienden todas las esferas de interacción del sujeto.

El desprestigio, la calumnia, el chisme, el choteo, el run - run: esta paranoica (o)- está loca(o), la estigmatización deriva en el daño moral, al atacarse la personalidad y los valores morales de la víctima. El objetivo se centra en quebrar la reputación y valores morales de tal forma, que no se crea en el sujeto y se cuestione su integridad: roba, plagia, es belicoso(a), miente, engaña, es el o la responsable de la situación.

A nivel de la salud se observa las siguientes afectaciones según Leymann: dolores de cabeza, dolores de espalda, perturbaciones en la conciliación del sueño, depresión, irritación fácil, dolores en la nuca, deficiencias en la concentración (Pérez, 2008, 29). Iñaki Piñuel señala: Síntomas psicósomáticos del estrés, trastornos en el sueño, cansancio y debilidad, miedo acentuado, ansiedad en estado constante, problemas de concentración, atención y memoria (Idem, p.48). Otras afectaciones que observamos en las víctimas, que hemos empoderado, para que se defiendan en el proceso, son inflamación del bazo, estomago, páncreas, lumbalgias, adenomas en diferentes partes del cuerpo, derrames cardiovasculares, o cerebrales, ataques cardiacos, insomnio, vómito, diarrea, alergias, diabetes, dolor acentuado en el punto T: nuca, cuello y hombros, depresión en síntesis enfermedades generadas por el estrés hasta generar enfermedades crónicas.

En lo profesional, el desprestigio, la falta de ética, así como el que se cuestione, el rendimiento, los conocimientos y competencias para el puesto que tiene la víctima originan que la credibilidad profesional sea puesta en duda.

#### LA RESISTENCIA DESDE LA PERSPECTIVA DE LA VÍCTIMA:

Ante la situación anterior la víctima, tiene dos opciones: una se retira de la organización, con la estigmatización que a dónde vaya, la va a perseguir el desprestigio de ser un funcionario (a) conflictivo (a), negativo (a), que no trabaja. O emprende la lucha, diaria, para sobrevivir en el empleo y no dejarse que le vulneren el derecho fundamental al empleo y a un trato justo e igualitario.

Si el (la) trabajador (a) decide luchar por su espacio socio-laboral y que no le generen la muerte socio - laboral, empezará a nadar contra corriente. Al empezar a surfear las tácticas y estrategias para que no le hagan el vacío, objetivo principal del acoso u hostigamiento laboral.

Esta lucha diaria aunque en solitario, al negársele el derecho a socializar a comunicarse y relacionarse con el resto de compañeros y viceversa, genera una praxis y una experiencia que le permite, más que educar las emociones, administrarlas, para no sucumbir ante las provocaciones. Porque la víctima debe enfrentar, las humillaciones, el desprestigio, las presiones, los cuestionamientos, las burlas, los controles excesivos, las amenazas, las violaciones a su integridad y dignidad humana, porque no se trata que las tácticas y estrategias se apliquen a nivel emocional, también en las decisiones y en el ejercicio del poder formal e informal se observa la presencia del acoso u hostigamiento laboral y/o sexual.

En la organización del trabajo se observa los elementos presentes del hostigamiento y acoso laboral y/o sexual en algunos casos acompañado con el sabotaje y condicionamiento o amenaza sexual, no solo hacia la víctima sino también para sus allegados cercanos. Por ello más que miedo, la víctima sufre amenaza constante, tanto en las horas hábiles como en el trayecto a su morada o estando en ella.

### LOS DERECHOS HUMANOS QUE SE VIOLAN EN EL MOBBING:

En el empleo existen derechos fundamentales que son inalienables, entre ellos están: el derecho a la privacidad, a expresar las opiniones con responsabilidad, a un ambiente sano y equilibrado para trabajar, así como al empleo y a ocuparse en lo que el trabajador(a) quiere, y el fundamental el derecho a la vida. El derecho de acezar al empleo público a través de procesos de igualdad mediante el concurso público. Así como, la garantía que todo sujeto es inocente hasta que se demuestre lo contrario, o bien que no se puede sufrir penas degradantes que atenten contra la dignidad e integridad humana. Son principios fundamentales resguardados en la Constitución Política.

Estos derechos fundamentales son violados en el mobbing, por la invasión a la privacidad con intervenciones o injerencias a la vida privada, expedientes médicos, cuentas bancarias, etc.

El proceso de acoso u hostigamiento genera una violencia cotidiana que atenta contra la integridad y la calidad de vida en el empleo, al gestarse una agresión constante contra un sujeto. Así mismo esta dinámica genera que se atente contra el empleo, el acezo a éste en igualdad de condiciones y más grave aún, se le cercene su derecho a un salario, para el cual tiene, el trabajador(a) las competencias.

### LOS CUELLOS DE BOTELLA PRESENTE EN LA ADMINISTRACIÓN Y EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE FAVORECEN EL DESARROLLO DEL MOBBING:

Llamamos cuellos de botella a las desviaciones o errores en la administración o gestión del talento humano. Entre esos errores se observan el tráfico de influencias, los favoritismos, sistemas de reclutamiento y selección, definidos por criterio de compadrazgos y no por criterio de competencias. Sistemas disciplinarios que se aplican a unos y a otros no. Concursos internos por los puestos cosméticos porque desde antes de su publicidad están definidos, quién va a ganar el concurso para el puesto.

Sistemas de beneficios parcializados, para unos trabajadores y para otros no. Decisiones basadas en subjetividades y no en concreciones violando el precepto de legalidad, el cual establece que todo acto en la función pública debe estar estrictamente garantizado por la objetividad e imparcialidad, aspectos que determinan la legalidad de las actuaciones.

Obviar por criterios subjetivos o tráficos de influencias, que las decisiones y las actuaciones deben respetar el fundamento jurídico y el procedimiento en la función pública.

El fomento de las relaciones informales y no las relaciones formales y normas de urbanidad en el trato desde el superior jerárquico hasta el más humilde de los funcionarios(as).

Las relaciones de poder asimétricas en donde el compadrazgo es el factor que determina quién tiene poder en la organización, por su cercanía con quién toma las decisiones y no tanto por las competencias y desempeño.

Procesos en la toma de decisiones y en las actuaciones que obvian el deber de inhibición, sí quién ejecuta, el acto no responde a la legalidad del mismo, por estar recusado de actuar al haber actuado en relación con la víctima con subjetividad, parcialidad, alevosía.

El abuso de poder hasta el condicionamiento sexual independientemente del género, por la posición jerarquizada que posee los superiores jerárquicos o los funciona-

rios(as) que están cerca, fomentando el caos, la agresión, la amenaza, la inestabilidad. Para que en realidad, no se observe dónde está la ineficacia, la ineficiencia y por ende porque se gestan los errores. Son tan solo algunos de los cuellos de botella, deficiencias o errores que se observan en los procesos de acoso u hostigamiento laboral y/o sexual.

#### LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y PROCEDIMIENTOS A NIVEL DISCIPLINARIO:

Señala el Magistrado Ernesto Jinesta de la Sala Constitucional, de la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica, que en la apertura de un procedimiento administrativo, se debe vigilar los daños subjetivos y objetivos que causa la apertura de un procedimiento, por falta de una investigación previa o bien por la violación al debido proceso disciplinario y en el proceso mismo del procedimiento.

En los casos de acoso u hostigamiento laboral y /o sexual, se observa que esas condiciones necesarias que nos habla el Magistrado Jinesta se le violan a la víctima. Porque en la mayoría de procedimientos se observa, las nulidades, al no especificarse claramente los hechos, que se le imputan. O bien los tiempos han pasado, por lo cual, la prescripción es la característica. O bien no se respetó el debido proceso disciplinario en el sentido, de que sí un trabajador cometió una falta, llamarle la atención verbal una vez, dos veces, la tercera vez, de incurrir en la falta llamarle la atención por escrito y la cuarta vez, la apertura del procedimiento. Este proceso definido en el Código de Trabajo y en la Ley General de la Administración Pública y para el caso de las instituciones cubiertas por el Régimen del Servicio Civil se omite. E incluso en la mayoría de los casos la víctima no es quién incumple las normas disciplinarias o de rendimientos.

En el procedimiento administrativo se viola el debido proceso en cuanto al respeto a los preceptos de igualdad jurídica, juez imparcial, valoración objetiva de la prueba, compulsión de la prueba o lo que es lo mismo la mancomunidad de la prueba, la proporcionalidad. Y finalmente aplicar en caso de duda el in dubio pro operario.

#### LEYES Y PROCEDIMIENTOS QUE SE VIOLAN EN EL MOBBING:

En estos procesos se violan en Costa Rica:

#### CONSTITUCIÓN POLÍTICA ARTÍCULOS:

Art.:21 Derecho a la vida

Art.: 24 Protección a la privacidad

Art.: 26 Libertad para organizarse o no

Art.: 28 Libertad de expresión

Art.: 33 Igualdad ante la Ley

Art.: 39-40 Derecho a la legítima defensa

Art.: 41-42 Derecho a la no aplicación de la Tortura psicológica para obtener declaraciones utilizar medio de presión o represivos como la intervención o la persecución.

Art.: 50 Derecho a un ambiente sano y equilibrado para trabajar y reclamar ante la administración los daños y perjuicios causados.

Art.: 56 Derecho al Trabajo

Art.: 60-68 No discriminación en el empleo

Art.: 191- 192 Derecho al principio de Idoneidad para ocupar los puestos y optar a los concursos.

LEY GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Artículos: 11-134-190-192-196-197-213-230

Art. 6: Respeto Jerarquía de las fuentes

Art. 108: Deber de Obediencia: competencia o abuso de autoridad

Art. 112: Legalidad de los actos

Art. 191: Indemnización por los daños

Art. 193: Responsabilidad Solidaria

Art. 194: Conducta Ilícita

Art. 166: Nulidades de los procedimientos

Art. 214: Investigación previa

Art. 214: Tiempos: prescripción o extemporaneidad o en la comunicación de apertura e inicio de los procedimientos, acusaciones con hechos poco claros o indefinidos

Art. 199: Ilegalidad del acto y su responsabilidad

Art. 211: Responsabilidad por los actos de los inferiores

El Título Séptimo de la Ley General de la Administración Pública, en todos sus extremos

CÓDIGO DE TRABAJO

Artículos: 19-69-70 el I, en especial en cuanto a la no violación de los derechos de los Trabajadores el 233.

Art. 81.- Motivos para el despido

Art.193-195.- Resguarda el riesgo en el empleo conjuntamente con la ley 6727.

Arts. 608 al 618: Resguarda los elementos para la no discriminación según el Convenio III de la Organización Internacional del Trabajo.

ESTATUTO DE SERVICIO CIVIL Y SU REGLAMENTO

Artículos: 40-43 y Cap. VI-art 20; Cap. VII-art 27-inciso e; Cap. XI- Art 100 al 114 del Reglamento al Estatuto del Servicio Civil.

Resguarda los elementos de clasificación, concurso, ascensos, en fin la gestión del talento humano, y en caso de violación de la norma que cause daños y perjuicios el procedimiento para recurrir a la demanda en el Tribunal Administrativo mediante el Reclamo Administrativo.

Ley 8224: Por no obedecer una resolución, sentencia o voto judicial, que haya manifestado que no se debe violar en la función pública.

Ley 7425: Ley que prohíbe las intervenciones y la injerencia en la vida privada, cuentas bancarias, expedientes médicos, etc.

Ley 8422: Ley contra la corrupción y el Enriquecimiento Ilícito prohíbe el tráfico de influencias y el utilizar las potestades del puesto para realizar nombramientos en la función pública.

Ley 6727: Sobre el riesgo en el empleo

Según la Resolución 15-90 del 15 de enero de 1990 de la Sala Constitucional: Los principios del debido proceso son:

\*.- Principio de amplitud de la prueba: Buscar la verdad real de los hechos

- \*- Principio de Legitimidad de la prueba: Uso de todos los medios permitidos sujetos a las reglas de la sana crítica.
- \*- Inmediación de la prueba: Todos los sujetos reciban la prueba.
- \*- La impulsión procesal de oficio: Potestad del juez para proteger los derechos del acusado y velar por la preservar la Constitución Política.
- \*- La comunidad de la prueba: Todos los elementos probatorios son comunes a todos.
- \*- Valoración razonable de la prueba: Obligación y potestad de valorar la prueba con base en la sana crítica procesal-discrecional y objetiva.
- \*- Derecho de una sentencia justa: Implica la correlación entre acusación-prueba-sentencia justa. Con base en los hechos discutidos y prueba real.

CUERPO NORMATIVO QUE PROTEGE EL DEBIDO PROCESO (AL NO RESPETARSE SE VIOLAN);

Declaración de los Derechos del Hombre y el Ciudadano de 1789, artículo 9.

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del hombre de 1948, arts. 18-26.

Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948.

Convención para la protección de los derechos humanos y las libertades fundamentales de 1950, artículo 6.

Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos de 1966, artículo 14.

Convención Americana sobre los Derechos Humanos, 1969, artículo 8.

Voto de la Sala Constitucional No. 1739-92, Considerando X, Aparte A de las 11:45 horas del 10 de julio de 1992.

Ley 2694: No discriminación Ley de Igualdad real de la Mujer, se remite al 111 Convenio de la OIT.

Ley 7586: Ley Contra la violencia domestica: Arts. 5-7-12: agresión psicológica.

Ley 8589: Penalización de la violencia contra la mujer.

Ley 2848: Convenio Relativo a la Discriminación en materia de empleo y ocupación.

Ley 4534: Convención Americana sobre derechos humanos.

Ley 6815: Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República.

Ley 8242: Ley de la Procuraduría de la Ética.

Pronunciamiento de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia es clara en afirmar en su sentencia 2008- 000093 que "... la obediencia administrativa no es ni puede ser ciega, porque el primer compromiso es con el bloque de legalidad en su conjunto".

La Declaración Universal de los Derechos Humanos.

La Convención de Belem Do Para de Brasil: Penalización de la violencia contra la mujer.

Las leyes existen para encauzar el abuso de poder, la indisciplina e irrespeto. Así como la violación a los procedimientos y normas que regulan a la función pública. Es cuestión de que los(as) funcionarios(as) públicos rindan cuentas con respeto a la transparencia: el marco jurídico que sustenta a la función pública, la rendición de cuentas, una sana administración, la participación.

A nivel Iberoamericano en cada país existe sus homologas a la Ley General de la Administración Pública, el Código de Trabajo, los Convenios Internacionales de Protección en el empleo con base en el Convenio 111 de la Organización Internacional del Trabajo, el Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, normas que regulan las relacio-

nes de empleo que se violan en los procesos de acoso u hostigamiento laboral y sexual, por lo cual a falta de una ley específica que prevenga, sancione este flagelo, se pueden aplicar las medidas disciplinarias y regulatorias establecidas en esas normas.

#### POLÍTICAS DE PREVENCIÓN, ERRADICACIÓN Y SANCIÓN:

Los conflictos por acoso u hostigamiento laboral y/o sexual surgen por las desviaciones, cuellos de botella o errores. La solución al problema se encuentra en el respeto a la ley y el procedimiento, a las disposiciones de urbanidad convivencia humana y principalmente que la gestión y el talento humano, obedezcan a una sana administración, en claro respeto a la Carta Iberoamericana de la Administración Pública y a la rendición de cuentas como elementos constitutivos de la transparencia.

Considerando los daños y perjuicios ocasionados a las víctimas, el clima y la cultura organizacional enturbiado por el conflicto, la agresión, la violencia. Las pérdidas en incapacidades, pensiones prematuras e incluso no es lucrarse el indicarle a una administración la cuantificación del daño ocasionado por sus omisiones, parcialidades, subjetividades, discriminaciones, trato desigual, que conlleva a la vulnerabilidad y pauperización de la víctima por fomentar tratos desiguales, violatorios a los derechos humanos.

Las administraciones pueden aplicar políticas de cero tolerancia a los actos indisciplinados. Aplicar políticas de sanción hasta el despido por atentar ilícitamente en grupo con acusaciones falsas hacia otro trabajador. Puede definir acciones específicas ante las infracciones a las normas de urbanidad y convivencia humana, máxime si son promovidas por un superior jerárquico. En este sentido se puede distribuir la responsabilidad en todos los superiores jerárquicos que permiten y fomentan en las áreas de trabajo agresiones, violaciones a las normas establecidas a los procedimientos, ya sea para desviar la atención de los errores que se cometen en los procesos o servicios. O bien para ocultar improductividades o que no tiene la competencias para gestionar el talento humano y se empodera con tratos y relaciones laborales subjetivas y no objetivas dando paso a tratos desiguales, preferencias y tráfico de influencias o relaciones laborales no convenientes con sus colaboradores o bien que utiliza mecanismos de extorsión sexual para nombrar colaboradores, ascenderlos o bien mantenerlos en el espacio laboral. Incluso las medidas disciplinarias son de acatamiento obligatorio para todos los actores que conviven en un ambiente laboral, por lo cual, no se justifica que para unos trabajadores si procedan las llamadas de atención y sanciones y para otros no, máxime si son los actores llamados a mantener el orden y la disciplina en el lugar de trabajo. No se justifica que un superior jerárquico en grupo agrede a otro (a) trabajadora, porque no satisface sus necesidades sexuales o actos ilícitos. No procede que los superiores jerárquicos utilicen el tráfico de influencias en la gestión del Talento Humano. Si la organización aplica como política, la cero tolerancia a actos ilícitos y fundamentar la gestión del talento humano y la administración en decisiones y acciones apegadas a la legalidad. No se gestan los problemas del acoso u hostigamiento laboral y sexual. No es un problema complejo. La complejidad existe en el momento que un grupo de funcionarios delinquen agrediendo a otro, calumniándole y difamándole y la organización lo permite, para no enfrentar la realidad de que quiénes están a cargo de gerenciar la organización no tienen las competencias cognitivas, actitudinales y aptitudinales para gestionar la función pública. Las Asesoría Jurídicas así como las Auditorías deben fiscalizar, controlar, porque las relaciones en el empleo sean de respeto

absoluto a los derechos fundamentales y a garantizar que la administración se regule y funcione por preceptos de objetividad, legalidad y no a partir de complots, violaciones a los derechos de unos para que otros funcionarios se empoderen sin tener los requisitos o teniéndoles pretenden que con el mínimo esfuerzo en el empleo, recurrir al bullying, al burnout para excluir a los trabajadores con competencias para poder ascender o bien tener ocultos las desviaciones o cuellos de botella en la unidad productiva, departamento u organización. Desde la supraestructura se debe promover políticas de prevención, erradicación y sanción del haressment, acoso u hostigamiento laboral y sexual, mobbing: bullying o burnout.

#### CONCLUSIONES:

La indefensión de una víctima de acoso u hostigamiento laboral es significativa si observamos integralmente la problemática de defenderse desde la resistencia diaria para que no le gesten el vacío en el empleo, la docencia y cualquier otro ámbito donde socialice y trate de desarrollar sus competencias, habilidades y aptitudes para que no le pongan a vegetar o sea se le envíe a la zona del no ser.

Estas modalidades de agresión y violencia en los ámbitos del empleo, son necesarias de erradicar por las afectaciones que genera en la salud de los y las trabajadoras. Por lo cual se deben unir esfuerzos en todos los ámbitos para denunciar, defender, eliminar. Promover políticas de cero tolerancia al acoso u hostigamiento laboral y/o sexual, porque todo trabajador (a) tiene derecho a tener calidad de vida en el empleo y a la seguridad que le proporciona una ocupación reconocida y legitimada.

No es de recibo que una víctima este sufriendo de acoso u hostigamiento laboral y/o sexual y la administración le eleve al despido, por haber hecho uso de los instrumentos legales y de procedimiento para protegerse del vacío y que los actores intelectuales del acoso u hostigamiento laboral y/o sexual le evalúen considerando los ataques, estrategias y tácticas aplicadas durante el periodo de evaluación del desempeño, para hacerle el vacío de la unidad de trabajo y la organización.

Observamos que la víctima no tiene reparación de los daños por más instancias judiciales, gremios de profesionales a las que recurra, lo cual preocupa, por el criterio de verdad que predomina, la mayoría hace la fuerza, omitiéndose que precisamente la víctima esta sola y por tantos esos criterios no son válidos. Y que el acoso u hostigamiento laboral y sexual se gesta en grupo.

Las omisiones y permisibilidad de la organización hacia los actos ilícitos prevalece la injusticia, el irrespeto, denigración, indignación del trato desigual, discriminatorio que recibe la víctima lo cual, nos lleva a plantearnos, hasta donde se está convirtiendo los centros de trabajo en campos de agresión, de violación de la identidad, integridad y dignidad de las víctimas de acoso u hostigamiento laboral y/o sexual? al omitirse la validez de los procedimientos y normas que regulan la materia de empleo y la administración misma, para dar paso al tráfico de influencias, corrupción, indisciplina e injusticia incluso sabiendo la administración que la vida de la víctima corre peligro.

#### Referências Bibliográficas

- IRIGOYEN Marie (1999). El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso. Paidós, Francia.
- IRIGOYEN Marie (1999). El acoso moral, Paidós, Francia.

- LEYMANN Heinz (1990). Mobbing y Terror Psicológico en los lugares de trabajo. En *Viólense and Victimes*. Vol 5, No.2, Suecia.
- LEYMANN Heinz (1990). The content and Development of Mobbing at Work. En *European journal of word and organizational psychology*. Suecia.
- LEYMANN Heinz (1990). Mobbing en el trabajo. Congreso Sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo. Universidad de Estocolmo. Suecia.
- LEYMANN Heinz (1996). Contenido y desarrollo del acoso grupal moral (mobbing) en el trabajo. En *European journal of work and organizational psychology*, Suecia.
- LEYMAN Heinz (2001). citado en Piñuel Iñaki. Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, Editorial Sal Terrae, España.
- PEREZ Xinia (2008). Hostigamiento laboral: Mobbing. UCR editorial, Costa Rica.
- PÉREZ Xinia (2011). Las relaciones laborales informales: cotidianidad organizacional. Editorial Española.

## 2) HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL EN ÁMBITOS DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y DE POSGRADO

- Angélica Evangelista García (aevangel@ecosur.mx, El Colegio de la Frontera Sur, México); • Rolando Tinoco Ojanguren (rtinoco@ecosur.mx, El Colegio de la Frontera Sur México).

### RESUMEN:

Esta investigación se enmarca en un proyecto de escala regional que pretende generar conocimiento sólidamente fundamentado respecto de la magnitud e impacto de la violencia en el ámbito escolar, con énfasis en el hostigamiento y acoso sexual (HAS). Con este propósito se lleva a cabo un diagnóstico cualitativo y cuantitativo que profundice, desde una perspectiva de género, en la comprensión de las relaciones de género y las construcciones culturales institucionales que generan, toleran y reproducen esos tipos de violencias. En esta ponencia se presentan resultados preliminares de la encuesta aplicada a través de un cuestionario pre codificado para auto llenado en línea donde participaron 5179 estudiantes de cuatro universidades públicas del sureste de México. El 40% afirma haber sido víctima de algún caso de HAS en el último año dentro de su centro de estudios independientemente de su sexo. Las mujeres presentan un riesgo hasta 2.4 veces mayor de sufrir HAS que los varones y 99% de las víctimas no denunciaron el hecho.

### RESUMO:

Esta pesquisa é parte de um projeto regional que busca gerar conhecimentos sobre a magnitude e impacto da violência nas escolas como é o caso do assédio sexual. Para este efeito, realizou-se uma avaliação quantitativa e qualitativa para compreender, a partir de uma perspectiva de gênero, as relações de gênero e construções culturais institucionais que geram, toleram e reproduzem esses tipos de violência. Este trabalho apresenta resultados preliminares de uma pesquisa realizada através de um questionário pré-codificado para o preenchimento online onde participaram 5179 estudantes de quatro universidades públicas do sudeste de México. Verificou-se que 40% dos casos disseram ter sido vítima de assédio sexual, no último ano da escola, independentemente do sexo. As mulheres apresentaram um risco de 2,4 vezes maior de sofrer assédio sexual do que os homens e 99% não relataram o incidente.

### INTRODUCCIÓN:

La escuela es una institución por la que transitan la mayoría de los individuos a lo largo de su vida, además de ser uno de los agentes primarios de la socialización donde la neutralidad y la atemporalidad no existen y donde los diversos actores que interactúan ocupan posiciones asimétricas de poder, establecen y ejercen un poder desigual de características patriarcales y se reproducen y refuerzan roles y estereotipos. Por lo tanto, la expresión e intensidad de la violencia es diversa según el género, la edad, las condiciones sociales y el nivel educativo. Sin embargo, los datos sobre dinámicas de violencia en el ámbito escolar son escasos y se refieren principalmente a la violencia entre pares entendida en términos de bullying o acoso escolar.

En México, la mayoría de las investigaciones sobre la violencia contra las mujeres en el ámbito educativo son de carácter cualitativo, por lo cual existen pocos datos con representatividad nacional sobre la prevalencia de la violencia y acoso escolar.

Uno de los primeros estudios que arrojó resultados a nivel nacional para alumnos y docentes de primaria y secundaria (Aguilera, Muñoz y Orozco, 1987 citado en Frías, 2012) proporciona información sobre violencia emocional y física pero no se puede conocer la frecuencia de las acciones ni conocer sobre el acoso sexual. La Encuesta Nacional de Juventud 2005 aporta información sobre la multiplicidad de relaciones violentas percibidas en el contexto escolar pero no da cuenta del tipo de violencia ni permite identificar el tipo de involucramiento de los y las jóvenes en dichas situaciones (agresor, víctima, víctima-agresor u observador). La Encuesta Nacional de Juventud 2010 hace referencia a experiencias individuales en lugar de percepciones sobre la situación de violencia en el ámbito educativo. Sin embargo, los resultados que arroja se consideran limitados en tanto que el instrumento confunde el acoso con el hostigamiento y se refiere a la última escuela en que estudió la persona. Aún con estas limitaciones, documenta que el 5.5% ha sido objeto de acoso por parte de sus compañeros/as. El 1.0% fue objeto de acoso sexual, 0.43% sufrió abuso sexual por parte de un profesor, y un porcentaje muy parecido (0.5%) por parte de un compañero/a. (Frías, 2012:170). La autora afirma que en los diversos estudios hasta ahora realizados las situaciones de acoso sexual son las menos identificadas como frecuentes por los estudiantes de ambos sexos (Castillo y Pacheco, 2008). Sin embargo, las agresiones sexuales son más reconocidas y detalladas por las mujeres, entre las que destacan acercamiento físico excesivo, tocamientos sin consentimiento, jalarles la ropa interior y buscar darles besos en la boca y piropos con connotaciones sexuales por parte de los varones. Se han documentado situaciones de agresiones sexuales hacia niñas en rincones del patio de la escuela u otros lugares (SEP/UNICEF, 2009; Valdez, 2007). El estudio de Tello (2005) se señala que 12% de los estudiantes de una escuela de la ciudad de México han recibido caricias no deseadas. En cuanto a agresiones sexuales más severas, la investigación de Velázquez y Pérez (2007) en una secundaria pública en Toluca muestra que casi 3% de los estudiantes encuestados admitió haber sido abusado sexualmente por un compañero. Desafortunadamente estos estudios no ofrecen información desagregada por sexo (citados en Frías, 2012). Aunque diversas investigaciones apuntan a una convivencia, positiva y libre de conflictos entre el profesorado y el alumnado; los estudios etnográficos muestran que las formas de violencia del profesorado hacia los estudiantes tienen diversa severidad. Los actos menos severos sufridos por las alumnas de secundaria, como los insultos y humillaciones, son perpetrados en mayor medida por los maestros en comparación con las maestras. Otros actos de mayor severidad son las amenazas, los golpes,

las propuestas por parte de un maestro de tener relaciones y el abuso sexual por parte de un adulto (Tello, 2005; Velázquez y Pérez, 2007 citados en Frías, 2012).

La ausencia de datos, respecto a la violencia de género y en particular el hostigamiento y acoso sexual (HAS) a decir de Frías (2012:153) se debe a que se trata de una conducta tolerada, sobre la que existe escaso debate por parte de la opinión pública y donde la víctima casi siempre es considerada culpable. Otra posible razón que da, citando a Moreno Esparza (2003:170) “reside en que en muchas ocasiones ‘estas prácticas pueden considerarse formas de negociación entre personas adultas en que se llega a acuerdos consensuales’”.

En particular, resulta contradictorio la ocurrencia de actos de acoso y hostigamiento sexual en instituciones de educación superior y posgrado donde su personal se caracteriza por una alta calificación académica; en la medida que se esperaría que a mayor preparación le correspondiera más respeto y equidad. Sin embargo, sucede tanto como en fábricas, oficinas, hospitales y empresas, incluso de manera más sutil y sofisticada.

En esta ponencia se presentan resultados preliminares de un proyecto de escala regional que pretende generar conocimiento sólidamente fundamentado respecto de la magnitud e impacto de la violencia en el ámbito escolar, con énfasis en el acoso y el hostigamiento sexual. Para lograr lo anterior se lleva a cabo un diagnóstico cualitativo y cuantitativo que profundice, desde una perspectiva de género, en la comprensión de las relaciones de género y en las culturas institucionales que generan, toleran y reproducen esos tipos de violencias.

#### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA:

El acoso y el hostigamiento sexual han sido definidos como una expresión de violencia basada en el género que debe censurarse por los efectos negativos y discriminatorios que produce. En este sentido, “el hostigamiento sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos laboral y/o escolar. Se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad y de connotación lasciva.” En el mismo artículo 13 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV, 2007) se explica que “el acoso sexual es una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.”

Ambas conductas, el acoso y el hostigamiento sexual, son prácticas reconocidas por distintos instrumentos internacionales y nacionales pero además son delitos tipificados en los ordenamientos jurídicos de nuestro país y por lo tanto acreditan diferentes sanciones. Sin embargo, es el hostigamiento sexual el que se ha incorporado más claramente en la legislación federal (y en la de algunas entidades federativas) por tratarse de un fenómeno agravado por el abuso de autoridad de personas que ocupan posiciones de poder en empresas privadas o en cargos públicos (Inmujeres, 2011).

En tanto manifestaciones de la violencia de género (gender-based violence o gender violence) hacia las mujeres resulta útil considerar la propuesta de Castro (2012:19) quien propone pensar en la violencia hacia las mujeres como un continuum donde el nivel estructural está en un extremo y el nivel interaccional en el otro extremo, con la categoría de violencia institucional mediando entre ambas concepciones. Es decir, para el autor, la violencia hacia las mujeres es violencia estructural porque todo el orden social, llámese patriarcado, sistema sexo/género y dominación masculina, al estar

basado en el privilegio masculino “está orientado a operar oprimiendo a las mujeres y reproduciendo regularmente esta opresión” pero se traduce en un nivel meso en diversas formas de desigualdad de género para finalmente, en un nivel micro, expresarse en formas de maltrato, abuso y violencia hacia las mujeres. Es decir, para Castro, el concepto de violencia estructural por su carácter general no es útil “para estudiar específicamente los determinantes sociales más próximos, las modalidades y las consecuencias de las formas concretas de violencia hacia las mujeres, así como intentar medir su severidad.” (Castro, 2012:19) En este sentido, propone la búsqueda de una definición que pueda ser operacionalizada; es decir, que se traduzca en observables concretos en el plano de las interacciones entre individuos pero que traspase este nivel al remitir a determinaciones estructurales.

En este sentido, la definición de la ONU para violencia de género como todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como amenazas de tales actos, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada.

Al afirmar que se trata de todo acto de violencia que se ejerce contra las mujeres por ser mujeres, es decir con el propósito de perpetuar su dominación y opresión, supone que sólo se ejerce contra las mujeres y que también son víctimas de otras formas de violencia cuya motivación u origen no es el género. Sin embargo, para Ward (2002 citado en Castro, 2012:27) en tanto que la violencia de género “explota la distinción culturalmente establecida entre hombres y mujeres, es decir, es violencia que se ejerce para reforzar dicha diferencia, o para restablecerla, o para imponerla” las víctimas pueden ser varones y las victimarias pueden ser mujeres.

En este sentido, para Castro (2012) y Castro y Riquer (2003) entre los nuevos retos en términos de conceptualización están delimitar entre lo que son formas de dominación u opresión, y lo que son expresiones concretas de violencia; y por el otro, diferenciar la violencia de género de otras formas de violencia hacia las mujeres.

Por otro lado, la práctica del hostigamiento sexual está reconocida como un acto de discriminación en la Convención internacional para la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) en tanto que es posible que la persona hostigada piense que su negativa podría causarle problemas en el propio desempeño de sus actividades. Es decir, en los ámbitos escolares, la discriminación ocurre porque el hostigamiento afecta el derecho a la educación; lesiona la trayectoria y el acceso de las personas, especialmente mujeres, a las oportunidades de desarrollo profesional y laboral que proporciona la educación.

En todo caso, tanto el hostigamiento y acoso sexual como la discriminación, son formas de violencia que dañan la integridad, la salud, los derechos y oportunidades de las personas en un ámbito vital para el desarrollo humano como es la escuela. Todas estas prácticas afectan el derecho de la persona a la educación en un ambiente sin hostilidades, así como a sus expectativas y oportunidades de mejorar profesionalmente.

Para los fines de esta investigación es importante hacer la distinción entre acoso y hostigamiento sexual asumiendo que hostigamiento sexual es el ejercicio del poder, en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en los ámbitos

laboral y/o escolar, el cual se expresa en conductas verbales, físicas o ambas, relacionadas con la sexualidad de connotación lasciva. Por su parte, el acoso sexual lo asumimos como una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo de poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.

#### MÉTODO:

El trabajo se sustenta en una red de colaboración entre las Instituciones de Educación Superior (IES) y centros de investigación y de posgrado en cuatro estados del sureste mexicano: Chiapas, Oaxaca, Tabasco y Yucatán. La generación de conocimientos contextuales servirá para sustentar el diseño de intervenciones institucionales en materia de atención, prevención y sanción del acoso y el hostigamiento sexual.

En términos cuantitativos se aplicó una encuesta en línea entre el alumnado de cinco universidades y un centro público de investigación para identificar las formas como se expresa la violencia escolar con énfasis en la magnitud e impacto del acoso y el hostigamiento sexual. La encuesta en línea nos permitiría una aproximación focalizada a los tipos de violencia que suceden en el ámbito escolar a nivel superior y de posgrado.

Para diseñar el instrumento de la encuesta en línea aplicado entre el alumnado tomamos como referencia básica el cuestionario de Cultura Institucional para la Igualdad 2014 (Inmujeres, 2014) así como los listados de conductas de hostigamiento y acoso sexual utilizados en diversas investigaciones<sup>17</sup>. El objetivo del cuestionario es identificar las formas como se expresa la violencia escolar con énfasis en la magnitud e impacto del acoso y el hostigamiento sexual.

Se hizo un cálculo de la muestra de participación mínima a cubrir en cada ámbito escolar a partir de las matrículas 2014 de sus estudiantes de educación superior y de posgrado; sin embargo, la participación en la encuesta fue por autoselección, de manera tal que la muestra para cada institución se tomó como mínimo necesario. En este sentido, se trata de estudios de caso puntuales que darán luz sobre la violencia en el ámbito escolar en las universidades y centros de investigación participantes.

Se diseñó un cuestionario pre codificado para auto llenado en línea a través del sitio [www.bhasta.org](http://www.bhasta.org). El instrumento incluye los siguientes apartados: a) adscripción institucional; b) características sociodemográficas; c) valoración de la normativa genérica en casos de violencia sexual; d) 9 casos específicos de acoso o hostigamiento sexual en su centro de estudios, incluyendo identificación del agresor(a) y acciones tomadas frente al evento.

El cuestionario también se colocó en algunas páginas Web de las universidades participantes pero vinculadas a un solo servidor. La puesta en línea del cuestionario, a partir de la plataforma informática SurveyMonkey© como gestor de encuestas en línea, nos permitió disminuir los costos operativos del levantamiento, pero también facilitó la instrumentación de un proceso masivo y simultáneo territorialmente en un

<sup>17</sup> Varias de las investigaciones realizadas desde una perspectiva cuantitativa y transversal se caracterizan por ofrecer un listado de conductas consideradas acoso sexual y utilizadas para identificar la percepción que estudiantes tienen de las mismas (Salinas y Espinosa, 2013; Castaño-Catrillón et al. 2010; Ramírez, s/f; Crespo, 2010, Buquet et al., 2013).

lapso breve.

Se promocionó el llenado del cuestionario entre las comunidades estudiantiles de las universidades y el centro de investigación del 4 de mayo al 15 de junio de 2015 a través de carteles, volantes, sesiones informativas, correos electrónicos, facebook y twitter. Durante la aplicación de la encuesta en línea se monitoreo su funcionamiento para prevenir fallas. ECOSUR, en tanto responsable de la aplicación del cuestionario, tuvo acceso a los resúmenes diarios que el sistema generó los cuales fueron almacenados en la base de datos del servidor y visualizados en formato de gráficas de barras. Los resultados de este seguimiento periódico fueron enviados, a través del correo electrónico, a manera de informes a las enlaces para dar a conocer la participación de cada una de las instituciones y reforzar la organización y promoción del llenado del cuestionario de ser necesario.

Para la organización de esta información cuantitativa se diseñaran bases de datos en el programa SPSS versión 13.0 para Windows© para así producir cuadros de salida con frecuencias simples de cada uno de los ítems sobre hostigamiento y acoso sexual explorados incluido el perfil sociodemográfico de la población estudiantil que haya participado y el análisis específico de las representaciones sociales. El análisis estadístico inferencial con base en análisis multivariado también será considerado dependiendo de la robustez, el tamaño de la muestra y las posibilidades reales en las bases de datos. Se hace la anterior aclaración en la medida en que como diagnóstico su carácter es descriptivo, pero los hallazgos pueden alimentar ejercicios analíticos más complejos.

El componente cualitativo tiene el propósito de profundizar en el conocimiento y comprensión de las relaciones y las condiciones que generan el hostigamiento y acoso sexual por medio de la producción de narrativas a partir de entrevistas en profundidad con mujeres y hombres que hayan sido objeto de este tipo de violencia escolar. El estilo de investigación cualitativa se define como un proceso de entendimiento que se basa en distintas tradiciones metodológicas de investigación que exploran un problema humano o social, a través del cual quien investiga construye un complejo mapa de relaciones, analiza las narrativas y los argumentos y reporta detalladamente los puntos de vista de los informantes (Creswell, 1998).

La palabra narrativa o narración agrupa todo tipo de operación social que conduce la producción de un relato, así como la clase de análisis que puede explorar la estructura y las condiciones sociales de producción de historias y narraciones (Ayús, et al. 2005). Las narrativas deben comprenderse no sólo como intermediarias en los procesos de las representaciones sociales de la realidad, sino también, y sobre todo, como acciones que construyen, actualizan y mantienen la realidad (Cabruja, Íñiguez y Vázquez, 2000).

Para identificar a quienes entrevistar dimos información, a través de la encuesta, para que nos contacten, consideraremos los relatos de casos registrado en el buzón virtual anónimo alojado en la misma página de la encuesta ([www.bhasta.org](http://www.bhasta.org)) y otros casos podrán identificarse a partir de la estrategia de bola de nieve. También proponemos realizar grupos de discusión principalmente con autoridades escolares con el objetivo de identificar los obstáculos en materia de atención, sanción y prevención. Las entrevistas y grupos de discusión serán grabados, previo consentimiento informado, para su posterior transcripción y análisis en el software de análisis de datos cualitativos NVivo©.

Para el de análisis e interpretación de las narrativas, se sistematizaran y analizaran

los datos cualitativos obtenidos, procediendo a la interpretación de los resultados. Se utilizarán los procesos de tematización, categorización, codificación e integración propuestos por la teoría fundamentada (Coffey y Atkinson, 2003). La codificación tiene el propósito de organizar, manipular y recuperar los segmentos más significativos de los datos en unidades manejables y, por lo tanto, analizables. Es una manera de relacionar los datos con ciertas ideas acerca de ellos, ideas que pueden proceder de una variedad de fuentes: en principio y de manera simple de lo que interesa como investigadoras; de los marcos teóricos o conceptuales utilizados para el planteamiento de la propuesta; de códigos preseleccionados tomados de antecedentes de estudios previos o del tema en general; o de las categorías locales de los actores e informantes mismos (Miles y Huberman, 1994 citados en Coffey y Atkinson, 2003).

Así entonces, la definición de categorías y subcategorías de análisis para este trabajo se llevará a cabo a partir de dos procesos básicos: 1) lectura de relatos producidos para una primera propuesta de categorías de carácter inductivo en tanto surgidas de los datos (in vivo); y, 2) las categorías conceptuales, sociológicamente construidas a partir del marco teórico propuesto (a priori).

#### PRESENTACIÓN:

Entre el 4 de mayo y el 15 de junio del 2014 se llevó a cabo el levantamiento de datos vía encuesta en línea. Participaron 5179 estudiantes de 4 universidades públicas del sureste de México: Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas (UNICACH), Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT), Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca (UABJO) y Universidad Autónoma de Yucatán (UADY). En cada universidad se contó con la participación de una académica responsable de la promoción y la supervisión del trabajo en campo. Se calculó una muestra mínima a cubrir con base en la matrícula vigente al 2014. La distribución de la participación es la siguiente: 40% del estado de Yucatán, 26% del estado de Chiapas, 22% del estado de Oaxaca y 12% del estado de Tabasco. Las características de los participantes son: El 58% son mujeres y el 42% son hombres; 93% son solteros y solteras, sin hijos (95%). El promedio de edad es de 21 años ( $DE \pm 2.3$ ). Se considera indígena casi el 20%, pero sólo el 6% afirma hablar alguna lengua indígena. La mayoría se adscribe de clase media (84%) y baja (14%). 91% se define como heterosexual. Un poco menos de la mitad (44%) ha migrado para poder estudiar.

De las y los jóvenes participantes el 40% afirma haber sido víctima de algún caso de hostigamiento y acoso sexual en el último año dentro de su centro de estudios independiente mente de su sexo. Sin diferencia significativa por ser migrante, ser indígena, o estado civil. Las mujeres presentan un riesgo hasta 2.4 veces mayor de sufrir hostigamiento y acoso sexual que los varones ( $p=000$   $r=1.9-2.4$ ). Para el 23% de hombres y mujeres “las miradas morbosas o gestos sugestivos que incomodan” son el principal tipo de hostigamiento y acoso sexual (tres veces más mujeres); seguido de “Piropos, comentarios o frases de carácter sexual que molesten u ofendan” (14% cuatro veces más mujeres). “Cartas, llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes en redes sociales y teléfonos celulares, de naturaleza sexual no deseadas” (12% sin diferencia entre sexos). Entre el 4% y el 5% ha padecido “Contacto físico, tocado o manoseado sin su consentimiento” o “Insinuaciones o propuestas para tener relaciones sexuales a cambio de algo (dinero, calificaciones, cosas, objetos tecnológicos, ropa)”; “Presión para aceptar invitaciones a encuentros o citas no deseados dentro o fuera de la escuela” (el doble de

mujeres); y sentido “Miedo de ser atacada(o) o abusada(o) sexualmente” (cuatro veces más mujeres). El 0.5% ha referido haber padecido un intento de violación y otro 0.5% haber sido forzado o forzada a tener relaciones sexuales sin su consentimiento.

Noventa y nueve por ciento de las víctimas no denunciaron el hecho. Finalmente, dentro de este grupo de jóvenes universitarios, las representaciones sociales del género justifican la violencia sexual y la normalizan como parte de las relaciones sociales dentro de la universidad (1.4 veces más riesgo entre varones que mujeres,  $p=0.002$ ).

#### CONSIDERACIONES FINALES:

Esta investigación pretende hacer frente a la escasa investigación sobre el tema del hostigamiento y acoso sexual como expresiones de violencia de género en el ámbito universitario. Al investigar y aceptar la existencia del hostigamiento y acoso sexual se deja de ser cómplice de su reproducción, como dice Buquet et al. (2013) el silencio institucional implica aceptación.

Los pocos estudios hasta ahora realizados nos dicen que la frecuencia del acoso sexual en ambientes universitarios no es tan alta pero existe; por lo tanto constituye un problema en el cual se debe intervenir (Salinas y Espinosa, 2013; Castaño-Castrillón, et al., 2010). Además habría que tener presente que la frecuencia del acoso sexual en estos contextos está asociada con una alta probabilidad de que las personas afectadas no denuncien porque temen que no se les crea o que no sean tomadas en serio. Velázquez (2013:154 citando a Mackinon, 1979) señala que “las bromas acerca del acoso sexual son una forma de control social. Trivializar el acoso a través del humor impone su invisibilidad y, como consecuencia, la negación de la severidad de sus efectos.”

Nos preocupa de manera especial el hecho de que éstas prácticas de violencia de género se presenten como parte de la cultura organizacional establecida. Es decir, prácticas normalizadas e interiorizadas en los usos y costumbres de los ámbitos universitarios. A esta dimensión del fenómeno nos aproximaremos a través de los métodos cualitativos de investigación antes mencionados a partir del hecho de que cuatro de cada diez estudiantes han sido víctimas de estas formas de violencia sexual en el ámbito universitario.

#### Referências Bibliográficas

Ayús, R., A. García, A. Hernández y E. Tuñón, (2005) “El género implicado. Análisis de narraciones sobre sexualidad coital entre jóvenes de la frontera sur de México” en H. Angeles, L. Huicochea, A. Saldívar y E. Tuñón (coords.) Actores y realidades en la frontera sur de México, México, ECOSUR, COESPO, pp. 15-48.

Buquet, A.; J. A. Cooper; A. Mingo y H. Moreno, (2013) Intrusas en la Universidad, México, UNAM, PUEG, ISSUE.

Cabruja, T., L. Iñiguez y L. Vázquez, (2000) “Cómo construimos el mundo: relativismo espacios de relación y narratividad” en Análisis, núm. 25, pp. 61- 94.

Castaño-Castrillón, J. J., E. K. González, J. A. Guzmán, J. S. Montoya, J. M. Murillo, M. L. Páez-Cala, L. M. Parra, T. V. Salazar y Y. Velásquez (2010) “Acoso sexual en la comunidad estudiantil de la Universidad de Manizales (Colombia) 2008 Estudio de corte transversal” en Revista Colombiana de Obstetricia y Ginecología, Número 61, volumen 1, pp.18-27.

Castro, R. (2012) “Problemas conceptuales en el estudio de la violencia de género. Con-

troversias y debates a tomar en cuenta” en Norma Baca y Graciela Vélez (coords.) *Violencia, género y la persistencia de la desigualdad en el Estado de México*. Buenos Aires, Mnemosyne, pp. 17-38.

Castro, R. y F. Riquer, (2003) “La investigación sobre violencia contra las mujeres en América Latina: entre el empirismo ciego y la teoría sin datos” en *Cad. Saúde Pública*, Número 19 volumen 1, Enero-febrero 2003, pp.135-146.

Coffey A. y P. Atkinson P., (2003) *Encontrar el sentido a los datos cualitativos*, Colombia, Universidad Nacional de Antioquia.

Crespo-Andrade MC., (2010) “Acoso sexual en la educación universitaria” en *Universidad-Verdad, Revista de la Universidad de Azuay*, No 52, agosto 2010, pp. 223-247.

Creswell, J. W. (1998), *Qualitative Inquiry y Research Desig*, California, E.U.A., Sage Publications.

Frías, Sonia, (2012) “Violencia contra las mujeres mexicanas en los ámbitos familiar, educativo, laboral, comunitario e institucional: evidencia a partir de las encuestas” en *Estudio Nacional sobre las fuentes, orígenes y factores que producen y reproducen la violencia contra las mujeres*. Estudios Nacionales, Tomo I, Vol. II, México, Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las mujeres, pp. 45-224.

LGAMVLV (*Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia*) (2007) Disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf> [consultado el 5 de marzo de 2015].

Ramírez, G. (s/f) “La violencia de género en la educación media superior: Invisible, oculta y permanente” en Rayuela. *Revista Iberoamericana*, pp. 154-166. Disponible en <http://revistarayuela.ednica.org.mx/sites/default/files/6%20Gloria%20Ram%C3%A1ndrez%20Hern%C3%A1ndez.pdf> [consultado el 7 de marzo de 2015].

Salinas, J. L. y V. Espinosa, (2013) “Prevalencia y percepción del acoso sexual de profesores hacia estudiantes de la licenciatura de psicología en la facultad de estudios superiores- Iztacala: un estudio exploratorio” en *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, Número 16, Volumen 1, pp. 125-147. Disponible en <http://www.revistas.unam.mx/index.php/repi/article/viewFile/36342/32939> [consultado el 22 de enero de 2015].

Velázquez, S., (2013) “Acoso sexual: las tretas del que quiere poder” en *Violencias cotidianas, violencia de género: escuchar, comprender, ayudar*, Buenos Aires, Paidós, pp. 145-160.

### 3) A COMPREENSÃO DOS TRABALHADORES SOBRE O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO POR MEIO DE UM TERMO/PALAVRA

- Thiago Soares Nunes (Doutorando em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, adm.thiagosn@gmail.com);
- Suzana da Rosa Tolfo (Doutora em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, srtolfo14@gmail.com);
- Leonor María Cantera Espinosa (Doutora em Psicologia Social, Universidade Autônoma de Barcelona, UAB, leonor.cantera@uab.cat).

#### RESUMO:

O assédio moral no trabalho é uma situação já recorrente há muito tempo, porém somente nas últimas décadas que realmente foi identificado como um fenômeno destruidor do ambiente laboral, não apenas provocando a diminuição da produtividade, mas também favorecendo o absentismo devido aos efeitos/consequências que provoca (Hirigoyen, 2008). Por sua vez, uma das grandes dificuldades de combater e coibir a

violência é a informação sobre ela, seu conceito e características. Neste sentido, o presente artigo teve por objetivo descrever a definição de assédio moral no trabalho a partir do relato dos pesquisados sobre o tema em um termo/palavra. Para tanto utilizou-se de três pesquisas que ocorreram em 2008, 2010, e 2014-15, tendo como público-alvo trabalhadores de diversos setores, como por exemplo, bancário, educacional, saúde, justiça e demais. Como conclusões, os pesquisados compreendem o assédio moral tanto num aspecto individual, quanto institucional. O primeiro se refere a compreensão do assédio moral como uma consequência da vivência da violência, por sua vez o segundo como algo relacionado à organização (e seus indivíduos).

Palavras-chave: Assédio moral; Aspectos individuais; Aspectos institucionais.

#### RESUMEN:

Acoso moral en el trabajo es una situación ya recurrente desde hace mucho tiempo, pero sólo en las últimas décadas que fue realmente identificado como un fenómeno destructivo del ambiente laboral, no sólo conduce a una disminución de la productividad, sino también favorecer el absentismo debido a los efectos/consecuencias que causa (Hirigoyen, 2008). A su vez, una de las grandes dificultades para combatir y cohibir la violencia es la información sobre él, su concepto y características. En este sentido, este artículo tiene como objetivo describir la definición de acoso moral en el trabajo a partir de los informes de los entrevistados sobre el tema en una expresión/palabra. Para este fin se utilizó tres estudios ocurridos en 2008, 2010 y 2014-15, con los trabajadores de diversos sectores: la banca, la educación, la salud, la justicia, y más. Como conclusiones, los entrevistados entienden acoso moral tanto como un aspecto individual como un aspecto institucional. La primera se refiere al entendimiento del acoso como una consecuencia de la vivencia de la violencia, a su vez el segundo como algo relacionado con la organización (y sus individuos).

Palabras-clave: Acoso moral; Aspectos individuales; Aspectos institucionales.

#### INTRODUÇÃO:

O trabalhador tem como um de seus objetivos ou desejos de que o seu trabalho tenha sentido. Ao ingressar em uma organização busca entre outras coisas fortalecer seus valores que refletem em autênticas necessidades de que seu trabalho seja um veículo que o conduza a uma transformação positiva. Embora Sina (2007, p. 127), afirme que há “profissionais que abdicam de sua dignidade aceitando tratamento hostil e desrespeitoso”. A sequência acumulativa e repetitiva desse comportamento configurará um fenômeno invisível que vem merecendo especial atenção das organizações, dos trabalhadores, dos acadêmicos e da sociedade como um todo devido aos prejuízos que este provoca – esse fenômeno é chamado de assédio moral no trabalho.

Compreende assédio moral no trabalho como repetidas e frequentes ações, palavras, escritos, gestos, comportamentos, expressões, que são dirigidas a um ou mais indivíduos, de forma consciente ou inconsciente, que tem por objetivo humilhar, constranger e/ou ofender o alvo. Não obstante, tal tema não é de conhecimento comum entre a população, ou em muitos casos, tem-se seu conceito utilizado de forma errônea nas relações de trabalho, bem como a noção errada da vítima.

O artigo tem como objetivo descrever a definição de assédio moral no trabalho a partir do relato dos pesquisados sobre o tema em um termo/palavra. Para tanto se utilizou de pesquisas realizadas em momentos distintos que possuem o mesmo ques-

tionamento: “defina assédio moral no trabalho em um termo/palavra”. Procurou-se, portanto, compreender qual o significado que os respondentes tem em relação ao assédio moral, não julgando critérios como frequência e duração que são importantes para a caracterização real do fenômeno.

#### ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO:

Existe diversos termos que são utilizados para descrever o assédio moral, por exemplo: bullying, mobbing, harassment, abuso emocional, maus-tratos, incivildade, agressão, comportamentos hostis, comportamentos inaceitáveis, comportamentos aversivos (Beswick, Gore & Palferman, 2006), psico-terror, terror psicológico (Leymann, 1990; 1996), ijime, whistleblower (Hirigoyen, 2006), abuso emocional, comportamentos hostis, agressão no local de trabalho, dentre outros. A diferença de alguns destes termos muitas vezes reflete onde a pesquisa foi realizada, por exemplo, nos países do Reino Unido é comum utilizarem o termo bullying, na Alemanha, Áustria e Escandinávia (Dinamarca, Noruega, Suécia e Finlândia), o termo mobbing é mais utilizado, nos Estados Unidos utilizam-se emotional abuse e mobbing (Beswick et al., 2006), ijime no Japão, harcèlement moral na França (Hirigoyen, 2006), acoso nos países de língua espanhola.

O que se configura por assédio moral? Muitas das definições e conceitos de assédio moral são similares e complementares (Nunes & Tolfo, 2013a; 2013b; 2015).

AUTOR	TERMO	DEFINIÇÃO
Leymann (1990, 1996)	<i>Mobbing / Psychological terror</i>	Terror psicológico ou <i>mobbing</i> no trabalho envolve comunicação hostil e não ética direcionada de um modo sistemático por um ou mais indivíduos para um indivíduo que, durante o assédio, é posto em uma posição desamparada e indefesa, sendo mantido nesta condição por meio de ações assediosas.
Einarsen, Hoel, Zapf e Cooper (2005)	<i>Bullying at work</i>	<i>Bullying at work</i> pode ser definido como ações e práticas repetidas, dirigidas a um ou mais trabalhadores de forma deliberada ou inconsciente, que são indesejados pela vítima, e causam humilhação, ofensa e angústia, além de poder interferir no desempenho do trabalho e/ou causar desagradável ambiente de trabalho.
Freitas, Heloani e Barreto (2008)	Assédio moral	Assédio moral é uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetida, que ocorre no ambiente de trabalho e que visa diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psicicamente um indivíduo ou um grupo, degradando as suas condições de trabalho, atingindo a sua dignidade e colocando em risco a sua integridade pessoal e profissional.
Piñuel (2013)	<i>Mobbing</i>	<i>Mobbing</i> é um continuado e deliberado abuso verbal ou comportamental de um ou mais trabalhadores para outro(s), com objetivo de reduzir, submeter, diminuir, debilitar ou destruir psicologicamente, e que consiste em comportamentos de perseguição frequentes, recorrentes e sistemáticos contra o alvo.

Quadro 1 - Termos e definições sobre assédio moral no trabalho

Fonte: elaborado pelo autor (2015)

Apesar da clareza dos conceitos e de sua aproximação um com outro (salvo exceção de alguns aspectos característicos<sup>18</sup> do assédio) muitas vezes o assédio moral é mal interpretado e banalizado no dia a dia organizacional, e na sociedade de forma geral. A seguir destacamos algumas situações que podem ser confundidas com o assédio moral:

**Conflito:** geralmente em um conflito as repreensões são ditas de forma aberta, e os envolvidos podem defender sua posição. Situações como transferências de postos de trabalho; remanejamento do trabalhador ou da chefia de atividades, cargos ou funções; mudanças decorrentes de prioridades da organização; podem gerar conflito, mas não se configuram como assédio moral por si mesma (Tolfo et al., 2013);

**Situações eventuais:** uma agressão pontual, a menos que tenha sido precedida de múltiplas pequenas agressões, é um ato de violência (que pode ser caracterizada como dano moral), mas não é assédio moral (Hirigoyen, 2006). O assédio moral caracteriza-se, sobretudo pela sua repetição;

**Más condições de trabalho:** trabalhar em espaço pequeno, mal iluminado, com instalação inadequada não é assédio moral, a não ser que o trabalhador (ou grupo de trabalhadores) seja posto em tais condições com objetivo de desmerecê-lo (Hirigoyen, 2006; Tolfo et al., 2013);

**Exigências profissionais:** o assédio não deve ser confundido com atividades inerentes ao contrato de trabalho que devem ser exigidas ao trabalhador, tais como transferência e mudanças de função, críticas construtivas e avaliações sobre o trabalho, solicitações de assiduidade do trabalhador, dentre outras. No entanto, as cobranças devem ser feitas de forma explícita e não vexatória (Hirigoyen, 2006; Tolfo et al., 2013)

Piñuel (2013) elenca outras situações que não são consideradas assédio: ter um dia ruim no trabalho; ter um chefe perfeccionista; ter um conflito pontual com outra pessoa; ter muito trabalho e pouco tempo para executá-lo; estar estressado; trabalhar em um ambiente com clima conflituoso; ter uma discussão ou desacordo pontual; ser demitido do trabalho; ser punido por uma violação ou falha.

Dentro das organizações um dos objetivos do assediador é chegar ao poder ou nele manter-se, ou esconder sua própria incompetência não importando quais estratégias utilizará nem quem prejudicará (Hirigoyen, 2008). Segundo a autora, o assédio é fruto de elementos que podem ser identificados e encontrados dentro das organizações, como: a) abuso de poder: o indivíduo se prevalece de sua posição hierárquica e persegue seu alvo. Tal ocorrência pode ter um efeito cascata, da mais alta chefia ao menor chefe na escala; b) manipulação perversa: o indivíduo busca se engrandecer e sente necessidade de rebaixar os demais.

As causas da ocorrência do assédio moral podem ser diversas, desde questões pessoais como inveja e desgosto de outrem, até situações promovidas por uma cultura que favorece e/ou beneficia o agressor em decorrência ao alcance de determinada meta/objetivo. Ou seja, é uma situação difícil de ser identificada, pois em determinados momentos a estratégia utilizada pelo agressor é sutil e atinge a vítima aos poucos sem

<sup>18</sup> Para Leymann (1990; 1996) e Einarsen, Hoel, Zapf e Cooper (2005) o assédio moral pode ser tanto uma ação consciente quanto inconsciente. Por sua vez, Freitas, Heloani e Barreto (2008) e Piñuel (2013) afirmam que o assédio moral é uma prática deliberada (intencional, consciente). No entanto, todos os autores compreendem o assédio moral como uma prática frequente e duradoura, ou seja, o assédio moral não se configura como um ato isolado (isso é dano moral).

deixar ela reagir a tempo, de modo a parecer que os atos negativos são brincadeiras corriqueiras (Hirigoyen 2008; 2006; Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003; 2011). Assim, o conhecimento prévio do conceito e suas características são essenciais para o início da prevenção e conhecimento deste fenômeno tão antigo quanto o próprio trabalho.

#### MÉTODO:

A pesquisa desenvolvida neste artigo foi classificada como descritiva, com uma abordagem qualitativa. Buscou-se descrever a definição de assédio moral no trabalho em um termo/palavra tendo como público alvo trabalhadores das mais diversas áreas de atuação. Para tanto a pesquisa compreendeu três outras pesquisas distintas desenvolvidas nos anos de 2008, 2010, 2014 e 2015, as quais tinham como mesma pergunta aos participantes “Defina assédio moral em um termo/palavra”. O lócus, ano, público alvo e quantidade de participantes desta pesquisa pode ser identificado no Quadro 2 a seguir.

ANO	LOCAL DE PESQUISA	PÚBLICO ALVO	QNT
2008	6 Cursos de Especialização da Fundação de Estudos e Pesquisas Sócio Econômicos (FEPESE/UFSC)	Alunos (profissionais de diversas áreas)	124
2010	Universidade Federal de Santa Catarina	Servidores (docentes e técnicos-administrativos)	234

Quadro 2 - Origem dos dados da pesquisa

Fonte: dados primários (2015)

Portanto, a coleta de dados ocorreu em três momentos distintos. Em 2008 houve a aplicação de questionário presencial com 6 turmas de cursos de especialização, logo, entrou-se em contato com os coordenadores e professores dos cursos para agendar a aplicação do mesmo. Em 2010 e 2014-15 o questionário foi aplicado online, sendo divulgado prioritariamente por e-mail aos servidores públicos universitários de uma UF. Ao total, a pesquisa compreendeu 541 respondentes das mais diversas áreas e setores de atuação, principalmente do ambiente público federal universitário.

Em relação à interpretação e à análise de dados, as informações obtidas foram tratadas por software estatístico e agrupadas em duas categorias: aspectos individuais (a definição do assédio moral como consequência ou efeito que a violência pode proporcionar à vítima); aspectos institucionais (definição de assédio moral como algo relacionado/perpetrado pela organização e consequentemente seus indivíduos).

#### INTERPRETAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS:

Antes de iniciar a análise e apresentação dos dados, se faz importante caracterizar o público alvo da pesquisa e apresentar uma breve caracterização destes. Este artigo é fruto de três pesquisas que ocorreram em três momentos distintos: 2008, 2010, e 2014-15. Ressalta-se que nos anos de 2010 e 2014-15 as pesquisas tiveram como foco o meio universitário federal, logo, há maior incidência de trabalhadores do setor público.

GÊNERO		
	Frequência	%
Feminino	306	56,6
Masculino	234	43,3
Outros	1	0,2
TOTAL	541	100,0

SETOR DE ATUAÇÃO		
	Frequência	%
Público	445	82,3
Privado	86	15,9
3 Setor	4	0,7
Não mencionado	6	1,1
TOTAL	541	100,0

IDADE MÉDIA
40 anos

Quadro 3 - Dados representativos dos pesquisados

Fonte: dados primários (2015)

Ao serem questionados sobre o que compreendem por assédio moral em um termo/palavra, os pesquisados relataram tanto sobre aspectos individuais, que em geral compreende o efeito/consequência que o assédio moral pode proporcionar, quanto também aspectos institucionais, que tem relação com a organização. Portanto, a análise acontecerá por estas duas variáveis - individual e institucional. A Tabela 1 a seguir apresenta as respostas categorizadas nos aspectos individuais.

Tabela 1 - Aspectos individuais

ASPECTOS INDIVIDUAIS	Frequência	%
Vergonha	4	25,0
Medo	3	18,8
Raiva	2	12,5

Angústia	1	6,3
Baixa autoestima	1	6,3
Culpa	1	6,3
Dignidade	1	6,3
Ódio	1	6,3
Sufrimento	1	6,3
Tristeza	1	6,3
TOTAL	16	100,0

Fonte: dados primários (2015)

É identificado na Tabela 1 que as respostas compreendem os próprios efeitos/consequências do assédio moral levantadas pelos pesquisados. Os itens com maior frequência foram vergonha, medo e raiva. Segundo Soboll (2008), o sentimento de vergonha vem acompanhado por sentimentos de inferioridade e de exposição. Para a autora, a vergonha evidencia a vulnerabilidade de estar no olhar do outro para ser julgado, e se este julgamento for negativo, a vergonha vem acompanhada de culpa, medo, sofrimento e afeta diretamente a sua identidade.

Em relação ao sentimento de culpa, atribui-se à vítima que eles são os próprios culpados pela ocorrência de assédio moral. Ou seja, a culpa pela ocorrência da violência não é do agressor, e sim do alvo. Segundo Freitas et al. (2008) em algumas práticas relacionadas com a eliminação de determinadas pessoas nas organizações existe uma tendência a responsabilizar o indivíduo assediado pelo surgimento de tais situações. Com o tempo o indivíduo passa a ter uma avaliação negativa de si, e questiona-se onde pode ter errado e/ou o que ter feito para merecer tais situações (Garcia & Tolfo, 2011). Ou seja, inverte-se totalmente a responsabilidade das ações hostis perpetradas.

Ao relacionar os aspectos individuais por gênero, identificamos maior incidência do sexo masculino na definição de assédio moral em 1 palavra como uma consequência conforme pode ser identificado na Tabela 2.

Tabela 2 - Aspectos individuais por gênero

ASPECTOS INDIVIDUAIS	Feminino	Masculino	TOTAL
Vergonha	1	3	4
Medo	2	1	3
Raiva	0	2	2
Angústia	0	1	1
Baixa autoestima	1	0	1
Culpa	0	1	1
Dignidade	0	1	1

Ódio	0	1	1
Sofrimento	0	1	1
Tristeza	1	0	1
TOTAL	5	11	16

Fonte: dados primários (2015)

Em especial, os homens, apresentaram maior incidência no item Vergonha (3). Tanto a vergonha quanto o medo e raiva são consequências que frequentemente aparecem nas pesquisas de assédio moral. Em especial sobre a vergonha, ao remetermos a questão por gênero, no caso do sexo masculino, a vergonha é ainda maior, pois, há a questão do machismo (Hirigoyen, 2006). Devido à “cultura machista”, os homens de modo geral não conseguem expor que sofreram ou sofrem situações de assédio moral. Os homens sofrem muito porque sua socialização não está pensada em viver uma situação como esta (informação verbal)<sup>19</sup>. As mulheres, por medo de perder o trabalho e não poder ajudar no sustento de casa ou para manter seus filhos sendo mulher solteira, acaba por aguentar mais as violências que os homens (informação verbal)<sup>20</sup>. Por essa cultura machista já arraigada na sociedade desde os primórdios da civilização, o homem expressa mais raiva que as mulheres, e elas, por sua vez, tendem a aguentar/segurar mais.

Apesar de a maioria das pesquisas apontarem que as mulheres são, estatisticamente falando, as maiores vítimas do assédio moral, também são elas as que mais procuram ajuda médica ou psicológica e, não raro, no seu próprio grupo de trabalho, verbalizando suas queixas, pedindo ajuda. Em relação ao homem, sob alguns aspectos, essa situação é mais delicada, pois fere sua identidade masculina. Em um tipo de agressão que, como já vimos, é paulatina e quase invisível, não raro quando a vítima se apercebe da situação o fenômeno destrutivo já se estabeleceu, o que a leva a um processo depressivo em que não encontra mais forças e em relação a que nem mesmo possui ânimo para reagir. Essa atitude de aparente passividade, ou melhor, de ausência de ação, dentro de nossa cultura machista e preconceituosa é vista mais como um atributo feminino do que masculino, o que piora o quadro depressivo da vítima, pois rebaixa ainda mais sua autoestima, ferindo sua identidade masculina. Assim, no caso masculino, tornar pública a sua humilhação associa-se a admitir sua impotência diante dos fatos, o que se lhe configura como o “fundo do poço”, o auge de sua forçada degradação (Heloani, 2005, p. 105).

Por sua vez, os aspectos institucionais - que compreende situações organizacionais, apresentaram maior frequência nas respostas. De forma que os itens com frequência inferior a 5 (menores que 1%) foram alocados no item Outros.

<sup>19</sup> Informação verbal: entrevista realizada com a professora Dra. Leonor María Cantera Espinosa sobre assédio moral no trabalho e relações de gênero.

Tabela 3 - Aspectos institucionais

ASPECTOS INSTITUCIONAIS	Frequência	%
Humilhação	71	13,5
Desrespeito	67	12,8
Abuso	55	10,5
Constrangimento	45	8,6
Coação	18	3,4
Violência	18	3,4
Perseguição	17	3,2
Pressão	17	3,2
Intimidação	15	2,9
Agressão	9	1,7
Ameaça	8	1,5
Crime	7	1,3
Abuso de poder	6	1,1
Covardia	6	1,1
Desconforto	6	1,1
Ofensa	6	1,1
Poder	6	1,1
Autoritarismo	5	1,0
Coerção	5	1,0
Opressão	5	1,0
Outros	133	25,3
TOTAL	525	100,0

Fonte: dados primários (2015)

A palavra com maior frequência foi humilhação com 13,5% das respostas, seguida por desrespeito com 12,8%, abuso com 10,5% e constrangimento com 8,6%. A humilhação consiste em uma consequência específica do assédio moral, segundo Hirigoyen (2006, p. 172), “o que há em comum nos quadros de assédio em relação às outras formas de sofrimento no trabalho é a predominância da vergonha e da humilhação”. Barreto (2006, p. 168) corrobora ao expor que “a humilhação rompe temporalidades, reforça o sentimento de inutilidade, comprometendo a identidade e a dignidade”. O desrespeito

e abuso estão relacionados aos atos e comportamentos em si, este último, encontra-se em consonância com a própria definição de assédio moral apresentada por Hirigoyen (2008, p. 65) “Assédio moral é toda e qualquer conduta abusiva [...]”. No item Outros, encontram-se palavras como: imoral, invasão, prepotência, dominação, repressão, amoral, desprezo, discriminação, imposição, inaceitável, maldade, perturbação, terrorismo, tortura, e demais.

Quando relacionamos os aspectos institucionais com os setores de trabalho dos pesquisados, conforme Tabela 4, identificamos que tanto no setor privado quanto no público as palavras com maior frequência se repetem: humilhação, desrespeito, abuso, constrangimento.

Tabela 4 - Aspectos institucionais por setor

ASPECTOS INSTITUCIONAIS	Não mencionado	3º Setor	Privado	Público	TOTAL
Humilhação	0	0	10	61	71
Desrespeito	2	1	19	45	67
Abuso	1	0	18	36	55
Constrangimento	0	0	8	37	45
Coação	0	0	1	17	18
Violência	0	0	0	18	18
Perseguição	0	0	0	17	17
Pressão	0	1	1	15	17
Intimidação	0	0	0	15	15
Agressão	0	0	1	8	9
Ameaça	0	0	0	8	8
Crime	0	0	1	6	7
Abuso de poder	0	0	0	6	6
Covardia	0	0	1	5	6
Desconforto	0	0	1	5	6
Ofensa	0	1	3	2	6
Poder	1	0	0	5	6
Autoritarismo	0	0	1	4	5
Coerção	0	0	0	5	5
Opressão	0	0	0	5	5
Outros	2	1	20	110	133
TOTAL	6	4	85	430	525

Fonte: dados primários (2015)

Ressalta-se que as formas de assédio moral são diferentes de um setor privado para o público. No setor privado é mais evidente, dura menos e termina em geral com a saída da vítima (Hirigoyen, 2006). Nas empresas de pequeno e médio porte, é que se localizam os casos de assédio moral deliberado e consciente, com o objetivo de fazer

o funcionário pedir demissão. Segundo a autora o assédio moral mais ostensivo, beirando algumas vezes o sadismo, é visto em pequenas empresas, onde não há nenhuma instância coletiva para intervir nessas situações.

Já no setor público o assédio pode durar anos, pois a rigor, as pessoas são protegidas e não podem ser demitidas, pois têm estabilidade profissional, a não ser devido a uma falta muito grave. Nas empresas públicas os casos de assédio moral são mais visíveis e também divulgados pela mídia (Hirigoyen, 2006).

Na pesquisa o item “Abuso de Poder” teve apenas incidência (6) no Setor Público, no entanto segundo Hirigoyen (2006) e Einarsen et al. (2003; 2005; 2011) o abuso de poder é algo frequente tanto em empresas privadas quanto em públicas.

Como o setor público está voltado para o bem público, dentro de um esquema social, os abusos que lá ocorrem parecem chamar mais a atenção. Nota-se geralmente que o assédio moral não está relacionado à produtividade, mas às disputas de poder (Hirigoyen, 2006, p. 125).

Independente do setor, do gênero, e se o pesquisado compreende o assédio moral como um aspecto individual ou institucional, o fato é que a violência precisa ser coibida e combatida principalmente pelos gestores organizacionais, que se omitem ou incentivam sua prática devido ao alcance dos objetivos fins da organização e pela busca de metas (Nunes & Tolfo, 2015).

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O assédio moral no trabalho atualmente é um tema muito discutido no ambiente acadêmico, profissional, jurídico e nas mídias. A incompreensão dessa problemática pode levar a banalizar e interpretar de maneira incorreta o significado e alcance do problema.

Nesta pesquisa buscou-se descrever a definição de assédio moral no trabalho em um termo/palavra a partir do relato dos pesquisados em momentos distintos, 2008, 2010, 2014-15. Maioria das palavras tem conotação com o tema, seja termos utilizados nas definições e conceitos dos autores ou como também uma consequência da própria violência. Logo, compreendemos que seria necessário classificar os termos entre aspectos individuais e institucionais.

Nos aspectos individuais os pesquisados compreendem o assédio moral como uma consequência/efeito da vivência da violência: vergonha, medo, raiva, angústia, baixa autoestima, culpa, perda de dignidade, ódio, sofrimento, tristeza. Ou seja, veem a violência como uma de suas consequências.

Nos aspectos institucionais os pesquisados entendem o assédio moral como algo relacionado à organização (e seus indivíduos) proporcionam: humilhação, desrespeito, abuso, constrangimento. Ao realizarmos o cruzamento de dados entre o entendimento de assédio com o setor organizacional a fim de descobrir qual termo é mais utilizado em um ou em outro, verificamos que os mesmos seguem um padrão (tendo como base o setor público e privado que tiveram maior frequência de respostas).

Não obstante ao entendimento dos pesquisados sobre o tema, muitos comentaram sobre o conhecimento da ocorrência de casos de assédio moral, seja pela vivência de situações hostis ou também pela observação de situações que ocorrem em seu ambiente de trabalho com colegas.

Este trabalho se finaliza apresentando que existe muita similaridade da frequência dos termos apresentados pelos pesquisados desde 2008 até 2015. Ou seja, apesar que em 2008 o assédio moral não era um tema muito divulgado e pesquisado, a população pesquisada compreendeu o assédio moral da mesma forma que os pesquisados de 2010, 2014 e 2015.

## Referências Bibliográficas

- Barreto, M. M. S. (2006). *Violência, saúde e trabalho: uma jornada de humilhações*. São Paulo: EDUC, 2006.
- Beswick, J., Gore, J. & Palferman, D. *Bullying at work: A review of the literature*. Health and Safety Laboratory, 2006.
- Einarsen, S., Hoel, H, Zapf, D. & Cooper, C. L. (2003). The concept of bullying at work: the European tradition. In: Einarsen, S., Hoel, H, Zapf, D. & Cooper, C. L. (Orgs.). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice* (pp. 3-30). London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., Hoel, H, Zapf, D. & Cooper, C. L. (2005). Workplace Bullying: individual pathology or organizational culture? In: Bowie, V., Fischer, B. S. & Cooper, C. L. (Orgs.). *Workplace Violence: issues, trends, strategies* (pp. 229-247). Devon: Willian Publishing.
- Einarsen, S., Hoel, H, Zapf, D. & Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: the European tradition. In: Einarsen, S., Hoel, H, Zapf, D. & Cooper, C. L. (Orgs.). *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice* (pp. 3-39). London: Taylor & Francis.
- Freitas, M. E., Heloani, J. R. & Barreto, M. M. S. (2008). *Assédio Moral no Trabalho*. Cengage Learning, São Paulo.
- Garcia, I. S., & Tolfo, S. R. (2011). *Assédio moral no trabalho: culpa e vergonha pela humilhação social*. Curitiba: Juruá.
- Heloani, R. (2005). Assédio moral: a dignidade violada. *Aletheia*, Canoas. 22(1), 101-108.
- Hirigoyen, M.-F. (2006). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. 3. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Hirigoyen, M.-F. (2008). *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. 10. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2013a). A dinâmica e os fatores organizacionais propiciadores à ocorrência do assédio moral no trabalho. *Revista de Gestão e Secretariado - GeSec*, São Paulo, 4(2), 90-113.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2013b). Acoso moral en el trabajo: políticas y prácticas de prevención y combate en una institución de enseñanza superior brasileña. In: Martin, F. P. S. (coord.). *Desvelar al mobbing: asegurar la dignidad en las organizaciones I* (pp. 53-70). México: Ediciones y Gráficos Eón.
- Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2015). O assédio moral no contexto universitário: uma discussão necessária. *Revista de Ciências da Administração*, Florianópolis, 17(41), 21-36.
- Piñuel, I. (2013). *Por si acaso te acosan...: 100 cosas que necesitas saber para salir del acoso psicológico en el trabajo*. Buenos Aires: Códice.

Sina, A. A outra face do poder. São Paulo: Saraiva, 2007.

Soboll, L. A. P. (2008). Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo

Tolfo, S. R., Oliveira, R. T., Nunes, T. S., et al. (2013). Assédio moral no trabalho: uma violência a ser enfrentada. Florianópolis, UFSC.

#### SESSÃO DE COT 14: “ANÁLISES DE ATENDIMENTOS, DENÚNCIAS E PRODUÇÃO CIENTÍFICA”

##### 1) ANÁLISE DO ATENDIMENTO DOS CASOS SUSPEITOS DE ASSÉDIO MORAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR DE SANTO AMARO DA PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO -BRASIL

- Anna Valéria A C Pradal (Médica Sanitarista - Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Santo Amaro);
- Noêmia Fumie Yamada (Enfermeira - Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Santo Amaro (email - noemia.fumie.yamada@gmail.com));
- Sonia M M T Ishihara (Médica - Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Santo Amaro (email - soniaishihara@uol.com.br).

#### RESUMO:

Este estudo tem como objetivo a análise de 101 casos sugestivos de adoecimento decorrente do Assédio Moral no trabalho; encaminhados ao Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Santo Amaro pela rede de atenção à saúde, sindicatos, Ministério Público e serviços particulares. Foi realizado a partir do levantamento e análise dos prontuários dos pacientes, com suspeita de Assédio Moral, atendidos no serviço de junho de 2006 a maio de 2015. Do universo de casos, há predominância do gênero feminino, estando a maioria dos trabalhadores empregados e com diagnóstico mais frequente de estado depressivo recorrente, de moderado a grave relacionado com o emprego e as más condições de trabalho. O tipo mais frequente de assédio moral no trabalho foi o de chefe sobre o funcionário (vertical descendente). Quanto ao ramo de trabalho, foi mais prevalente no de serviços seguido pelo da indústria e do comércio. Com este levantamento de dados, concluímos que trabalhadores de menor especialização, do sexo feminino, com escolaridade média e empregados em organizações produtivas de caráter coletivo, foram prevalentes em nossa casuística. Dos 101 casos atendidos, foi feito nexos de doença relacionada ao assédio moral no trabalho em 33 pacientes; destes 23 tiveram CATs (Comunicação de Acidente ou doença do Trabalho) emitidas, porém houve reconhecimento como doença do trabalho pelo Instituto de Previdência Social em apenas 8 casos e apenas 2 ações judiciais ganhas contra a empresa até o momento. Palavras chave: assédio moral; trabalho e doença mental.

#### RESUMEN:

Este estudio tiene como objetivo analizar 101 casos compatibles con la enfermedad resultante del Acoso Laboral referidos al Centro de Referencia en Salud del Trabajador de Santo Amaro de la Red de Atención de Salud, Sindicatos, fiscales y los servicios privados. El análisis se hizo a través de la encuesta de prontuarios y historias clínicas de pacientes con sospecha de acoso laboral atendidos en nuestro servicio de junio de 2006 a mayo de 2015. Del universo de los casos, hay un predominio del género femenino, con la mayoría de los trabajadores empleados y diagnosticados con estado depresivo recurrente, de moderado a grave, asociado con el empleo y las condiciones de trabajo

precarias. El tipo más frecuente de acoso laboral fue el jefe sobre el empleado (vertical hacia abajo). Cuanto a la línea de trabajo fue más prevalente en el servicio, seguido por la industria y el comercio. Con estos datos de la encuesta, se concluye que los casos más frecuentes en el estudio han correspondido a trabajadores menos especializados, nivel medio de escolarización y organizaciones productivas de carácter colectivo (industrias y servicios). De los 101 casos, en 33 casos se evidenció nexo caracterizado por nuestro servicio y en 23 fueron emitidas las Comunicaciones de Accidente y Enfermedades del Trabajo - CATs, pero fueron reconocidas como enfermedad profesional por parte del Instituto de la Seguridad Social en sólo 8 casos y 2 juicios fueron ganados contra la empresa hasta el momento.

Palabras clave: acoso moral, trabajo y enfermedades mentales.

#### INTRODUÇÃO:

O Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Santo Amaro é um serviço da Prefeitura da Cidade de São Paulo, cujo objetivo é a atenção à saúde do trabalhador da região sul de São Paulo (Figura 1), visando a prevenção dos agravos relacionados ao trabalho, proteção e promoção à saúde.



Figura 1 - População da Região Sul de São Paulo: 2.554.804 habitantes  
Área: 654,7 Km

Os pacientes são referenciados das UBS (Unidades Básicas de Saúde), das ESF (Estratégias de Saúde da Família), dos Hospitais, Sindicatos, Ministério Público e serviços particulares para investigação diagnóstica, tratamento, reabilitação e/ou readaptação de pacientes com doenças ocupacionais.

O CRST-SA também promove a vigilância aos ambientes de trabalho em casos de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho, através de solicitações do Ministério Público do Trabalho e de notificações de acidentes de trabalho provenientes de hospitais da região.

Considerando a ocorrência de casos sugestivos de adoecimento associado ao Assédio Moral no trabalho encaminhados para este serviço; a necessidade de oferecer acolhimento e atendimento de qualidade aos pacientes; a necessidade de socialização das informações sobre o assunto; a sensibilização da equipe multiprofissional e a capacitação da equipe para atendimento, investigação e estabelecimento de nexo-causal de adoecimento relacionado ao Assédio Moral criou-se o GAM, Grupo de Assédio Moral,

em junho de 2006.

O fluxo estabelecido no CRST - Santo Amaro é multiprofissional. O paciente é atendido pelo médico clínico e/ou do trabalho, pelo serviço social e pelo grupo de assédio moral.

Nosso grupo é constituído por uma equipe de atendimento composta por 2 médicas clínicas e uma enfermeira. É aplicado um questionário aos pacientes durante a anamnese da 1ª entrevista e a avaliação dos casos é feita em várias consultas subsequentes. Temos como objetivo o acolhimento, o estabelecimento do nexo causal, o reconhecimento pelo Instituto Nacional da Previdência Social e também uma reparação moral e monetária pelos danos sofridos pelo trabalhador. Este grupo tem como perspectiva individual e coletiva, avaliar os ambientes de trabalho geradores de sofrimento e sugerir modificações na forma de organizar e administrar o trabalho, levando em consideração os riscos psicossociais.

#### OBJETIVO DO TRABALHO:

Analisar a ocorrência de casos sugestivos de adoecimento decorrente do Assédio Moral encaminhados para este serviço.

#### METODOLOGIA:

A análise foi feita através do estudo retrospectivo dos prontuários dos pacientes com suspeita de assédio moral no trabalho.

#### RESULTADOS:

O estudo compreende o período de junho de 2006 a maio de 2015, totalizando 101 casos de suspeita de assédio moral no trabalho. Os pacientes apresentavam as seguintes queixas: alterações do sono, tristeza, choro, alterações do peso, medo acentuado, isolamento, irritabilidade, apatia, alterações de memória, dores de cabeça, distúrbios digestivos e angústia ( Figura 2). Foram atendidos pelo grupo 89 mulheres e 12 homens na faixa etária de 19 a 58 anos de idade. Destes 23 estavam desempregados e 78 empregados, sendo que 35 estavam afastados por doença (Figura 3). Dos 101 trabalhadores iniciais, 44 abandonaram o tratamento em até três consultas (muitos estavam adoecidos e dependiam de acompanhantes para comparecer às consultas); 57 continuaram em avaliação até o fechamento do estudo e destes 33 tiveram nexos caracterizados pelo nosso serviço.

Também foi feita uma compilação das ocupações e diagnósticos mais frequentes: Ocupações - auxiliar de serviços gerais, operador de máquinas, auxiliar de limpeza, auxiliar de cozinha, auxiliar de embalagem, auxiliar de lavanderia, auxiliar de produção, copeira, costureira, analista de atendimento, operador de telemarketing, telefonista, recepcionista, assistente administrativo, gerente de vendas, vendedora, agente comunitário de saúde, assistente social, enfermeira e médica de Estratégia de Saúde da Família (Figura 4). Diagnósticos mais frequentes - transtornos depressivos; reações ao "estresse" grave; transtornos de adaptação; transtorno misto ansioso e depressivo; transtorno de pânico; transtorno afetivo bipolar (agravado); transtorno dissociativo de conversão; transtorno fóbico-ansioso e reação psicótica ( Tabela 1).

O tipo mais frequente de assédio moral no trabalho foi o de chefe sobre o funcionário (vertical descendente) (Figura 5) e quanto ao ramo de trabalho, foi mais prevalente no de serviços (ONGs; empresas de TLMK, Limpeza e Segurança; Organizações Sociais;

Lavanderia; Motel); seguido pelo da indústria (Quim/Farmacêutica; Componente Ele- tro- Eletrônicos; Plástica; Confeção; Cosméticos) e do comércio (Restaurante; Loja de cosméticos; Loja de departamentos) (Figura 6).

Houve 33 casos de confirmação de nexos ocupacionais dos quais 24 tiveram suas CATs (Comunicações de Acidente e Doenças do Trabalho) emitidas à Previdência. Das 24 CATs emitidas, houve reconhecimento como doença do trabalho pela Previdência em apenas 8 casos; e destas 2 ações judiciais indenizatórias ganhas contra a empresa até o momento.

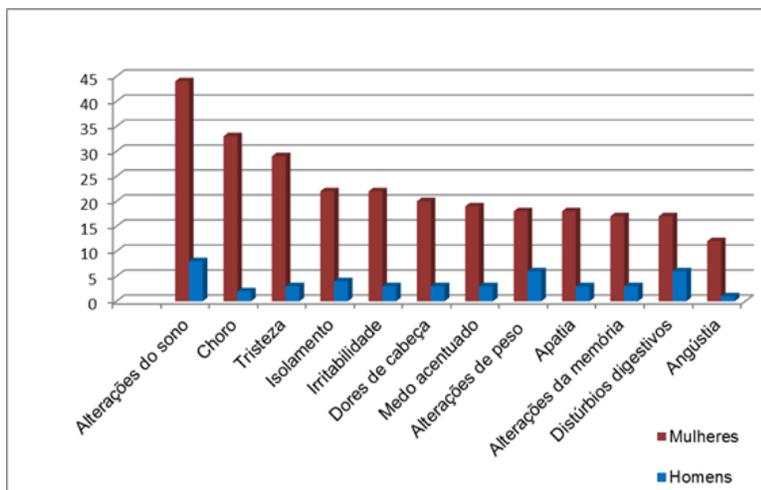


Figura 2 - Queixas mais frequentes dos pacientes atendidos de junho de 2006 a maio de 2015.

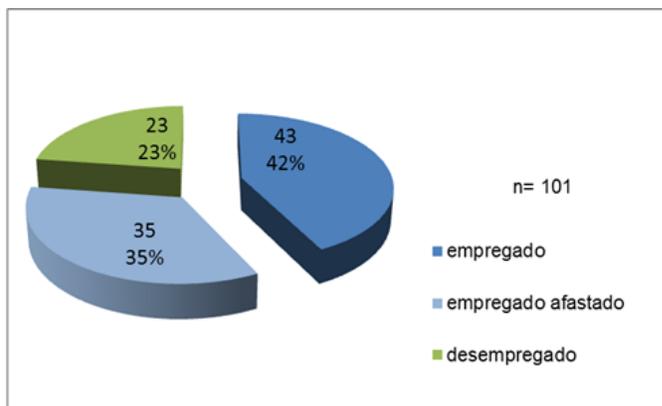


Figura 3 - Distribuição dos trabalhadores quanto à situação no emprego, de junho de 2006 a maio de 2015.

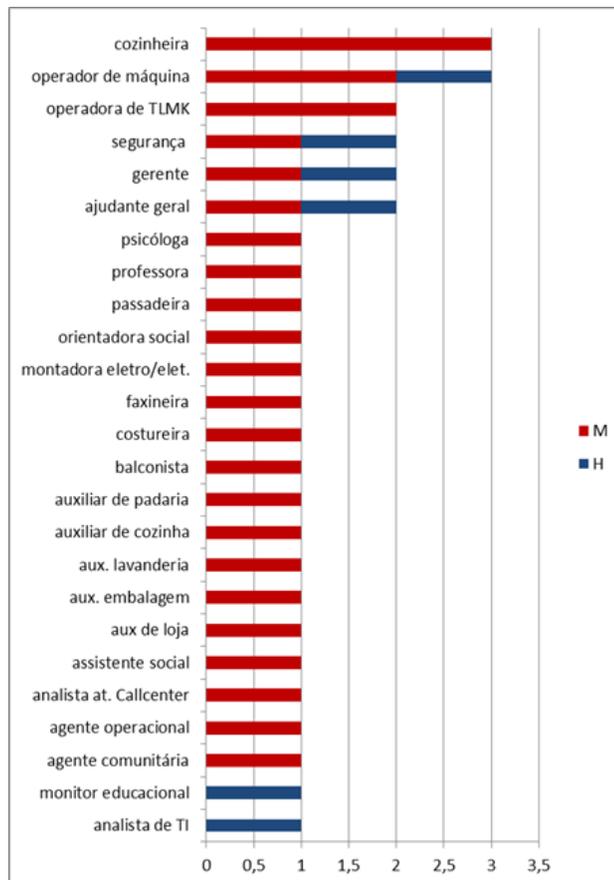


Figura 4 - Funções mais prevalentes conforme o gênero dos pacientes atendidos no período de junho de 2006 a maio de 2015.

Tabela 1 - Diagnósticos mais frequentes dos pacientes atendidos no período de junho de 2006 a maio de 2015.

Transtornos depressivos	21
Estado de Estresse Pós- Traumático	11
Transtornos de Adaptação	8
Transtornos Mistos Ansioso e Depressivo	7

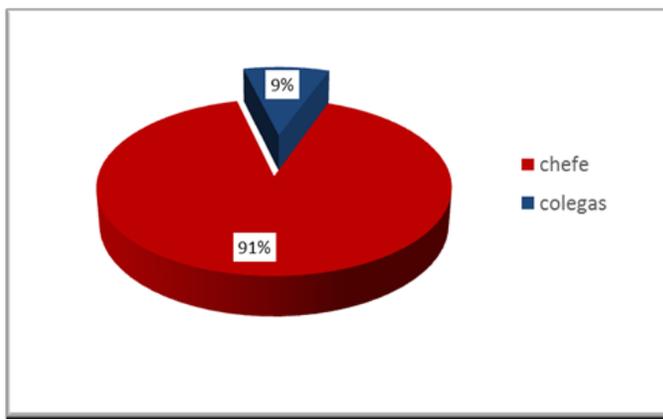


Figura 5 - Tipo de assédio caracterizado nos casos atendidos no período de junho de 2006 a maio de 2015.

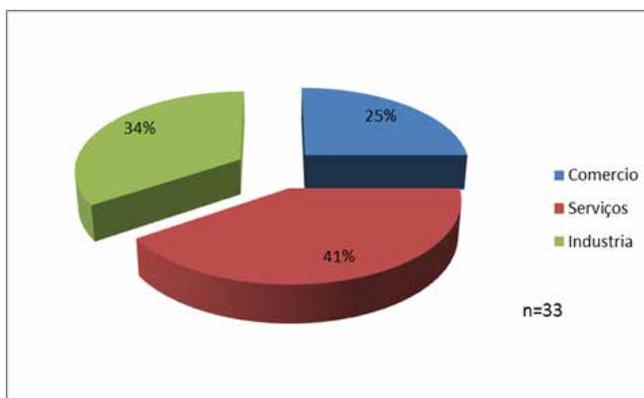


Figura 6 - Trabalhadores com nexos causais estabelecidos e ramo da empresa no período de junho de 2006 a maio de 2015.

#### CONCLUSÕES:

Apesar do assédio moral no trabalho ter ocorrência universal, em nosso estudo este predominou nos trabalhos de caráter coletivo, de menor especialização e onde a organização do trabalho exigiu uma sobrecarga psíquica dos trabalhadores em favor da produtividade, por exemplo empresas de teleatendimento, indústrias químicas, plásticas e de microeletrônicos. Na nossa casuística, predominaram o sexo feminino (4,75: 1), escolaridade correspondente a ensino médio e idade média de 39 anos. Os transtornos depressivos foram predominantes. Os ramos produtivos onde houve maior número de casos foram os da indústria e dos serviços (com uma ocorrência importante nas organizações não governamentais - ONGs), seguidos pelo comércio. Há ainda muita dificuldade no reconhecimento do nexos causal nas doenças mentais relacionadas ao assédio moral pela Previdência Social e pela Justiça.

**OBSERVAÇÃO:**

O trabalho foi apresentado no II Congresso Ibero Americano de Acoso Laboral realizado em Buenos Aires em 2013, com o título de Relato de Experiência em Assédio Moral do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Santo Amaro - São Paulo; em forma de pôster.

No congresso deste ano pretendemos apresentá-lo com dados atualizados na forma de Comunicação Oral de Pesquisa e/ou Estudo Teórico.

## 2) APRENDIZADOS POSITIVOS POR MEIO DO ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: MITO OU REALIDADE?

- Narbal Silva (narbal.silva@globo.com, Professor do departamento de Psicologia e do PPGP/UFSC); • Cristiane Budde (crisbudde@gmail.com, Psicóloga e Doutoranda do PPGP/UFSC).

**RESUMO:**

Este trabalho tem como objetivo discutir as relações possíveis entre estratégias de enfrentamento positivas e assédio moral no trabalho. Assim, reflete-se a possibilidade de, frente a situações degradantes de assédio moral, as pessoas desenvolverem estratégias de enfrentamento de modo que possam aprender e crescer pessoal e/ou profissionalmente. Nesse sentido, a maneira de perceber e avaliar as situações, bem como as experiências de vida anteriores, os recursos pessoais e sociais disponíveis e o contexto em que estão inseridos podem auxiliar os trabalhadores a lidar de modo mais positivo com as vivências e o sofrimento relativos ao assédio moral. Portanto, enquanto para alguns, a situação de assédio pode representar compreensões e sentimentos que repercutem apenas em rebaixamento da autoestima, do moral, e, em situações extremas, da instalação de doenças físicas e psíquicas, já para outros, pode representar, apesar do sofrimento, uma oportunidade de aprendizagem, crescimento pessoal e profissional.

Palavras-chave: assédio moral, trabalho, estratégias de enfrentamento positivas.

**RESUMEN:**

Este trabajo tiene como objetivo discutir las posibles relaciones entre estrategias de afrontamiento positivas y acoso laboral. Así, reflejase acerca de la posibilidad de, frente a situaciones degradantes del acoso moral, las personas desarrollaren estrategias de afrontamiento de modo que puedan aprender y crecer personal y/o profesionalmente. En este sentido, la forma de percibir y evaluar situaciones puede estar relacionada con las experiencias de vida anteriores, los recursos personales y sociales disponibles y el contexto en que los trabajadores viven, y puede ayúdalos a hacer frente de manera más positiva a las experiencias y sufrimiento derivados del acoso. Así, mientras que para algunos, la situación de acoso puede representar entendimientos y sentimientos que impactan sólo en la reducción de la autoestima, la moral, y, en situaciones extremas, la instalación de la enfermedad física y mental, para otros puede representar, a pesar del sufrimiento, una oportunidad para el aprendizaje, el crecimiento personal y profesional.

Palabras clave: acoso laboral, trabajo, estrategias de afrontamiento positivas.

### INTRODUÇÃO:

É possível obter aprendizados positivos mesmo em condições materiais e psicossociais precárias à existência humana no trabalho? Como lidar para preservar a dignidade, a saúde física e psíquica em situações caracterizadas como aviltantes ao desenvolvimento humano? Os modos de lidar com situações consideradas estressoras e degradantes ao equilíbrio físico e psíquico dos seres humanos são semelhantes entre os seres humanos? Essas e outras questões relacionadas endereçam para suposições a respeito da importância conferida e existente nos fatores contextuais, físicos e psíquicos, e naqueles pertinentes aos recursos psicológicos, que, por sua vez, são intrínsecos, adquiridos e também inerentes aos seres humano ao longo da sua existência por meio de múltiplas interações, genéticas (herdadas) e contextuais.

As experiências de Victor Frankl (1984) de como lidar com situações vexatórias e humilhantes, em um dos campos de concentração de Auschwitz, quando da segunda guerra mundial, demonstraram que, mesmo nas piores condições à existência humana, é possível lidar positivamente com as adversidades, aprender, ajudar as pessoas e, até mesmo, além de “crescer” como ser humano, também se desenvolver nos planos acadêmico e profissional. Para isso, estabeleceu três propósitos para a preservação da sua existência física e psíquica em Auschwitz: ajudar as pessoas, sobreviver e aprender alguma coisa. Tais propósitos e respectivos comportamentos orientados por eles foram cruciais à sua sobrevivência, num contexto, onde era comum, as pessoas “desistirem” de continuar vivendo, em especial, por meio de suicídio e fugas, cuja consequência mais notória era o “fuzilamento sumário”. O produto mais substancial logrado de suas experiências negativas em Auschwitz foi à edificação da “Logoterapia”, a terapia do sentido da vida, considerada por muitos, a terceira força na Psicologia, de base humanista, além da Psicanálise e do Behaviorismo.

Guardadas as devidas proporções em relação à intensidade, sobretudo negativa da experiência vivida por Victor Frankl, neste capítulo se procurará mostrar que, mesmo em situações extremas de assédio moral no trabalho, são possíveis experiências positivas por meio de aprendizados que transformam tais circunstâncias, que em princípio, são percebidas e interpretadas como degradantes, e ameaçadoras, em oportunidades de crescimento pessoal e profissional. Tais possibilidades, contudo, se encontram relacionadas às capacidades e recursos intrínsecos aos seres humanos, no que se refere aos seus processos cognitivos (percepção, interpretação e assertividade nas respostas), afetiva (autoestima e inteligência emocional), além de características herdadas, ou seja, de natureza genética. Não pretendemos, ao afirmar isso, sustentar a ideia de que, as resoluções positivas das situações de assédio moral no trabalho se sustentam exclusivamente pelos modos como as pessoas lidam com elas. Ou seja, nem tudo que se depara no contexto onde o ser humano se encontra inserido, está sob o absoluto controle do mesmo. Possivelmente, fatores oriundos do contexto, pertinentes às características psíquicas dos assediadores e das interações humanas estabelecidas, muito influenciarão as consequências advindas para os assediados, assediadores e demais participantes da comunidade organizacional. O que desejamos evidenciar é que: os modos típicos de pensar, sentir, perceber, e, sobretudo de agir dos seres humanos, caracterizados como distintos entre si, em muito influenciarão a qualidade de suas respostas diante de situações caracterizadas como de assédio moral. Enquanto para alguns, a situação de assédio moral pode representar compreensões e sentimentos, que repercutem apenas em rebaixamento da autoestima, do moral, e, em situações extremas, da instalação de doenças

físicas e psíquicas, já para outros, poderá representar, apesar do sofrimento, uma oportunidade de aprendizagem, crescimento pessoal e profissional. Tal concepção, além de se encorajar em princípios fenomenológicos existenciais de base humanista e da psicodinâmica, também estão amparados por suposições cognitivas, onde, os modos como as pessoas avaliam as situações, em princípio consideradas idênticas, poderão variar conforme o sistema de crenças e esquemas mentais de cada ser humano (metáfora do copo meio cheio e meio vazio). Ou seja, as múltiplas situações, com as quais os seres humanos se deparam ao longo da vida são passíveis de diversas interpretações, sendo que, para alguns, se torna ameaçador e porta de entrada para “sofrimentos físicos e psíquicos”, que muitas vezes não têm caminho de retorno, para outros são concebidos como oportunidades de aprendizado, enriquecimento pessoal e crescimento. Com base nesse entendimento, o processo terapêutico de base cognitiva proposto por Aaron Beck, por exemplo, tem como propósito desafiar percepções negativas e reorientá-las para visões mais positivas da vida (Beck, 1997).

Ao considerarmos as possibilidades de aprendizados positivos e de enriquecimento pessoal, mesmo em situações típicas de assédio moral, nas seções que seguem discorreremos e nos posicionaremos sobre os seguintes temas. O que significa assédio moral, as consequências nefastas ou construtivas, dependendo da ótica e dos recursos internos disponíveis, do assédio moral para os trabalhadores e as possíveis estratégias positivas de enfrentamento ao assédio moral no trabalho.

#### ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO:

O trabalho ocupa grande parte da vida da maioria das pessoas. É no local de trabalho que muitas pessoas passam a maior parte de seu dia, prática esta que se repete ao longo de vários anos. É no ambiente laboral também que, por vezes, tem se observado comportamentos e práticas de violência, que podem ser explícitas ou extremamente sutis e difíceis de serem constatadas. Uma dessas formas de violência é o assédio moral, que se caracteriza, de acordo com Hirigoyen (2006), por qualquer conduta abusiva que se manifesta, sobretudo, por comportamentos, atos, gestos, palavras, que possam trazer danos à dignidade, à personalidade, à integridade física ou psíquica de uma pessoa, e que pode colocar em perigo seu emprego, sua existência como ser humano e profissional, ou degradar o ambiente físico e psíquico de trabalho.

O assédio moral, de acordo com Heloani (2005), se caracteriza, em especial, pela intencionalidade, já que o assediado representa uma ameaça para o agressor. O fenômeno consiste, portanto, na deliberada e constante desqualificação da vítima, que pode trazer como consequência a sua fragilização. Ainda de acordo com o autor, o assédio geralmente inicia com pouca intensidade, de modo que as pessoas tendem a percebê-lo como uma brincadeira. Porém, depois, aos poucos, ele se propaga com mais força e o assediado passa a ser alvo de um grande número de humilhações e brincadeiras de mau gosto caracterizadas como recorrentes.

Assim, Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 37) definem o assédio como uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetida, que ocorre no ambiente de trabalho e que visa diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psicologicamente um ser humano ou um grupo, degradando suas condições de trabalho, atingindo sua dignidade e pondo em risco sua integridade pessoal e profissional.

Para Ovejero Bernal (2010), o assédio moral se caracteriza, de modo geral, pelo fato de que todo um grupo pratica-o, seja por ação ou omissão. Desse modo, segundo o au-

tor, o assediado percebe-se sozinho e sem apoio algum, e perde rapidamente a sua autoconfiança. As consequências para quem sofre o assédio podem ser bastante graves, podendo permanecer por anos ou por toda a vida, e o sujeito pode, até mesmo, cronicizar sintomas decorrentes do assédio somente depois de algum tempo. Vale ressaltar que o autor afirma ainda que, o assédio moral ocorre em organizações que possuem estrutura, características e valores culturais específicos. Nesse sentido, o autor salienta a importância de, em casos de assédio moral, observar-se o contexto que influencia a produção e a duração desse fenômeno. Ou seja, é essencial entender, no tempo e no espaço, o núcleo básico da cultura organizacional onde o assédio moral é construído.

Parece ser consensual entre os autores que o assédio moral no trabalho está relacionado a um conjunto de ações abusivas e violentas no ambiente de trabalho, infligidas de forma frequente e repetitiva, de maneira que assediados e assediadores podem estar em níveis hierárquicos distintos (Soares, 2008). Nesse sentido, vale ressaltar que o assédio moral não diz respeito a situações esporádicas ou isoladas de desavenças no ambiente de trabalho.

Também é relevante considerar que o assédio no trabalho, de acordo com Freitas, Heloani e Barreto (2008), embora constitua problema organizacional de natureza humana, em algumas organizações, os gestores negligenciam os aspectos desencadeadores do fenômeno. Para os autores, portanto, o assédio não ocorre porque os gestores assim desejem, mas porque se omitem. Assim, a falta de regras claras e de impedimentos a situações de violência no ambiente de trabalho, faz com que as mesmas aconteçam e, por vezes, se repitam e se perpetuem na cultura organizacional. Nesse sentido, destaca-se a importância dos gestores em geral, bem como, os que atuam na área de gestão de pessoas em particular, atuarem, sobretudo por meio de exemplos, disseminando valores que prezem pela qualidade de vida das pessoas, de modo a impedir que situações de violência ocorram e sejam recorrentes.

As terminologias para se referir às práticas de assédio moral no trabalho variam de acordo com a cultura de cada país e com a evolução dos estudos sobre o tema. Hirigoyen (2006) esclarece que em países de língua portuguesa as expressões frequentemente utilizadas são: assédio moral, violência moral, terror psicológico ou tortura psicológica. Já em países como a Alemanha e a Itália, utiliza-se mais o vocábulo *mobbing*, e nos Estados Unidos o termo *harassment*, ou ainda *bullying*, que é usado também na Inglaterra.

O assédio moral, apesar de provavelmente existir há muito tempo, começou a ser estudado somente no princípio dos anos 1980, pelo professor alemão Heinz Leymann, na Suécia (Ovejero Bernal, 2010; Rodrigues, 2010). O pesquisador chegou a resultados preocupantes, que logo foram divulgados na Academia. A partir dos resultados, Leymann e sua equipe nomearam seus achados como *Mobbing*, sendo que suas pesquisas são consideradas o marco para o início dos estudos sobre o fenômeno assédio moral (RODRIGUES, 2010). Contudo, no Brasil essa temática adquire relevância somente a partir do ano 2000 (Garbin & Fischer, 2012).

Hirigoyen é considerada a precursora do termo assédio moral, utilizando-o pela primeira vez em seu livro *“Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano”* (Caniato & Lima, 2008). Para a autora, o conceito diz respeito a toda e qualquer “conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima do trabalho” (Hirigoyen, 2008, p. 65).

A autora agrupou os comportamentos hostis de assédio moral no trabalho em quatro categorias: a) deterioração proposital das condições de trabalho, que inclui comportamentos como: criticar o trabalho do assediado de forma injusta ou exagerada, retirar a autonomia da vítima, não repassar informações úteis para a realização de tarefas, atribuir ao sujeito proposital e sistematicamente tarefas inferiores ou superiores às suas competências, ignorar recomendações de ordem médica, privar a vítima do acesso a instrumentos de trabalho, entre outros; b) isolamento e recusa de comunicação, que diz respeito a situações em que: a vítima é colocada separada dos outros, os colegas ou superiores não dialogam com o assediado, a presença da vítima é ignorada, entre outros; c) atentado contra a dignidade, em que: o assediado é constantemente ridicularizado, são atribuídas a ele tarefas humilhantes, os colegas ou superiores o desacreditam em frente aos demais trabalhadores, espalham-se rumores a respeito da vítima, entre outros; d) violência verbal, física e sexual, que inclui comportamentos como: ameaças de violência física, propostas ou gestos de agressão sexual, falam com a vítima aos gritos, entre outros (Hirigoyen, 2006).

Na seção que segue trataremos das consequências geradas, sobretudo para os assediados, mas também para as organizações e sociedade, do assédio moral em situações de trabalho.

#### IMPLICAÇÕES DO ASSÉDIO MORAL PARA TODOS OS INTERESSADOS:

A presença do assédio, assim como de outras formas de violência, pode trazer consequências negativas tanto para os trabalhadores envolvidos quanto para as organizações e para a sociedade como um todo (Martinigo Filho & Siqueira, 2008). Nesse sentido, Rufino (2009) afirma que ocorrências de assédio moral podem causar desgastes psicológicos nos trabalhadores, o que afeta o desempenho no trabalho, de modo a reduzir a produtividade e a lucratividade do empregador. As consequências econômicas derivadas desses casos de violência moral, segundo Hirigoyen (2008), não podem ser negligenciadas. A autora assevera que:

A deterioração do ambiente de trabalho tem como corolário uma diminuição importante da eficácia ou do rendimento do grupo ou da equipe de trabalho. [...] As perdas da empresa podem, então, assumir proporções significativas, por um lado, pela diminuição da qualidade do trabalho, e por outro, pelo aumento dos custos devido às faltas (Hirigoyen, 2008, p. 102).

Contudo, segundo Garcia e Tolfo (2011, p. 191), as maiores implicações recaem sobre os seres humanos assediados, principalmente, “porque as causas que envolvem o ato ficam subsumidas em espaço confuso e inquestionável, gerando incongruências que levam a danos psíquicos gravíssimos, atingindo a personalidade, identidade e autoestima dos indivíduos”. Salienta-se, portanto, a dificuldade de uma pessoa que foi assediada no trabalho lidar com tal situação, pois o assédio pode ser difícil de ser observado, caracterizando-se, muitas vezes, como uma violência não visível, facilmente sentida, mas difícil de “enxergar”, em especial, pelos que não interpretam estar nessa condição existencial. Isso pode encontrar explicação nos pressupostos que orientam a vida humana na sociedade em que vivemos. Orientada para o mercado, ditada por relações

econômicas, que não raro, se caracterizam como primordialmente econômicas, e, portanto, pautada em conceitos individualistas e de conveniência.

Dentro dessa concepção, para Leal (2009, p. 29), o assédio moral é uma prática que ocorre com muita discrição e ocultação, ou mesmo com invisibilidade, “através de atos aparentemente legais, mas que simulam comportamentos persecutórios, abusivos e arbitrários”. Assim, impõe-se a dificuldade de lidar com um “inimigo invisível”, que ao mesmo tempo em que assedia um sujeito, pode alegar ser apenas brincadeira ou uma impressão errada que o assediado teve, por exemplo. Também para Rufino (2009), o caráter da invisibilidade muitas vezes está presente nas situações de assédio moral, pois essas condutas são marcadas pela sutileza, podendo passar despercebidas pelos colegas de trabalho. Por esse motivo, segundo a autora, tal condição, às vezes, é mencionada como “o risco invisível”.

Na sua origem, de acordo com Heloani (2004), o assédio geralmente inicia com pouca intensidade, como algo inofensivo, de modo que as pessoas tendem a relevar e interpretar os ataques como “brincadeira”. Para Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 13), “não é incomum que o assédio moral surja de forma insignificante, confundindo-se com uma brincadeira de mau gosto, o que dificulta a sua consideração séria pela vítima e a sua formalização como um problema organizacional”. Entretanto, os ataques realizados pelo agressor repetem-se e ganham força, e a pessoa passa a ser alvo de um maior número de brincadeiras de mau-gosto e humilhações que se tornam recorrentes (Heloani, 2004).

As consequências individuais geradas pelo assédio, portanto, podem atingir a dimensão física, a psíquica e também a social. Os sujeitos assediados podem apresentar diversos comportamentos frente a situação, como por exemplo: passividade, sentimentos de culpa e vergonha, redução da auto-estima, desestruturação emocional, entre outros (Heloani, 2005, Freitas, 2007 & Barreto, 2000). Nesse contexto, os trabalhadores assediados podem se deparar com o sofrimento, que é definido por Mendes (2007, p. 50) como “uma reação, uma manifestação da resistência e da insistência em viver em um ambiente precarizado”. Também podem ser proliferados mecanismos de defesa, tais como: negação (o problema não existe), fuga ou esquiva (o assediado não enfrenta o problema e se distancia física ou psiquicamente do assediador ou deixa a organização), agressão exacerbada (descontrole emocional acompanhada de ira, que, em instâncias extremas poderá chegar a agressões físicas no assediador ou em si próprio), racionalização (desenvolver compreensões racionais que justifiquem a si próprio o que está transcorrendo) e projeção (elaborar argumentos no plano da consciência para atribuir culpa ao outro ou aos outros pelo ocorrido). O problema é que os mecanismos de defesa quando acionados de modo recorrente, ao ponto de se tornarem crônicos, além de não alterarem as circunstâncias físicas e psíquicas, as qual se encontra e se depara o assediado, tendem a gerar sofrimento físico e psíquico, que em condições extremas poderão levar ao suicídio (por fim ao próprio sofrimento) ou ao homicídio (por fim a vida daquele que é percebido e interpretado como fonte do seu sofrimento). Apesar do sofrimento muitas vezes vivenciado no trabalho, nem todos os trabalhadores adoecem frente a situações adversas, como o assédio moral. Alguns trabalhadores mostram-se capazes de desenvolver maneiras positivas de lidar com as dificuldades (estratégias de enfrentamento), sem sucumbir a elas. Assim, apresentaremos e debateremos na seção seguinte, os aspectos considerados principais que revestem as discussões que versam sobre as estratégias positivas de enfrentamento ao assédio moral nas organizações.

## ESTRATÉGIAS POSITIVAS DE ENFRENTAMENTO (COPING) AO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO:

O termo coping decorre do verbo to cope (do inglês), e tem como tradução aproximada no português a expressão lidar com ou o vocábulo enfrentamento (Abaid, Wilhelm, Giacomoni & Dell'Aglio, 2007; Antoniazzi, Dell'aglio & Bandeira, 1998). Em pesquisas científicas observa-se tanto a utilização do termo coping quanto da expressão estratégias de enfrentamento. Neste trabalho, optamos pelo uso do termo em língua portuguesa: estratégias de enfrentamento. Além disso, acrescentamos ao conceito, a palavra “positivas” para enfatizar e caracterizar, as possibilidades de inserção de modos construtivos, à todos os interessados de lidar com o assédio moral no trabalho.

O conceito de estratégias de enfrentamento pode ser definido como a utilização de modos cognitivos, afetivos e comportamentais para lidar com as demandas de uma situação, que são consideradas pesadas ou excedendo os recursos individuais do ser humano (Antoniazzi, Dell'aglio & Bandeira, 1998). Essas estratégias costumam ser utilizadas frente a emoções negativas e conflitos causados pelo estresse, visando, em princípio, a sua diminuição (Vandenbos, 2010). De modo geral, o conceito de estratégias de enfrentamento aparece fortemente associado aos estudos do estresse (Fontes, Neri & Yassuda, 2010; Britto, 2006; Santos & Cardoso, 2010; Coleta & Coleta, 2008).

As situações de assédio moral, entre outros aspectos, se caracterizam como de estresse, mais especificamente de distresse, considerado como estresse de tipo negativo. Já o estresse positivo, o que estimula desafios construtivos e visto como significativos é tipificado como eustress (Muchinsky, 2004). O estresse, segundo Selye (1959), é um estado que se manifesta por uma síndrome: Síndrome Geral da Adaptação (SAG). Três estágios ou fases compõem a SAG: 1. reação de alarme (choque inicial e subsequente reação ao choque); 2. fase de resistência (adaptação ao estressor); 3. fase de exaustão (quando a estimulação aversiva persiste e a capacidade de adaptação ao estressor se esgota) (Selye, 1959; Krohne, 2002). Em qualquer uma dessas fases há o registro de estresse, porém, as suas manifestações são diversas à medida que o tempo decorre. Além disso, não é necessário que os três estágios ocorram para que se registre a SAG. Apenas o estresse mais grave conduz a pessoa, eventualmente, à fase de exaustão. Contudo, a maior parte dos agentes do estresse produz alterações que correspondem a primeira e/ou a segunda fase do SAG.

Dois conceitos são considerados centrais para a maioria das teorias sobre o estresse psicológico: avaliação (appraisal) e estratégias de enfrentamento (coping) (Krohne, 2002). O primeiro, diz respeito à avaliação individual da importância do que está acontecendo para o bem-estar da pessoa, à maneira com que ela avalia o que está acontecendo consigo. O conceito de avaliação é essencial para compreender diferenças individuais na intensidade, qualidade e duração de emoções provocadas em ambientes que são objetivamente iguais. O segundo conceito, referente às estratégias de enfrentamento, diz respeito aos esforços individuais de pensamentos e ações utilizadas para lidar com demandas específicas que aparecem ao ser humano (Krohne, 2002).

As estratégias de enfrentamento estão intimamente relacionadas à avaliação, já que a maneira que a pessoa encontra para lidar com uma determinada situação dependerá, em grande parte, da forma com que a avalia. Assim, o estresse pode ser definido como um processo complexo, em que ocorre uma interação entre pessoa e ambiente, sendo que essa relação é avaliada pelo sujeito como sobrecarregando ou excedendo seus recursos pessoais ou pondo em risco seu bem-estar pessoal (Lazarus & Folkman, 1984). O

estresse pode ocorrer nos mais diversos ambientes, sendo que no contexto do trabalho pode-se citar como principais fatores geradores de estresse: características intrínsecas ao trabalho, relações interpessoais, expectativas do trabalhador e exigências organizacionais, possibilidades de desenvolvimento de carreira, assédio moral, entre outros (Assmar & Ferreira, 2008).

Entretanto, uma situação estressante nem sempre conduzirá ao sofrimento ou ao adoecimento. Cada sujeito percebe e avalia as situações estressantes de acordo com as suas experiências anteriores, com os seus recursos pessoais e sociais disponíveis para enfrentar as situações adversas e de acordo com o seu contexto. Assim, cada pessoa pode desenvolver formas próprias de lidar com o estresse, ou seja, suas próprias estratégias de enfrentamento. Para os estudos a respeito do conceito de estratégias de enfrentamento observam-se duas concepções tradicionais, que tem como base duas teorias distintas: 1. Experimentação animal; e 2. Psicologia Ego-Psicanalítica (Psicologia do Ego). O modelo de experimentação animal de estresse e controle, influenciado pelo pensamento darwinista, define estratégias de enfrentamento como atos que controlam as condições ambientais aversivas, diminuindo assim a alteração psicossomática (Lazarus & Folkman, 1984).

O enfrentamento, portanto, consiste na utilização de respostas comportamentais aprendidas, que obtiveram sucesso na redução da excitação, pois foram capazes de neutralizar uma condição perigosa ou nociva ao ser humano. O foco ficava, assim, no comportamento de fuga e esquiva. Por outro lado, o modelo da Psicologia do Ego define estratégias de enfrentamento como pensamentos e ações, realistas e flexíveis, que visam resolver problemas e reduzir o estresse (Lazarus & Folkman, 1984). De acordo com Antoniazzi, Dell'Aglio e Bandeira (1998), pesquisadores vinculados à psicologia do ego concebiam o enfrentamento como correlato aos mecanismos de defesa, sendo este, uma forma de lidar, de maneira inconsciente, com conflitos sexuais e agressivos. Dessa forma, para esses pesquisadores, “o estilo de coping utilizado pelos seres humanos era concebido como estável, numa hierarquia de saúde versus psicopatologia” (Antoniuzzi, Del'Aglio; Bandeira, 1998, p. 274).

Considerando a concepção original de mecanismos de defesa, foram realizadas algumas distinções com o intuito de diferenciar estratégias de enfrentamento de mecanismos de defesa. Uma modificação central consistiu na diferenciação entre os comportamentos relativos aos mecanismos de defesa - classificados como rígidos, derivados de elementos inconscientes - dos comportamentos associados às estratégias de enfrentamento - classificados como mais flexíveis e propositais (Antoniuzzi, Del'Aglio; Bandeira, 1998). A partir dos anos 1960, uma geração de pesquisadores apontou uma nova perspectiva em relação às estratégias de enfrentamento. Essa tendência buscava “ênfasis nos comportamentos de coping e seus determinantes cognitivos e situacionais” (Antoniuzzi, Del'Aglio; Bandeira, 1998, p. 275). Foram, portanto, realizadas publicações sobre o tema estratégias de enfrentamento, em especial pelo grupo de Lazarus e Folkman, o que causou avanços na área (Dell'Aglio, 2000).

Assim, em uma perspectiva cognitivista, Lazarus e Folkman (1984, p. 141, tradução nossa) afirmam que as estratégias de enfrentamento consistem em “constantes mudanças cognitivas e esforços comportamentais utilizados pelas pessoas para lidar com demandas específicas internas e/ou externas, que são avaliados como sobrecarregando ou excedendo seus recursos pessoais”. Destaca-se, portanto, as estratégias de enfrentamento como um processo que ocorre em uma relação pessoa-ambiente, em um dado

tempo, em um determinado contexto.

O modelo proposto por Folkman e Lazarus (1980), envolve quatro aspectos principais: 1. As estratégias de enfrentamento são um processo ou uma interação que se dá entre ser humano e ambiente; 2. A função das estratégias de enfrentamento é gerir a situação estressora, e não apenas controlá-la; 3. A noção de avaliação - a maneira como o fenômeno é percebido, interpretado e representado cognitivamente pelo ser humano - é fundamental para os processos de estratégias de enfrentamento; 4. O processo de estratégias de enfrentamento se constitui em uma mobilização de esforços comportamentais e cognitivos utilizados pelo ser humano para administrar as demandas externas e/ou internas que surgem na sua interação com o ambiente externo.

A gestão dessas demandas inclui esforços como reduzir, minimizar ou tolerar situações de estresse, sendo que esses esforços vão variar de acordo com as características das situações que se apresentam e com o local em que as mesmas ocorrem. As estratégias de enfrentamento têm duas funções principais: "a administração ou a alteração da relação pessoa-ambiente que é a fonte de estresse (estratégias focalizadas no problema) e a regulação das emoções estressantes (estratégias focalizadas na emoção) (Lazarus & Folkman, 1980, p. 223, tradução nossa)". Assim, as estratégias focadas no problema podem ser definidas como um esforço para agir na origem do estresse, buscando alterá-la. O propósito desse tipo de estratégia de enfrentamento seria, portanto, alterar o problema existente na relação pessoa-ambiente, já que esse gera o estresse.

As estratégias focadas na emoção são definidas como um esforço para regular as emoções, regular o estado emocional que se encontra associado ao estresse ou que é o resultado de situações estressantes. A função de tal estratégia de enfrentamento seria, assim, diminuir a sensação física desagradável de um estado de estresse, ou seja, modificar o estado emocional do sujeito (Lazarus & Folkman, 1980).

Lazarus e Folkman propõem oito fatores para o estudo das estratégias de enfrentamento: 1. Confronto, que envolve esforços agressivos de alteração da situação; 2. Afastamento, que diz respeito a esforços cognitivos de minimização e desprendimento da situação; 3. Autocontrole, que envolve esforços de regulação dos sentimentos e ações; 4. Suporte social, que diz respeito à procura de suporte emocional e informativo; 5. Aceitação da responsabilidade, que abrange o reconhecimento do papel da pessoa na situação e na tentativa de recompor o problema; 6. Fuga e a esquivia, que consistem em estratégias para evitar ou escapar do problema; 7. Resolução de problemas, que envolve esforços focados sobre o problema, buscando maneiras de modificar a situação; 8. Reavaliação positiva, que diz respeito à criação de significados positivos da situação estressante.

Há também autores como Antoniazzi, Dell'Aglio e Bandeira (1998), Aitken e Crawford (2007) e Grassi-Oliveira et al (2008), que realizam uma distinção entre os termos estilos e estratégias de enfrentamento. Para eles, os estilos se relacionam a características de personalidade ou a resultados de estratégias de enfrentamento. Desse modo, os estilos se referem ao fato de os sujeitos costumarem a desenvolver maneiras habituais de lidar com as situações estressantes, e apresentarem uma tendência a utilizar essas maneiras de agir diante dessas circunstâncias. As estratégias, contudo, dizem respeito às ações cognitivas ou do comportamento realizadas no decorrer de um episódio específico de estresse. As estratégias são vinculadas a fatores situacionais e, portanto, não são respostas estereotipadas que acontecem sempre da mesma maneira. Elas podem se alterar no decorrer do tempo, de modo a se tornarem mais funcionais para a pessoa.

Para melhorar as estratégias pessoais de lidar com situações estressantes, poder-se-iam citar intervenções psicoterápicas e intervenções que promovam a modificação de crenças avaliadas como disfuncionais pelo sujeito, de modo a melhorar os recursos de solução de problemas e de habilidades sociais (Grassi-Oliveira et al, 2008). As estratégias podem fazer parte do repertório cognitivo e comportamental do sujeito, porém, às vezes, as pessoas também podem substituir os comportamentos disfuncionais por outros novos, que busquem maneiras de pensar e enfrentar as situações de modo mais positivo. Podem, assim, aprender a reavaliar os eventos estressantes com o objetivo de interpretar os acontecimentos mais positivamente (Milagris & Fiorito, 2006), buscando olhar para os estressores de outra maneira, de modo a, aprender e crescer com as adversidades.

Nesse sentido, ressalta-se a perspectiva adotada por meio da Psicologia Positiva, onde o sofrimento humano não é negado diante de situações estressoras caracterizadas pelo assédio moral, mas são enfatizadas as forças pessoais já existentes nos seres humanos (qualidades, virtudes e potencialidades), de modo a, por meio delas, reconstruir e fortalecer as habilidades e competências dos seres humanos, além de valorizar experiências subjetivas e objetivas de existência, tais como, as condições materiais de existência, o bem-estar, a felicidade, o otimismo, a esperança e a satisfação no trabalho (Seligman; Csikszentmihalyi, 2000; Sheldon & King, 2001). Nessa concepção, os comportamentos adaptativos e os traços positivos dos seres humanos, podem servir como fatores protetores contra o estresse e as adversidades que se tipificam como de sofrimento humano no trabalho. Assim, tomando consciência desses fatores protetores e os elaborando de forma produtiva, com apoio e por meio de relações de ajuda, os seres humanos podem responder com melhor qualidade às situações difíceis, sobretudo, aquelas consideradas como típicas de assédio moral no trabalho (Paludo & Koller, 2007).

A concepção de sentido da vida e de visão positiva do futuro, acerca do sentido que reveste a existência humana, vem ao encontro dos pressupostos que orientam os conceitos desenvolvidos por meio da Psicologia Positiva. Nessa perspectiva, a vida potencialmente tem sentido em quaisquer circunstâncias, e isso “pressupõe a capacidade humana de transformar criativamente os aspectos negativos da vida em algo positivo ou construtivo” (Frankl, 1984, p. 119). Assim, o autor por último mencionado, assevera ser possível para o ser humano transformar o sofrimento em uma conquista e em uma realização humana, mas também afirma que o ser humano não deve se obrigar a buscar o otimismo. Para Frankl (1984), a pessoa não deve buscar a felicidade, deve buscar um sentido para a vida, uma razão para ser feliz, sendo que a felicidade virá em decorrência disso. Para o autor, o homem é capaz de fazer as suas escolhas, ele pode decidir o que será de si em termos mentais e espirituais, mesmo em situações bastante adversas, e é essa liberdade que transforma a vida em algo com sentido para o ser humano. Aliado a isso, constitui qualidade em potencial, a todo e qualquer ser humano, existir “olhando de modo positivo para o seu futuro”. Em essência é o que nos move, e como consequência, nos impede de desistir da vida, seja no trabalho ou fora dele.

Nessa ótica, em seu livro, “Em busca de sentido: um psicólogo no campo de concentração” (1984), o autor descreveu sua experiência em um campo de concentração, em Auschwitz, durante a segunda guerra mundial. Em seu relato, Frankl contou sobre as grandes dificuldades que os prisioneiros de guerra sofriam nesse local, sendo que, dentre eles, os piores eram a fome e o frio. As experiências no campo de concentração mostraram para Frankl, que o ser humano é capaz de fazer escolhas, mesmo em

situações extremas. Para ele, o prisioneiro tinha em sua frente uma oportunidade e um desafio: transformar o seu sofrimento em uma vitória de sua força interior, utilizar o sofrimento para seu crescimento pessoal ou então ignorar o desafio e render-se aguardando a morte. Assim, segundo o autor, transformar uma grande dificuldade em algo que faça o ser humano crescer e aprender, pode ser uma forma de encontrar o sentido pessoal da vida.

Como consequência positiva dos longos dias de sofrimento, aliado ao aprendizado positivo obtido no campo de concentração, Viktor Frankl construiu os pressupostos teóricos e aplicados da Logoterapia, também conhecida como a “Psicoterapia do Sentido da Vida” (Moreira & Holanda, 2010). Nessa concepção, tem-se uma visão de homem em sua totalidade, de um ser livre e responsável, que constrói a própria história e que é aberto para buscar e encontrar sentido frente a qualquer situação (Sobral, 2013). Assim, a logoterapia caracteriza-se, principalmente, por auxiliar o sujeito a buscar o seu sentido da vida, sentido este que é único e que pode ser encontrado mesmo em situações bastante desfavoráveis. Dessa maneira, pode-se fazer um paralelo com a teoria de Frankl e as estratégias de enfrentamento, já que, em situações de dificuldade e sofrimento, o sujeito pode ser capaz de superá-lo, por vezes aprendendo algo e encontrando um sentido positivo para a vida. Também é possível tecer relações com pressupostos cognitivistas de comportamento humano em situações de trabalho. Em tal concepção, os modos como as pessoas avaliam as situações, em princípio concebidas como idênticas, poderão variar conforme o modelo mental de cada ser humano. Ou seja, as situações, com as quais os seres humanos se deparam ao longo da vida são passíveis de interpretações, sendo que, o que é ameaçador e motivo de sofrimento para alguns, para outros, o significado é de aprendizado e enriquecimento pessoal. Com base nesse entendimento, o desafio por meio de ajuda, de natureza terapêutica, está em desafiar e desconfirmar percepções negativas e reorientá-las para visões mais positivas da vida (Beck, 1997).

Os estudos de Dejours também se assemelham ao tema estratégias de enfrentamento – embora o autor não conceitue e nem trabalhe com o conceito, quando se refere aos mecanismos de defesa e ao sofrimento. Dejours e Abdoucheli (2009) distinguem dois tipos de sofrimento, o sofrimento patogênico e o sofrimento criador, sendo que, o primeiro ocorre quando o ser humano não enxerga nada além de pressões fixas, rígidas, incontornáveis, quando se percebe frustrado, aborrecido, com medo ou com um sentimento de impotência. O sofrimento patogênico ocorre quando o ser humano já explorou todos os seus recursos defensivos e o seu sofrimento residual não compensado, continua então, por meio do “seu trabalho de solapar e começa a destruir o aparelho mental e o equilíbrio psíquico, ...empurrando-o lentamente ou brutalmente para uma descompensação (mental ou psicossomática) e para a doença” (Dejours & Abdoucheli, 2009, p. 137). Por outro lado, o sofrimento criador se refere ao sofrimento que se transforma em criatividade, beneficiando a identidade do ser humano. Esse tipo de sofrimento “aumenta a resistência do ser humano diante do risco de desestabilização psíquica e somática” (Dejours & Abdoucheli, 2009, p. 137). Dessa maneira, o sofrimento criador funciona como um mediador para a saúde, pois o sofrimento pode ser ressignificado e transformado em prazer.

Nesse sentido, o conceito de sofrimento criador se aproxima do conceito de estratégias de enfrentamento, pois diz respeito às maneiras que o ser humano encontra para lidar com seu sofrimento, e transformá-lo em algo melhor. O sofrimento, por vezes,

pode aparecer como propulsor para a busca de novas alternativas para lidar com as demandas que surgem ao ser humano. O que, por conseguinte poderá ser ponto de partida, impulsionando o ser humano a buscar meios de agir sobre o mundo (Dejours, 2004). Dessa forma, para Dejours e Adboucheli (2009), os seres humanos desenvolvem formas de resistência e estratégias de defesa frente ao sofrimento, sendo que essas estratégias ou resistências podem conduzir o indivíduo ao prazer ou, também, ao contrário, ao sofrimento patológico e ao adoecimento.

Ao se caracterizar como uma violência, o assédio moral pode acarretar estresse negativo, o que, em decorrência, traz sofrimento às pessoas. Por meio de estratégias de enfrentamento efetivas, contudo, pode-se minimizar as emoções negativas decorrentes das adversidades vivenciadas, bem como criar meios que procurem agir na origem do problema, modificando a situação estressante de assédio moral. Dessa forma, com base nos princípios da Psicologia Positiva, Psicologia Cognitiva, no humanismo de Frankl e nos pressupostos psicodinâmicos de Dejours, definimos estratégias de enfrentamento positivas como esforços mentais, afetivos e comportamentais que as pessoas desenvolvem de maneira ativa e saudável, visando a gestão de emoções negativas e/ou a alteração das situações percebidas como estressantes para situações mais positivas a vida do ser humano.

Assim, as estratégias de enfrentamento positivas dizem respeito a formas melhores das pessoas lidarem com as adversidades, de modo que possam possibilitar aprendizado e crescimento pessoal. Nesse sentido, o uso de estratégias positivas poderá funcionar como mediador em prol da saúde humana frente a casos de violência no local trabalho.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A prática do assédio tem se mostrado como um dos fatores limitadores para a possibilidade de o “ser humano se sentir feliz no ambiente de trabalho e fora dele” (Tolfo & Silva, 2011). Contudo, as estratégias de enfrentamento positivas, aliadas a políticas e práticas de gestão de pessoas adequadas, podem minimizar as consequências negativas desse perverso fenômeno de natureza psicossocial, inclusive reduzindo e prevenindo sua ocorrência.

Vale ressaltar que, apesar de as pessoas poderem crescer e aprender com as adversidades e também contribuir com a redução da violência laboral (ou, pelo menos, de suas consequências), o assédio moral, mais que um problema humano nas organizações, constitui questão relevante para a saúde física, psíquica e social de todo e qualquer trabalhador.

Por se tratar de uma violência frequente e repetitiva no contexto laboral, pode trazer consequências negativas para a organização, para a sociedade e, sobretudo, de modo mais direto, para os assediados. As decorrências pessoais do assédio podem atingir as dimensões física, psíquica e/ou social, de modo que cada pessoa, dadas as singularidades próprias a cada ser humano, apresentará e desenvolverá sentimentos e comportamentos peculiares diante das situações de violência.

O fenômeno se caracteriza como coletivo, dado que, em geral, todo um grupo o pratica, seja por ação ou omissão. Por isso, cabe aos gestores e aos demais trabalhadores encontrarem soluções colaborativas, pois, se o assédio existe, é porque os participantes da comunidade organizacional, de modo tácito ou deliberado são coniventes com ele.

Apesar de comumente serem observados sentimentos como culpa e vergonha, redução da autoestima, moral, desestruturação emocional, entre outras consequências

negativas proporcionadas pelas situações de assédio, os gestores e os demais trabalhadores podem construir estratégias de enfrentamento mais positivas e proativas às adversidades vivenciadas. Podem, portanto, encontrar maneiras de perceber, sentir e de se comportar diante das situações estressoras de assédio, de modo que aprendam algo positivo e cresçam pessoalmente e/ou profissionalmente, apesar do sofrimento envolvido. Tal afirmação encontra guarida em Frankl (1984), ao afirmar que é possível aprender e crescer como ser humano, tanto do ponto de vista psicológico quanto espiritual, mesmo em condições degradantes à existência humana. A experiência do que significa “indignidade humana” nos “atrozes campos de concentração alemães” na segunda guerra mundial, é prova irrefutável disso.

Porém, vale ressaltar que cada pessoa percebe e avalia as situações de estresse, típicas de assédio moral como únicas, de acordo com as suas características de personalidade, com as experiências que já viveu e com os recursos pessoais e sociais que estão disponíveis no contexto. Esses fatores combinados auxiliarão ou não, o ser humano a escolher as melhores formas de enfrentar as adversidades, de modo a minimizar pensamentos e sentimentos negativos, além de atuar propositivamente nas situações de trabalho que se caracterizam como assédio moral, utilizando e interpretando tais vivências como formas de aprender algo importante e crescer existencialmente.

Além disso, fatores que também devem ser considerados como importantes no enfrentamento ao assédio moral no trabalho são a cultura e o suporte organizacional diante das violências existentes no local de trabalho. Assim, situações degradantes que deveriam de modo preventivo ter regras claras e serem coibidas no contexto do trabalho, às vezes, tornam-se recorrentes e se perpetuam na cultura organizacional.

Portanto, se torna relevante para os gestores em geral e à área de gestão de pessoas em particular, atuarem no sentido de promover valores numa cultura guiada para a qualidade de vida dos trabalhadores, portanto coibitivas violências físicas e psíquicas de qualquer ordem ou natureza. Por meio de suporte organizacional condizente e uma cultura voltada à saúde, QVT, bem estar e a felicidade no trabalho, as pessoas poderão desenvolver estratégias de enfrentamento mais assertivas, de modo que permitam as mesmas experienciar pensamentos, sentimentos e desenvolvimento de comportamentos que propiciem aprendizados positivos e crescimento pessoal e profissional.

Também nessa direção, destacamos a relevância em construir organizações humanizadas, que buscam a valorização de seus trabalhadores, sejam eles gestores ou não, e de suas qualidades de vida, além de priorizarem ações com responsabilidade social e ambiental (Dias, 2004; Vergara & Branco, 2001).

Estamos convictos que, em um ambiente pautado com pressupostos de humanização, práticas de violência psicológica, como as de assédio moral, tenderão a ser inibidas ou, até mesmo, a não existirem. Isso porque, “deixará de existir terreno fértil”, para não dizer “podre”, a elas.

## Referências Bibliográficas

- Beck, J.S. (1995/1997) *Terapia cognitiva: teoria e prática*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Abaid, J. L. W., Wilhelm, F; Giacomoni, C. H.; Dell’Aglío, D. D. (2007) Eventos de vida e estratégias de coping de idosos socialmente ativos. *Estudos Interdiscip. Envelhec.*, Porto Alegre, v. 12, p. 35-52. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/27272>. Acesso em: 21 jun 2012.

- Aitken, A. & Crawford, L. (2007) Coping with stress: dispositional coping strategies of project managers. *International Journal of Project Management*, n.25, p.666-673.
- Antoniazzi, A.S.; Dell'aglio, D.D.; Bandeira, D.R. (1998) O conceito de coping: uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia*. Natal, v. 3, n.2, p. 273-294.
- Assmar, E. M. L.; Ferreira, M. C. (2008) Fontes ambientais de estresse ocupacional e burnout: tendências tradicionais e recentes na investigação. In: TAMAYO, Álvaro (orgs). *Estresse e cultura organizacional*. São Paulo: Casa do Psicólogo, All Books.
- Barreto, M. M. S. (2000) Uma jornada de humilhação. Dissertação de mestrado em psicologia social, apresentado ao departamento de psicologia social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- Britto, E. S. (2006) Enfermeiros psiquiátricos: estresse, enfrentamento e saúde. Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, Programa de PósGraduação em Enfermagem. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22131/tde-04082006-163611/pt-br.php>. Acesso: 11 jun 2012.
- Coleta, A. S. M. D. & Coleta, M. F. (2008, jan/jun.) Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis. *Psico-USF (Impr.)*, vol.13, n.1, Itatiba. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-82712008000100008&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712008000100008&lang=pt). Acesso em: 10 jun 2012.
- Dejours, C. (2004, set/dez.) Subjetividade, trabalho e ação. *Revista produção*, v. 14, n.3, p. 27-34.
- Dejours, C. & Abdoucheli, E. (2009) Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: Dejours, C.; Abdoucheli, E. & Jayet, C. *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas S. A.
- Dias, M. (2004, mai/ago.) O Desafio da Gestão de Pessoas Diante da Necessidade de Conciliação entre Competitividade e Humanização. *Revista de Administração da UNIMEP*, v. 2, n. 2. Disponível em: <http://www.regen.com.br/ojs/index.php/regen/editor/uploadLayoutFile>. Acesso em: 19 ago 2012.
- Fontes, A. P., Neri, A. L. & Yassuda, M. S. (2010, set.) Enfrentamento de estresse no trabalho: relações entre idade, experiência, autoeficácia e agência. *Psicol. cienc. prof.*, v. 30, no.3, Brasília. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98932010000300013](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932010000300013). Acesso em: 16 jun 2012.
- Frankl, V. (1984) *Em busca de sentido: um psicólogo no campo de concentração*. 21ª Edição, Petrópolis: Editora Vozes.
- Freitas, M. E. (2007) Quem paga a conta do assédio moral no trabalho? *RAE eletrônica*, São Paulo, v. 6, n. 1.
- Freitas, E., Heloani, R. & Barreto, M. (2008) *Assédio moral no trabalho*. São Paulo: Editora Cengage Learning.
- Garbin, A. C. & Fischer, F. M. (2012, jun.) Assédio moral no trabalho e suas representações na mídia jornalística. *Rev. Saúde Pública*, vol.46 n.3, São Paulo. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-89102012000300003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102012000300003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 25 ago 2012.
- Garcia, I. S. & Tolfo, S.R. (2011) Assédio moral no trabalho: uma responsabilidade coletiva. *Psicologia & Sociedade*, 23(11), 190-192.
- Grassi-Oliveira, R.; Daruy Filho, L.; Brietzke, E. (2008, jul./set) Coping como função executiva. *Psico*. Porto Alegre, v.39, n.3, p. 275- 281.
- Heloani, R. (2004) Assédio moral: um ensaio sobre a expropriação da dignidade no

- trabalho. RAE eletrônica, v. 3, n.1. Disponível em: < <http://rae.fgv.br/rae-eletronica/vol-3-num1-2004/assedio-moral-ensaiosobre-expropriacao-dignidade-no-trabalho>>. Acesso em: 05 jun. 2012.
- Heloani, R. (2005, dez.) Assédio moral: a dignidade violada. Aletheia, Canoas, n. 22.
- Hirigoyen, Marie-France. (2006) Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral (2 ed.). Rio de Janeiro: Bartrand do Brasil.
- Hirigoyen, Marie-France. (2008) Assédio Moral: a violência perversa do cotidiano. 4. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Krohne. (2002) Stress and Coping Theories. Johannes Gutenberg Universität Mainz Germany. Disponível em: [http://userpage.fuberlin.de/~schuez/folien/Krohne\\_Stress.pdf](http://userpage.fuberlin.de/~schuez/folien/Krohne_Stress.pdf). acesso em: 16 jun 2012.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984) Stress, appraisal and coping. New York: Springer.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1980, set.). An analysis of coping in a middle-aged community sample. Journal of Health and Social Behavior, vol. 21, n. 3, pp. 219-239.
- Leal, R. F. (2009) Assédio moral no trabalho: o inimigo invisível. X Curso Pós-Graduação de Especialização em Direito do Trabalho, 2009. Disponível em: [http://www.pedrosoadv.pt/wa\\_files/trabalho\\_20final\\_20da\\_20PG.pdf](http://www.pedrosoadv.pt/wa_files/trabalho_20final_20da_20PG.pdf). Acesso em: 02 mar 2013.
- Martiningo Filho, A. & Siqueira, M V. S. (2008) Assédio moral e gestão de pessoas: uma análise do assédio moral nas organizações e o papel da área de gestão de pessoas. Revista de Administração Mackenzie, vol. 9, n. 5, p. 11-34.
- Mendes, A. M. (2007) Novas formas de organização do trabalho, ação dos trabalhadores e patologias sociais. In: Mendes, Ana Magnólia (org). Psicodinâmica do trabalho: teoria, métodos e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Milagris, L.E.N. & Fiorito, A.C.C. (2006, out/dez.) Avaliação do nível de stress de técnicos da área de saúde. Estudos de Psicologia. Campinas, v.23, n.4, p. 391-398.
- Moreira, N. & Holanda, A. (2010) Logoterapia e o sentido do sofrimento: convergências nas dimensões espiritual e religiosa. Psico-USF [online], v.15, n.3, pp. 345-356. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-82712010000300008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-82712010000300008&script=sci_arttext). Acesso em: 20 dez 2012.
- Muchinsky, P. M. (2004) Psicologia Organizacional. São Paulo: Pioneira Thomson.
- Ovejero Bernal, A. O. (2010) Psicologia do trabalho em um mundo globalizado: Como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho. Porto Alegre: Artmed.
- Paludo, S. S. & Koller, S. H. (2007) Psicologia Positiva: uma nova abordagem para antigas questões. Paidéia, 17(36), p. 9-20.
- Rodrigues, M. (2010, set.) Estudos sobre assédio moral no Brasil: uma análise sobre caminhos percorridos. XIII SEMEAD, Seminários em Administração. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/semead/13semead/resultado/trabalhosPDF/327.pdf>. Acesso em: 23 jun 2012.
- Rufino, R. C. P. (2006) Assédio moral no âmbito da empresa. São Paulo: LTr.
- Santos, A. F. O & Cardoso, C. L. (2010, Jul/Set.) Profissionais de saúde mental: estresse, enfrentamento e qualidade de vida. Psic.: Teor. e Pesq., v.26, no.3, Brasília. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-37722010000300017&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722010000300017&lang=pt). Acesso em: 18 jun 2012.
- Seligman, M. E. P. & Csikszentmihalyi, M. (2000, jan.) Positive Psychology, an introduction. American Psychologist, v. 55, n. 1. p. 5- 14. Disponível em: <http://www.radford.edu/~tpierce/622%20files/Seligman%20%282000%29%20Positive%20Psychology.pdf>. Acesso em: 10 abr 2012.

Selye, H. (1959) A tensão da vida. São Paulo: Ed. IBRASA S. A.

Sheldon, K. M. & King, L. (2001, mar.) Why Positive Psychology Is Necessary. American Psychologist. vol. 56, n. 3, 216-217. Disponível em: <http://www.pscosport.it/news/Articoli%20-%20Sheldon%20-%20Why%20Positive%20Psychology%20is%20necessary.pdf>. Acesso em: 23 jun 2012.

Soares, L. Q. (2008) Interações socioprofissionais e assédio moral no trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Sobral, Sociedade Brasileira de Logoterapia (2013). Logoterapia e Análise Existencial. Disponível em: <http://www.logoterapia.com.br/index.php?id=4>. Acesso em: 17 jan 2013.

Tolfo, S. R.; Silva, N. (2011) Felicidade, Bem-Estar e Assédio Moral: paradoxos e tensões nas organizações da atualidade. In: Psicología y Organización del Trabajo XII. Montevideo: Psicolibros.

Vandenbos, G. R. (org) (2010). Dicionário de Psicologia. APA, American Psychological Association. Porto Alegre: Artmed.

Vergara, S. C. & Branco, P. D. (2001, abr/jun.) Empresa Humanizada: a organização necessária e possível. RAE, Revista de Administração de Empresas, v. 41, n. 2.

VIVÊNCIAS E INTERVENÇÕES - Trabalhos completos

11/10/2015 - DOMINGO: 10H30 ÀS 12H

VIVÊNCIAS E INTERVENÇÕES (VI) 1:

1) RELATO PESSOAL: ANOS ROUBADOS: RELATO DE UMA EXPERIÊNCIA DE ASSÉDIO MORAL

- Caso G

O objetivo deste artigo é relatar uma situação de assédio moral vivenciada enquanto professora e diretora de uma escola municipal no interior de H, onde ingressei por concurso público na função de professora de Educação Física, no ano de 1991.

Em dezembro de 2005, inscrevi-me em um processo seletivo para diretores substitutos e, ao ser classificada, foi-me designada uma escola recém-inaugurada na periferia da cidade, implantada em um bairro construído para alocar comunidades que habitavam favelas em diferentes regiões da cidade, efetivando um processo de “desfavelamento”.

Na ocasião da mudança, houve resistência de grande parte dos favelados quanto à imposição das novas habitações. Quando iniciamos o trabalho, em janeiro de 2006, a equipe escolar logo percebeu os conflitos entre diferentes grupos estabelecidos no bairro. Fomos duramente testados e submetidos a uma grande pressão dos moradores. Era comum ouvirmos expressões ameaçadoras e manifestações que nos desafiavam, demonstrando o descrédito a respeito dos funcionários públicos: “Vamos ver quanto tempo vocês aguentam aqui!”

No início da gestão, os casos de depredação de patrimônio na escola eram muito significativos, inclusive com incêndios provocados pelos alunos. As agressões aos profissionais eram frequentes e em razão disto foi difícil estabilizar o quadro de funcionários.

Diante desta situação, busquei, através do Conselho de Escola, implantar um trabalho de integração com a comunidade, partindo da ideia de “colocar-se a serviço”.

Associamos a equipe escolar ao Grupo Intersetorial, uma organização constituída por funcionários públicos dos diversos segmentos instalados no bairro, líderes comunitários e religiosos e pela Associação de Bairro. O grupo reunia-se, periodicamente, para estudar alternativas de solução para os problemas do bairro. Muitos projetos em conjunto foram realizados, sendo o mais expressivo deles a instalação de uma biblioteca comunitária em uma das salas da escola.

Aos poucos, através de atividades que buscavam o envolvimento das lideranças do bairro, fomos conquistando simpatia e respeito. Instituímos a Associação de Pais e Mestres que representou a primeira participação democrática dos mesmos na escola.

Algumas parcerias, estabelecidas já nos primeiros meses de atuação na escola, contribuíram para a realização de importantes projetos, entre eles, a organização de atividades ecumênicas pelos líderes religiosos locais, a participação constante de profissionais voluntários e intercambiados dos Rotary Clubs, e a colaboração do Tiro de Guerra e Polícia Militar, em eventos escolares e ações comunitárias.

Em dois anos, os avanços comportamentais foram muito relevantes. Os índices de depredação e agressividade diminuíram e a equipe viu-se em condições de dedicar-se mais às questões pedagógicas. Em 2008, o IDEB - Índice de Desenvolvimento da Educação Básica da escola era o mais baixo do município. Começamos a estudar ações para reverter este quadro e inscrevemos a escola no Programa de Desenvolvimento da Educação do Governo Federal.

Com a posse do novo prefeito, em janeiro de 2009, outra secretária de educação assumiu o posto, e o trabalho na escola foi ficando mais comprometido à medida que houve menor vontade política para resolver os problemas de infraestrutura e falta de funcionários.

Após meses de reivindicações, a Secretaria Municipal de Educação solicitou a elaboração de um documento, apontando as dificuldades enfrentadas pelos gestores escolares, a fim de que as mesmas fossem encaminhadas ao prefeito municipal. Oficializei, então, um relato completo, esclarecendo, inclusive, o nível de desgaste físico e mental em que nos encontrávamos, pelo acúmulo de trabalho em diversas funções. Imediatamente fui chamada pelos meus superiores para reelaborar o documento, apresentando somente as dificuldades com a falta de professores e omitindo os demais problemas, pois o objetivo da Secretaria de Educação era apenas justificar a necessidade de abertura de novas vagas para contratação.

Em maio de 2009, começamos a receber telefonemas do departamento de Recursos Humanos da Secretaria de Educação, alertando-nos para ficarmos “preparadas”, pois a qualquer momento uma coordenadora pedagógica, admitida por concurso, assumiria a função. Os telefonemas eram constantes e nos causavam grande ansiedade.

Em junho, recebemos a visita da coordenadora pedagógica que havia ingressado por concurso, informando-nos que iria assumir o cargo em uma semana. Em nossa primeira conversa, a coordenadora manifestou o seu dissabor por ter que assumir uma escola de periferia, em local tão distante do centro da cidade. A saída da coordenadora substituta causou grande descontentamento aos alunos, o que culminou em uma significativa crise.

A nova coordenadora, por sua vez, manteve-se distante das atividades escolares, ausentando-se para participar de eventos acadêmicos. Quando retornava, agia de forma independente, sem reconhecer todo o trabalho que havia sido desenvolvido no decorrer dos anos, sabotando projetos implantados na escola, criticando-os, modificando-os

por conta própria e até mesmo recusando-se a realizá-los, sem consultar a direção ou o Conselho de Escola. Expressões como “sou coordenadora pedagógica por direito”, “fui admitida por concurso”, passaram a fazer parte de nossa rotina de trabalho para justificar as suas atitudes desintegradas do Plano Escolar e desvalorizar-nos enquanto gestoras substitutas. A supervisora de ensino, que até então fazia relatórios elogiosos ao nosso trabalho, passou a omitir-se e, então, soubemos que o esposo da nova coordenadora era amigo do esposo da secretária municipal de educação e que, em função disto, não havia nada a ser feito.

Em agosto de 2009, solicitei minhas férias para um intercâmbio e, poucos dias antes de viajar, fui surpreendida por uma mãe, questionando-me sobre um comentário a respeito do relacionamento de seu filho com a ex-coordenadora, que já não prestava serviços no local.

Com a finalidade de resguardar os interesses do menor, em acordo com a mãe, marcamos para o dia seguinte a oitiva do aluno e da ex-coordenadora envolvida, na presença da nova coordenadora e de uma advogada voluntária, para nos orientar. A mãe, porém, não compareceu. Solicitamos, então, que uma tia do aluno acompanhasse o seu depoimento. Ao ser ouvido, o jovem alegou ter recebido uma camiseta e um celular usado da ex-coordenadora e que a tinha acompanhado, juntamente com um sobrinho da mesma, a um local onde buscaram marmitas, em um dia de mutirão para organização da biblioteca. A tia do aluno nos alegou, na ocasião, ser uma história inventada, pois ele estava se relacionando com outra mulher. A ex-coordenadora confirmou ter feito as doações, mas negou qualquer envolvimento. Não havia nenhuma testemunha que afirmasse algo além do que fora descrito e as demais pessoas ouvidas apenas disseram que tinham “ouvido falar” do caso.

Sem informações consistentes sobre o fato, registrei o conteúdo das oitivas para um parecer conclusivo após o meu retorno, mediante reunião com meus superiores, deixando-o à disposição da coordenadora, assim como outros registros de projetos da escola e de um evento que aconteceria nos próximos dias. Informei à mesma o meu contato durante a viagem, para que pudesse acessar-me caso precisasse de alguma informação. Em praticamente todo o meu período de férias, não recebi nenhuma chamada da escola ou da Secretaria de Educação.

O assédio moral passa a se caracterizar quando, ao abrir meu email, no dia 21 de setembro de 2009, recebi o recado de uma funcionária da escola, alertando-me que eu não era mais a diretora e que a coordenadora pedagógica estaria revirando armários e intimidando os funcionários a fim de que revelassem possíveis erros da minha gestão.

Ao retornar, reassumi minha função de professora sem que nenhuma oficialização da mudança de cargo fosse feita. Em poucos dias, deparei-me com uma avalanche de acusações e de investigações sobre as minhas ações enquanto diretora da escola. Os professores evitavam conversar comigo e os funcionários que se posicionaram em meu favor foram demitidos ou transferidos de setor.

A nova diretora, dias antes de sua posse, assinou uma convocação de assembleia para eleição de uma nova Associação de Pais e Mestres, alegando que não encontrou a ata de eleição da mesma, sem aguardar o meu retorno para perguntar-me.

Alunos e comunidade reagiram indignados pelo meu afastamento de maneira abrupta e com a postura das novas gestoras que, para defenderem-se, responsabilizaram-me pelas manifestações. Sem que me fosse dada oportunidade de acessar e apresentar os documentos que poderiam provar a improcedência das acusações, uma co-

missão de supervisores, indicados pela secretária municipal de educação, direcionou um relatório que gerou um processo administrativo através do qual fui acusada de “camuflar a aproximação e o suposto romance da (ex)coordenadora M. com o aluno L...”; “não registrou em cartório a ata da APM”; “não prestou contas dos recursos financeiros”; “representava coação aos funcionários e influência negativa com relação aos alunos”; “pediu para os alunos desrespeitar a J. (coordenadora pedagógica que fez a denúncia) com isso os alunos pioraram o seu comportamento”.

Em dezembro de 2009, a coordenadora pedagógica e a diretora que haviam assumido a escola pediram remoção. No início do ano, outros gestores assumiram os cargos e não se falou mais na sindicância. Houve comentários de supervisores que o Procurador Geral do Município havia dado parecer pela improcedência das acusações e arquivado o caso. Formalizei vários pedidos para obter cópias dos documentos e todos foram negados.

Nos anos seguintes, atuei como Educadora Física, enquanto Diretores e Coordenadores Pedagógicos solicitavam remoção ao final de cada ano. O declínio da escola foi se agravando em função da falta de pessoal e de danos graves na infraestrutura, a ponto de causar acidentes envolvendo alunos. No final de 2012, publiquei um desabafo em uma rede social, mostrando fotos sobre as precárias condições em que se desenvolvia o processo ensino-aprendizagem.

As fotos se tornaram manchete em um jornal da cidade, causando grande repercussão. Imediatamente, o prefeito mandou instaurar um processo administrativo, usando todo o conteúdo da sindicância de 2009. A publicação do caso gerou uma moção de repúdio da Câmara de Vereadores contra o prefeito, por entenderem a instauração do processo administrativo um claro ato de perseguição, em razão das denúncias que fiz na rede social.

No início de 2013, fui afastada do cargo para responder ao processo administrativo. Fui obrigada a tirar meus pertences da escola às pressas, saindo sem oportunidade de conversar com os alunos, tratada como uma criminosa pela diretora em exercício.

O processo administrativo foi conduzido de forma completamente parcial, com a oitiva de testemunhas sem a minha presença e de meu advogado, além de provas elaboradas em datas posteriores aos acontecimentos e documentos forjados. Documentos importantes para a minha defesa, elaborados durante a sindicância, desapareceram do processo!

As comissões indicadas, nas duas ocasiões, atuaram de forma a desmoralizar-me. Informações equivocadas eram passadas sistematicamente à imprensa e à sociedade. Tornei-me uma pessoa isolada. Embora num primeiro momento tenha havido muitas manifestações em meu favor, considerando que ocorrera uma injustiça, em pouco tempo já não havia pessoas interessadas em ouvir minha história, a imprensa afastou-se e instaurou-se um senso comum de que “onde há fumaça, há fogo!”, levando-me a uma luta solitária por justiça, com dificuldades até de encontrar profissionais para defender-me, em razão das questões políticas que envolvem o caso e também pelo fato de o assédio moral ser um tema relativamente novo no meio jurídico, que requer uma qualificação específica.

Em janeiro de 2014, fui exonerada por justa causa. Apesar de ter conseguido rebater praticamente todas as acusações, o parecer do atual secretário municipal de administração foi o de que eu era uma pessoa difícil e que eu havia causado a minha demissão. A comissão processante manifestou-se pela pena de demissão por ter camuflado o su-

posto relacionamento da ex-coordenadora com o aluno. A ex-coordenadora acusada de envolvimento ilícito com o menor continua no cargo de professora e nenhum processo, no âmbito judicial e/ou administrativo foi instaurado. O fato utilizado como justificativa para a minha pena não foi provado.

No momento, encontro-me desempregada, superando as sequelas de dois AVCs isquêmicos ocorridos neste período de perseguições, lutando em segunda instância pela minha reintegração ao trabalho e escrevendo um livro sobre os meus “Anos Roubados”. O objetivo do livro é relatar o sofrimento físico, moral e emocional que sofri e demonstrar as ações políticas para assediar funcionários públicos, quando estes exercem sua cidadania ao relatar as precárias condições em que exercem seu trabalho.

## 2) RELATO DE CASO: DIAGNÓSTICO DEL MOBBING EN UNA EMPRESA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES, MÉXICO.

- Laura Elizabeth Cervantes Benavides (lauraeliz55@hotmail.com, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México);
- Alma Sosa Blancas (alsb@hotmail.com, Universidad Nacional Autónoma de México- FCA, México);
- Ana María Valero Quezada (ana.valero@uacj.mx, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México).

### RESUMEN:

El mobbing (acoso laboral) es una violencia que está impactando e impactará en el futuro a las organizaciones. Los empresarios, gerentes o tomadores de decisiones, no han calculado la magnitud de los efectos económicos, en la productividad, en el corto plazo, en la competitividad y en la salud del individuo a mediano y largo plazos, los estudios multidisciplinarios han dejado al descubierto los diferentes comportamientos, actitudes negativas, intencionales y repetitivas que un compañero le hace a otro, durante un periodo determinado, acciones para privar a un empleado de sus derechos civiles, estos efectos no son de estrés. El mobbing, en México se generaliza por las condiciones económicas y laborales actuales (desempleo, la no intervención del Estado para proteger los derechos de los trabajadores derivadas de una reforma laboral) por repetir las condiciones del mercado de bienes y servicios, a las condiciones particulares del mercado laboral, donde los salarios no son flexibles. En los tres casos de mobbing psicológico, sintetizaremos los efectos que sufren un trabajador competente y generador del valor de una empresa. Desde la economía sabemos que la productividad y el valor de una empresa, sólo lo genera un trabajador, por esta razón pondremos a su consideración este fenómeno social para estudiarlo con la profundidad y la magnitud que le corresponde ya que atañe al ser humano y a las empresas.

Palabras clave: mobbing, productividad, competitividad, salud pública, derechos civiles, reforma laboral.

### RESUMO:

Mobbing (assédio) é uma violência que está impactando e terá impacto sobre as futuras organizações. Empresários, gestores e tomadores de decisão, não calcularam a magnitude dos efeitos econômicos sobre a produtividade no curto prazo, a competitividade e a saúde individual, a médio e longo prazo, estudos multidisciplinares têm revelado os diferentes comportamentos, atitudes negativas, intencionais e repetitivas que um colega faz para outro, por um determinado período, as ações para privar um

trabalhador de seus direitos civis, estes efeitos não são de stress. Assédio moral no México, é generalizado pelas condições econômicas e trabalhistas atuais (desemprego, não-intervenção do Estado para proteger os direitos dos trabalhadores decorrentes de uma reforma trabalhista), repetindo as condições de bens e serviços mercantis às condições específicas do mercado de trabalho, onde os salários não são flexíveis. Em todos os três casos de mobbing psicológico, que sofrem os efeitos sintetizam um trabalhador competente e gerador de valor de uma empresa. Desde que a economia saiba que a produtividade e o valor de uma empresa gera apenas um trabalhador, por isso vamos considerar este fenômeno social para estudar com profundidade e magnitude que merece o que toca o ser humano e as empresas.

Palavras-chave: mobbing, produtividade, competitividade, saúde pública, direitos civis, reforma trabalhista.

#### INTRODUCCIÓN:

Las condiciones y exigencias económicas de las empresas actuales, la falta de profundidad en los estudios sobre stress y otros estudios sobre motivación en el trabajo, como el síndrome del “quemado” y/o simplemente aquellos que se dirigen a incrementar el valor en la empresa (evaluación del desempeño, capacitación para la productividad), han develado varios aspectos en el comportamiento de los empleados que antes de la globalización no se habían estudiado profundamente en el ámbito económico-administrativo. En la actualidad, los estudios multidisciplinares han dejado al descubierto el fenómeno de la violencia en el ámbito laboral, conocido como el mobbing (acoso laboral) el cual es un tipo de violencia que se manifiesta como un proceso que aumenta gradualmente su intensidad, durante la relación laboral entre trabajadores, se ejerce con un objetivo y por uno o varios compañeros de trabajo contra otro, que inicia con acoso, comportamientos y actitudes negativas, intencionales y repetitivas, durante un periodo determinado y finaliza cuando el acosado ha sido privado de sus derechos civiles.

El mobbing, como un fenómeno de violencia, surge en un ambiente laboral “tóxico” y se generaliza por las condiciones económicas y laborales actuales (desempleo, la no intervención del Estado para proteger los derechos de los trabajadores) por repetir las condiciones de mercado a las condiciones particulares del mercado laboral. En este trabajo, no me centraré en argumentar estos aspectos, sino que quiero exponer tres casos del mobbing psicológico, y los efectos que sufre un trabajador competente y generador del valor de una empresa. La cuestión ¿cuál es la relación entre el nivel de riesgo de mobbing psicológico y los efectos en los trabajadores? Suponemos que a mayor nivel de riesgo de mobbing psicológico mayores serán la depresión, la ansiedad, la somatización, el agotamiento emocional, la despersonalización y la hostilidad/Irritabilidad) que presenta un trabajador que es violentado por el mobbing psicológico.

Este trabajo pretende identificar si hay una relación inversa o directamente proporcional entre los niveles de riesgo de los efectos del mobbing y el nivel de riesgo del mobbing. El cuerpo teórico del trabajo se ha elaborado con los elementos conceptuales contenidos en la legislación mexicana sobre la erradicación de la violencia y con los últimos estudios presentados sobre mobbing psicológico, estos últimos trabajos han

<sup>1</sup> El término “tóxico” se utiliza para describir un ambiente laboral donde el compañerismo, la cooperación y otras actitudes y valores se han sustituido por acciones de acoso.

permitido adecuar y utilizar los instrumentos de medición elaborados y validados por Iñaki Piñuel, sintetizados en un psicodiagnóstico del acoso laboral y sus principales secuelas a través de 8 tests básicos que integran el Barómetro Cisneros. El cuestionario que presenta Piñuel, se integra por 251 variables<sup>2</sup> y 33 escalas que permiten establecer la incidencia y prevalencia de varios problemas de salud laboral procedentes de la exposición de trabajadores a diferentes factores de riesgo psicosocial, entre ellos el acoso psicológico, el cuestionario ha ido mejorándose cuyo resultado ha sido un elevado índice de consistencia.

Queremos ser muy cuidadosos con los resultados, sobre todo al momento de exponerlos, no pretendemos suplantar la actividad de un psicólogo clínico, mucho menos hacer un diagnóstico completo y exhaustivo que realizarían los especialistas. Pero tal y como afirma Iñaki Piñuel “es una aproximación que ayuda a detectar si un trabajador está o no dañado por el acoso laboral y qué patrón de daños aparece” (Iñaki Piñuel, 2013, 287) pero, si desde la economía sabemos que la productividad y el valor de una empresa, sólo es capaz de generarlo un trabajador (además de la tierra y el capital), entonces pondremos a su consideración este fenómeno para estudiarlo con la profundidad y magnitud que le corresponde desde este ámbito, ya que atañe al ser humano y a las empresas.

El documento tiene tres partes: Introducción, Desarrollo, Discusión y reflexión final. Y tiene la intención de que a través de la multidisciplinariedad de la formación se realicen futuros trabajos sobre el mismo.

#### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL MOBBING:

En otros trabajos hemos mencionado el origen del mobbing a partir de los escritos de Nazario, Lozada Alonso (2001), por lo tanto no nos centraremos en ello, pero si mencionaremos la evolución y estudios de este fenómeno. El término mobbing tiene su origen en la palabra latina *mobile vulgus*, que significa el movimiento de la gentuza, cuando pasa al sustantivo inglés se abrevia como *mob* y más adelante se utilizó para referirse al proletariado. (Lozada Alonso). Por ello el psicólogo Heinz Leymann, lo conceptualizó como mobbing (acoso laboral) y lo definió como: “el proceso de atormentar, hostigar o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo.” Leymann retomó el concepto que utilizó el médico sueco Heinemann que estudiaba el fenómeno del bullying. Heinemann por su parte utiliza el término *to mob* (como verbo inglés) que utilizaba en ese momento el etólogo Konrad Lorenz, quién estudiaba el comportamiento agresivo de los pájaros. Lorenz observó que: cuando un intruso invadía su territorio, entonces ese grupo de animales pequeños agrupaba para defenderlo, entonces se volvía un peligro hacia el intruso, cuando los animales pequeños, pero en parvada, atacaban al intruso, aunque es un gran animal pero solitario. Este comportamiento fue utilizado para explicar y darle significado al asedio colectivo. Esta descripción es excelente para entender el comportamiento de asedio colectivo, pero cuando se evalúa el mobbing psicológico ejercido a las personas dentro de su entorno laboral, la magnitud de la violencia nos lleva entender que este comportamiento usado por Lorenz ha que-

<sup>2</sup> En estadística variable, es cualquier rasgo atributo, dimensión o propiedad capaz de adoptar más de un valor o magnitud: variable dependiente y variable independiente se pueden medir con el método experimental, (Natalia, Consuegra Anaya, 2010, 298).

dado rebasado cuando de personas se trata. Pero a partir de este momento, se empezó a estudiar el fenómeno y se elaboraron las primeras definiciones, además de mobbing, otros como Marie France Hirigoyen le llamaron acoso moral<sup>3</sup>, por la persecución sutil y colectiva que se hace del trabajador acosado y una primera aproximación del término<sup>4</sup> relacionado a la realidad de la empresa.

Iñaki Piñuel en sus trabajos y conferencias menciona que el acosador tiene varios objetivos: desestabilizar emocionalmente a la víctima para perjudicar la calidad de su trabajo, atacar y destruir la imagen y la reputación profesional y personal de la víctima mediante falsas acusaciones, aislar y romper las redes de comunicación y solidaridad con el entorno de la víctima, destruir la empleabilidad y acabar con la competencia profesional de la víctima, bloquear la carrera profesional y dejar sin opciones laborales internas o externas a la víctima (Iñaky Pinuel, pp 79-88, 2013).

La clasificación del mobbing (acoso laboral) puede ser de manera económica, física, patrimonial psicológico y sexual. El mobbing (acoso laboral) psicológico<sup>5</sup> es el que más se ha identificado que se ejerce en todos los ámbitos: (ENDIRE 2006 y ENDIRE 2012) con sus modalidades de: 1) bloqueo social, 2) hostigamiento, 3) manipulación, 4) coacción, 5) exclusión social, 6) intimidación, 7) agresiones y 8) amenazas. (Estudio sobre las consecuencias del mobbing en una empresa maquiladora competitiva).

Otra forma de clasificar el mobbing (acoso laboral) desde el nivel organizacional, lo podemos identificar de tres formas: 1) horizontal, 2) vertical ascendente y 3) vertical descendente. El mobbing en el nivel organizacional de tipo horizontal.

El mobbing (acoso laboral) horizontal se ejerce entre compañeros-compañeros de trabajo del mismo nivel de la organización, entre obrero, entre jefes de departamento, entre jefes de área, etc. Este tipo de acoso se ejerce en la misma área y principalmente se observa cuando ha llegado un nuevo elemento, o un trabajador que ha destacado por su responsabilidad, logros e interés por las actividades laborales, en algunos casos puede ejercerse por la apariencia física o por la posesión o demostración de conocimiento especializado.

#### EL MOBBING EN EL NIVEL ORGANIZACIONAL DE TIPO VERTICAL DESCENDENTE:

El mobbing (acoso laboral) vertical descendente se ejerce entre jefe-y subalterno, donde el jefe es el que tiene el poder y como consecuencia los elementos para coaccionar o manipular a otros para que en su nombre ejercen el acoso. Este tipo de acoso es muy común, pues se obliga al trabajador a realizar actividades fuera de su jornada laboral o a realizar actividades que no corresponden a las del puesto del que fue contratado. Muchas veces este mobbing se desata porque la víctima no accedió a algún deseo del jefe y como respuesta inició el proceso de acoso. Los casos más delicados son cuando el

<sup>3</sup> El término de acoso moral, es el concepto que utiliza la francesa Marie France Hirigoyen, otra de las pioneras en el estudio de este fenómeno, ella considera que el concepto de mobbing explica más la violencia que se hace desde la organización misma y las persecuciones colectivas, puede llegar a la violencia física.

<sup>4</sup> El término que ella utiliza al referirse como acoso moral, es una "agresión sutil y por consiguiente más difícil de advertir y probar, sea cual sea su procedencia.

<sup>5</sup> El mobbing psicológico se ha clasificado utilizando el marco conceptual propuesto por los profesores Araceli Oñate e Iñaki Piñuel y Zabala, quienes describen ocho modalidades del bullying psicológico:

jefe tiene el poder de correr del trabajo a la persona, en este caso el trabajador si decidiera luchar por sus derechos se puede convertir en víctima de la violencia institucional<sup>6</sup>.

#### EL MOBBING EN EL NIVEL ORGANIZACIONAL DE TIPO VERTICAL ASCENDENTE:

Este tipo de acoso se ejerce cuando uno de los compañeros que estaban en el mismo nivel es ascendido (jefe). Este hecho provoca malestar en algún compañero que esperaba un ascenso de puesto, en este tipo de acoso, el acosador convence de manera sutil al grupo de compañeros para que no realicen las tareas que el jefe les está solicitando, de tal forma que a la larga el nuevo jefe no cumple las expectativas y puede ser removido del puesto, en este caso, toda la energía del acosador es para boicotear las tareas y aplica principalmente el mobbing de tipo psicológico.

#### TRES CASOS DE MOBBING PSICOLÓGICO:

Descripción del entorno laboral: es una empresa grande dedicada a la fabricación (maquila de pantalón de mezclilla), está ubicada en el municipio de Aguascalientes. (20 minutos de la ciudad capital). La productividad de la empresa es un elemento primordial para cumplir con la producción planeada. La ausencia o asistencia de los trabajadores en la empresa es un factor importante para que se cumpla la programación de entregas. Es considerada una empresa competitiva porque tiene importante presencia en el mercado mundial. Se tiene trabajando un centenar de trabajadores (7 en el área administrativa. El trabajo de maquila lo realizan los trabajadores que fluctúan entre 97-112). Es un ambiente de trabajo donde se percibe armonía laboral, se pudo trabajar en la empresa por casi tres meses para hacer un diagnóstico de mobbing, se encuestó a 104 personas y se detectó que 22 de ellas sufren acoso psicológico. De estas se eligieron tres casos en función del nivel de riesgo de mobbing que tuvieron: bajo, medio, alto. A continuación se describe cada caso.

#### CASO UNO:

Nivel de riesgo (NR): medio.

Tipo de acoso por el nivel jerárquico: de tipo vertical descendente.

Forma que se ejerce: psicológico.

Modalidades ejercidas: hostigamiento, exclusión y amenaza.

Hostigamiento. Es una actuación metódica que busca molestar y estigmatizar al compañero de trabajo de forma reiterada hasta lograr su propósito.

Actuación de la modalidad de hostigamiento. El resultado indica que la modalidad que más ha sufrido es hostigamiento por parte del jefe, éste le asigna cargas y horarios de trabajo insoportable, de manera malintencionada; distorsiona lo que dice y hace frente a sus compañeros; atribuye conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar su imagen y reputación; utiliza varias formas de hacerlo caer en trampas errores profesionales; evalúa el trabajo que desempeña de manera inequitativa o de forma sesgada.

<sup>6</sup> La violencia institucional surge cuando un trabajador demanda ante una Institución Pública sus derechos laborales, (los procedimientos jurídicos pueden durar años) y el trabajador se enfrenta a la institución o la empresa y el acosador nunca será identificado.

**Exclusión.** Es la forma de no integrarlo a las actividades, rechazar a alguien del grupo de trabajo.

Actuación de la modalidad de exclusión. El jefe le asigna tareas o trabajos absurdos o sin sentido; minusvalora y echa por tierra su trabajo sin importar lo que haga; modifican sus responsabilidades o tareas a ejecutar sin aviso alguno.

**Amenaza.** La forma de anunciar de manera permanente el mal que le espera.

Actuación de la modalidad de amenaza. Su jefe la amenaza con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despidos, traslados, etc.).

Efectos en la persona acosada en el trabajo.

A pesar de tener un nivel medio de riesgo. El trabajador presenta, 1) un nivel de riesgo alto (NRA) de estrés postraumático (Escala EPT), vive aterrorizada. Según el índice indica que la víctima tiene reacciones de angustia, miedo, terror, ansiedad crónica e incluso ataques de pánico a consecuencia de cualquier asociación consciente o inconsciente con las condiciones de acoso (recepciones de e mails de su jefe, llamadas del departamento de recursos humanos, de la convocatoria a reuniones, etc. se producen ataques de pánico, palpitaciones temblores, sudoración escalofríos. 2) La escala DEP (Depresión) indica un nivel de riesgo medio (NRM), se siente desesperanzado al pensar en el futuro; inútil que no vale para mucho y demasiada preocupación. 3) La escala ANS (Ansiedad) indica, un nivel de riesgo alto de ansiedad (NRAA), nerviosismo e inquietud y miedos repentinos sin razón alguna. 4) La escala SOM (Somatización) presenta un nivel de riesgo alto de somatización (NRAS), dolores de espalda, pecho, musculares, articulares y estomacales. 5) La escala EMO (Agotamiento Emocional) un nivel de riesgo alto de agotamiento Emocional (NRAAE), indica que el trabajador está exhausto emocionalmente por su trabajo, 6) La escala DES (Despersonalización) presenta un nivel de riesgo bajo de Despersonalización (NRBD), por último 7) en la escala HOS (Hostilidad/Irritabilidad) resulta un nivel de riesgo alto de Hostilidad/Irritabilidad, (NRAOS) presenta arrebatos de ira que no puede controlar, estos arranques se dan con bastante frecuencia.

#### CASO DOS:

Nivel de riesgo (NR) alto.

Tipo de acoso por el nivel jerárquico: de tipo horizontal, entre compañeros.

Forma que se ejerce: psicológico.

Modalidades ejercidas: hostigamiento, exclusión y amenaza.

Hostigamiento. Es una actuación metódica que busca molestar y estigmatizar al compañero de trabajo de forma reiterada hasta lograr su propósito.

Actuación de la modalidad de Hostigamiento.

Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que hago o decisión que tomo en mi trabajo; distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo y lo relacionan con mi vida personal me atribuyen malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo y hacen que trascienda hacia otros ámbitos de la organización. Cuando soy evaluada por pares, evalúan inequitativamente mi trabajo o de forma sesgada.

**Exclusión.** Es la forma de no integrarlo a las actividades, rechazar a alguien del grupo de trabajo.

Actuación de la modalidad de exclusión. El jefe le asigna tareas o trabajos absurdos o sin sentido; minusvalora y echa por tierra su trabajo sin importar lo que haga; modi-

fican sus responsabilidades o tareas a ejecutar sin aviso alguno.

Actuación de la modalidad de exclusión. No valoran mi trabajo, no importa lo que haga; me ignoran, me excluyen o me aplican la "ley del hielo".

Amenaza. La forma de anunciar de manera permanente el mal que le espera.

Actuación de la modalidad de amenaza. Su jefe la amenaza con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despidos, traslados, etc.).

Actuación de la modalidad de Amenaza.

Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios que tiene la empresa; recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios y me gritan de manera intimidatoria.

Efectos en la persona acosada en el trabajo.

Este trabajador presenta un nivel de riesgo alto de mobbing (acoso laboral), (NRAM) que ha provocado lo siguiente: 1) un nivel de riesgo medio de estrés postraumático, (NRMP) (Escala EPT), vive aterrorizada. Según el índice indica que la víctima tiene reacciones de angustia, miedo, terror, ansiedad crónica. 2) La escala DEP (Depresión) indica un nivel de riesgo medio de Depresión, (NRMD) se siente desesperanzado al pensar en el futuro; inútil que no vale para mucho y demasiada preocupación. 3) La escala ANS (Ansiedad) indica un nivel de riesgo medio de Ansiedad, (NRMA) nerviosismo e inquietud y miedos repentinos sin razón alguna. 4) La escala SOM (Somatización) indica un nivel de riesgo bajo de Somatización, (NRBS) dolores de espalda, pecho, musculares, articulares y estomacales. 5) La escala EMO (Agotamiento Emocional) indica nivel riesgo bajo de Agotamiento Emocional, (NRBAE) está exhausto emocionalmente por su trabajo. 6) La escala DES presenta un nivel de riesgo bajo de Despersonalización, (NRBD) Por último en 7) la escala HOS (Hostilidad/Irritabilidad) presenta un nivel de riesgo alto de Hostilidad/Irritabilidad, (NRAHOS) presenta arrebatos de ira que no puede controlar, con bastante frecuencia.

### CASO TRES:

Nivel de riesgo (NR): bajo

Tipo de acoso por el nivel jerárquico: de tipo vertical ascendente.

Forma que se ejerce: psicológico.

Modalidades ejercidas: hostigamiento, exclusión.

Hostigamiento. Es una actuación metódica que busca molestar y estigmatizar al compañero de trabajo de forma reiterada hasta lograr su propósito.

Actuación de la modalidad de Hostigamiento. Recibía críticas y reproches por cualquier cosa que hiciera, cualquier decisión que tomaba era motivo de crítica; distorsionaban malintencionadamente todo lo que desempeñaba y decía en el trabajo; Me atribuían malintencionadamente conductas ilícitas y poco éticas para perjudicar mi imagen y reputación.

Exclusión. Es la forma de no integrarlo a las actividades, rechazar a alguien del grupo de trabajo.

Actuación de la modalidad de Excusión. No valoraban el esfuerzo y la presencia que estaba en la organización; Me ignoraban en cualquier reunión informal.

Efectos en la persona acosada en el trabajo.

Renunció a los tres meses y lleva 4 años sin trabajar en su actividad (contadora).

Este trabajador presenta un nivel de riesgo bajo de acoso laboral, que ha provocado lo siguiente: 1) un nivel de riesgo alto (NRA) de estrés postraumático (Escala EPT), evita

rememorar escenas desagradables que le ocurrieron, 2) La escala DEP (Depresión) indica un nivel de riesgo alto de Depresión, (NRAD) se siente desesperanzado al pensar en el futuro; inútil que no vale para mucho y demasiada preocupación. 3) La escala ANS (Ansiedad) indica un nivel de riesgo medio de Ansiedad, (NRMA) presenta nerviosismo e inquietud y miedos repentinos sin razón alguna. 4) La escala SOM (Somatización) indica un nivel de riesgo alto de Somatización, (NRAS) dolores de espalda, pecho, musculares, articulares y estomacales, dolores de cabeza. 5) La escala EMO (Agotamiento Emocional) indica nivel de riesgo bajo de Agotamiento emocional, (NRBAE) siente frustración por su trabajo. 6) La escala DES presenta un nivel de riesgo alto de Despersonalización, (NRAD). Por último en 7) la escala HOS (Hostilidad/Irritabilidad) presenta un nivel de riesgo medio, (NRM) estoy irritable, todo me molesta.

Tabla 1. Relación entre las escalas de los niveles de riesgo y efectos.

CASOS	NIVELES DE RIESGO MOB	NIVELES DE EFECTOS							
		EPT	DEP	ANS	SOM	EMO	DES	HOS	Ausencias laborales
UNO	MEDIO	A	M	A	A	A	B	N/P	Altas
DOS	ALTO	M	M	M	B	B	B	A	Altas
TRES	BAJO	A	A	M	A	B	A	M	Renuncia

MOB= Mobbing, EPT= Estrés Postraumático, DEP=Escala de depresión, ANS=Escala de ansiedad SOM=Escala de Somatización, EMO=Escala de Agotamiento Emocional, DES= Escala de despersonalización, HOS=Escala de Hostilidad/Irritabilidad.

#### DISCUSIÓN Y REFLEXIÓN:

A continuación presentamos una relación entre los niveles de riesgo del mobbing y los niveles de efectos que provoca estos actos. Además de tener en común el acoso, otro efecto no considerado ha sido las altas ausencias y renuncia de los trabajadores.

Los tres casos que presentamos nos indican que los niveles de riesgo del mobbing (acoso laboral) no son directamente proporcionales a los niveles de efectos que sufre el trabajador. Pero, en los tres casos las ausencias y renuncia hicieron que se eligieran estos casos. Las ausencias no sólo eran fuera de la empresa, sino, fuera de su área de trabajo para visitar el consultorio médico interno, los tres casos tienen un resultado negativo también para la empresa, sobre todo porque tres de sus trabajadores no están rindiendo laboralmente y ha perdido un elemento valioso. El estado de acoso inhibe sus habilidades, entendidas como "aptitudes (...) que han sido aprendidas por un individuo hasta el grado de poder ejecutarlas con rapidez y esmero" (Howard. Warren, 2002, p. 158), además las capacidades sociales de los trabajadores se alteran, pues con el acoso, el conocimiento que el trabajador adquirió no le permiten solidarizar las relaciones sociales, igual que los efectos negativos del bullying, el acosado pierde la capacidad de

relacionarse. (Sindney W. Bijou, pp 63-83, 1984)

Al presentar estos tres casos, coincidimos con la afirmación del Piñuel (2013) en que “aquello que no se mide, no se puede gestionar” por nuestra parte creemos que se debe cuantificar el fenómeno para identificarlo, prevenirlo, sancionarlo y por último erradicarlo (Modelo para erradicar la violencia). Otro modelo llamado “los antídotos de la violencia” del el carácter, la prevención y el altruismo (Rojas Marcos, 2004, pp 242-243) se ha gestado desde la salud pública como visión para frenar la epidemia de la violencia. Por último se pueden imitar las acciones que han hecho en la Comunidad Económica Europea para proteger los derechos de los trabajadores.

## Referências Bibliográficas

Cámara de Diputados, Ley de Acceso para una Vida Libre de Violencia.

Consuegra Anaya, Natalia (2010) Diccionario de Psicología, Eco ediciones.

Hirogoyen, Marie-France, (2001) El acoso moral en el trabajo, Paidós Barcelona.

Instituto de Estadística Geografía e Informática, (2006) Encuesta Nacional sobre violencia 2006.

Instituto de Estadística Geografía e Informática, (2012) Encuesta Nacional sobre violencia 2012.

Lozada Alonso, Nazario (et al), Acoso escolar: desde la sensibilización social a una propuesta de intervención: Reflexiones desde la Legislación española, <http://letrasjuridicas.cuci.udg.mx/sitio/index.php>.

Piñuel y Zabala, El mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, Ed. Sal, Terra, Santander.

Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo. 2001/2339(INI). Acta del 20/09/2001 - Edición provisional. Acoso en el lugar de trabajo Principio del formulario A5-0283/200.

Rojas, Marcos Luis (2004), Las semillas de la violencia, Espasa Calpe, España.

W. Bijou, Sindney (1984), Psicología del Desarrollo infantil, La etapa básica de la niñez temprana, Biblioteca Técnica de psicología Vol. 3. Traducción y revisión técnica Francisco Cabrera y Ramos, Facultad de Psicología, de la UNAM, Ed. Trillas.

Warren, Howarad. (2002) Diccionario de Psicología, Compilador, Traducción y revisión Piñuel Iñaki, (2013) Por si acaso te acosan... 100 cosas que necesitas saber para salir del acoso psicológico en el trabajo, Buenos Aires.

### 3) INTERVENÇÃO: EL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DE ABORDAJE, PREVENCIÓN Y CONTENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL DE LA ASOCIACIÓN TRABAJADORES DEL ESTADO

- Eliana Bagnera (elibagnera@yahoo.com.ar, Argentina); • Magalí Cisneros (magalilium@hotmail.com, Argentina, Abogadas Laboristas de la Asesoría Jurídica “Cro. Horacio Zamboni” de la ATE, e integrantes del equipo de abordaje de violencia laboral de la ATE, Ciudad Autónoma de Bs.As); • Silvia Bergalio (sbergalio@gmail.com, Secretaria de Formación del Consejo Directivo de la ATE, Ciudad Autónoma de Bs. As, Argentina); • Ezequiel Vera (ea\_vera@hotmail.com, Psicólogo Social, integrante del equipo de abordaje de violencia laboral de la ATE, Ciudad Autónoma de Bs.As Argentina); • Marcelo Yahari (marceyahari@yahoo.com.ar, Psicólogo Social, a cargo del equipo de abordaje de violencia laboral de la ATE,

Ciudad Autónoma de Bs.As, Argentina).

#### INTRODUCCIÓN:

Integramos el Sindicato “Asociación Trabajadores del Estado” que agrupa en su seno a los trabajadores/as estatales que tienen relación de dependencia o prestan servicios para cualquiera de los poderes del Estado Nacional, Provincial o Municipal, entes autárquicos, entes públicos no estatales, empresas estatales, sociedades de economía mixta, sociedades anónimas, sociedades estatales y con participación de capital estatal, servicios de cuentas especiales, y todo otro organismo centralizado o descentralizado en el orden nacional, provincial, municipal o mixto de la República Argentina. También agrupa al personal jubilado, retirado o pensionado, que haya guardado relación de dependencia con los entes mencionados.

Atento que el sindicato tiene a su cargo -entre otros fines- el mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores/as estatales; entiende prioritario contar tanto con espacios que contengan y prevengan actos de violencia que se cristalizan y reproducen en el ámbito laboral de las instituciones públicas y en las estructuras de gobierno, así como instar la visibilización de la problemática ante la sociedad.

Es por ello, y ante la demanda de los trabajadores/as dependientes del Estado, que comenzamos a transitar este camino de desnaturalizar, visibilizar, discutir, y comprender en profundidad el fenómeno de la violencia laboral, pensando en objetivos de contener, agrupar, difundir y sobre todo prevenir.

Y es así que formamos el equipo multidisciplinario que procura brindar al trabajador/a afectados/as herramientas no solo jurídicas sino integrales en todos los aspectos que el hostigamiento y el acoso laboral hace mella, ya que como sabemos afecta moral, psicológica y socialmente.

#### PRESENTACIÓN DE LA SITUACIÓN. RELATOS DE EXPERIENCIA COLECTIVA:

A medida que avanzamos en la comprensión de la violencia laboral se hizo imperiosa la necesidad de contar con perspectivas desde diferentes disciplinas del conocimiento.

Es por ello y ante la demanda de los trabajadores/as, que desde la Secretaría de Formación de ATE Capital Federal, se crea el Equipo Multidisciplinario de Abordaje, Prevención y Contención de la Violencia Laboral compuesto por psicólogos, psicólogos sociales, sociólogos y abogados. Se trata de un espacio institucional de contención, cuidado y aprendizaje; de cooperación y solidaridad.

Por lo tanto y ante la necesidad de abordar este fenómeno de magnitud tal nos encontramos con las siguientes acciones ya realizadas que comprenden:

Creación de un grupo de trabajo multidisciplinario;

Presentación del proyecto para su aceptación a nivel organizacional en el sindicato;

Creación del propio concepto de violencia laboral;<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Un conjunto de conductas desplegadas por el/los/las responsable de un lugar de trabajo, que destruye por su repetición e impunidad la capacidad laboral y la integridad física y psíquica de los empleados/as, degradándolos/as como trabajadores/as y a la vez que degrada el rendimiento grupal en el cumplimiento de la tarea. El trabajo constituye el organizador psíquico y social más determinante de un ser humano. Indudablemente, que los efectos de la violencia laboral repercuten en la vida social y en la salud mental y física de las víctimas.

Asistencia interdisciplinaria para la evaluación, diagnóstico y definición de estrategias de abordaje en cada caso concreto;

Convocatoria a charlas debate sobre la temática para delegados/as, víctimas y demás interesados/as. Clases-debate a pedido de sectores afectados;

Conformación y coordinación de grupos de ayuda compuesto por delegados/as del sector en el acompañamiento de denuncia;

Participación como oyentes en conferencias y seminarios de violencia y salud laboral para seguir formándonos en el tema;

Acompañamiento de la presentación del proyecto de Ley de Violencia Laboral en el Congreso Nacional que impulsa el diputado nacional Víctor De Gennaro;<sup>8</sup>

Asesoramiento legal y patrocinio gratuito a afectados/as por la problemática, con planteos de una estrategia multidisciplinaria; con acompañamiento y seguimiento de casos;

Difusión en la Web de las tareas realizadas; Difusión del material informativo;<sup>9</sup>

Atención coordinada con el área de salud laboral para brindar asistencia médica y psicológica;

Registro de quejas y denuncias;

Elaboración de protocolo de resolución de casos de violencia laboral;

Impulsar a los delegados/as para que implementen el abordaje de la problemática en la negociación colectiva y así forme parte del abordaje en los Convenios Colectivos de Trabajo.

Las expectativas con las que nos encontramos por parte de trabajadores/as y delegados/as giraban acerca de: poseer herramientas, conocimientos, fortalecer el rol del delegado/a, compartir experiencias, mejorar la lectura del conflicto, conocer distintas modalidades de violencia laboral, minimizar, poder plantear estrategias, formas de prevenir e intervenir, comprender el circuito de la violencia laboral, crecimiento gremial y tener un lugar donde hablar.

Nuestro gran objetivo es que el Rol del Delegado/a tome la iniciativa en esta problemática de manera que debe: Poner en conocimiento al sindicato y del Equipo Interdisciplinario; Acompañar al trabajador/a, brindarle contención y orientación precisa sobre los pasos a seguir; Averiguar si el problema se extiende a otros/as trabajadores/as del sector, y recabar información respetando la confidencialidad; Acompañar la denuncia de la víctima en forma concomitante con la del Sindicato, poniendo en conocimiento la situación, instando la toma urgente de medidas para hacer cesar la situación de violencia.

Se presentan formas de violencia laboral, desde las más grotescas, explícitas y manifiestas hasta las más sutiles, implícitas y latentes. Por ello daremos algunos ejemplos:

A) "Violencia Institucional" Caso A: Este caso, es uno de los más emblemáticos, por la cantidad de involucrados/as, que hasta se ha escrito un libro del conflicto.

En primer término y para que se entienda el caso al que hacemos referencia detallaremos que el A, es el organismo público, de carácter técnico, que unifica la orientación y ejerce la dirección superior de todas las actividades estadísticas oficiales que se reali-

<sup>8</sup> <http://www1.hcdn.gov.ar/proyxml/expediente.asp?fundamentos=si&numexp=6837-D-2014>

<sup>9</sup> [www.atcapital.org.ar/category/areas/violencialaboral/](http://www.atcapital.org.ar/category/areas/violencialaboral/)

zan en el territorio de la República Argentina.

En el A, en el 2007 hubo irregularidades en la medición del índice de Inflación elaborado por la Dirección de Índice de Precios de Consumo, y la Encuesta Permanente de Hogares del A, que devino en una “Intervención”, con el consecuente desplazamiento de cantidad de compañeros.

Dado a que el A tomo un rol activo en el conflicto, como represalia se produjeron innumerables desplazamientos, y se dejaron sin tareas a varios delegados/as gremiales de XA, los que se vieron obligados a interponer diferentes acciones judiciales para su inmediata reinstalación y otorgamiento de tareas.

Asimismo otras de las maniobras utilizadas por el Instituto fue quitarle al Sindicato XA su local gremial como así también el mail por el cual mantenía contacto con los trabajadores/as del Organismo para avisar distintas actividades gremiales y asimismo para informar.

Que, en todos los casos, la justicia determinó que había existido arbitrariedad y discriminación, y ordenó el reestablecimiento de las condiciones de trabajo que gozaban los trabajadores/as y la indemnización del daño moral sufrido.

B) “Violencia de Genero en el Ámbito Laboral”. Acoso sexual. Caso B: El B es un ente autárquico dependiente de la Secretaría de Cultura y medios de comunicación de la Presidencia de la Nación del gobierno de Argentina.

En el B, se dio el caso de trabajadoras de maestranza tercerizadas, que fueron víctimas de acoso sexual por parte del uno de los directores del Organismo.

Este superior jerárquico invitaba a las trabajadoras a ver pornografía junto con él en el ámbito del trabajo, aprovechando que las mismas no se iban a animar a denunciarlo ya que estaban fraudulentamente contratadas y no tenían estabilidad en su empleo.

En dicho caso se articulo en primer término la denuncia a la junta interna de delegados/as de XA en el organismo, estos acercaron el caso al sindicato y al equipo multidisciplinario.

Desde allí se implementó una campaña que consistió en distribución de material gráfico, y organización de una serie de charlas que se han dado durante dos años consecutivos para visibilizar el tema de violencia y acoso.

En este caso, se implemento esta forma de frenar el acoso, que es mediante charlas, porque las trabajadoras que padecieron el hecho de acoso no querían formar parte de una denuncia individual por temor a perder su trabajo, cabe resaltar que con la visualización el acoso ceso.

#### CONCLUSIONES:

En nuestra experiencia (1 año y medio de trabajo) hemos decidido hacer la siguiente digresión, la violencia laboral toma diferentes formas a saber: violencia física, violencia psíquica o mobbing y acoso sexual. Asimismo la violencia laboral está atravesada por la cuestión de género ya que en la mayoría de los casos abordados las afectadas son mujeres.

La tarea del equipo es por un lado abordar la temática como una cuestión de investigación basado en la praxis y por el otro en forma complementaria desplegar en esa praxis tareas de desnaturalización y prevención brindando formas de contención, protocolos de acción y herramientas para que tanto delegados/as como trabajadores/as puedan instrumentarse en la detección, abordaje de los casos y minimización de

daños y eliminación de la violencia laboral en el Estado Argentino.

Durante este proceso, a la vez que vamos logrando certezas, constantemente descubrimos nuevos interrogantes que nos indican la dirección en la cual continuar trabajando: ¿Cómo diferenciar lo violento de lo patológico?, ¿Cómo evidenciar el comportamiento violento?, ¿Cuál es la actitud organizacional predominante (facilitadora u obstaculizadora) de estos tipos de violencia?, ¿Cómo mejorar nuestros procesos de obtención de información y diagnóstico?, ¿Cómo generar procesos reparatorios de lo dañado que devuelvan la confianza a los trabajadores?, ¿De qué manera fomentar la conciencia a la vez que promovemos las condiciones para que la solución provenga de la creatividad de los trabajadores en cada ámbito específico de trabajo?, ¿Cómo rescatar y conceptualizar valiosos saberes que ya existen en la praxis?, ¿Es posible crear una Biblioteca Virtual Iberoamericana sobre la temática?

Siempre partiendo de la premisa de que: “Un sujeto es sano en tanto puede conocer su realidad transformándola, transformándose a la vez a sí mismo”.

VI 2:

#### 1) RELATO DE CASO: RELATO DE EXPERIÊNCIA INDIVIDUAL

- Luciana Velozo Barucchi (Auditora-Fiscal do Trabalho - SRTE-SP/MTE, Mestre e Doutoranda em Direito Político e Econômico - Universidade Mackenzie).

#### HISTÓRICO:

Trata-se de fiscalização iniciada em julho de 2014 na cidade de São Paulo, tendo sido encerrada em novembro do mesmo ano. A conclusão da auditoria foi de que a prática de assédio moral organizacional está disseminada no Banco A. O empregado que fez a denúncia afirmou que estava sofrendo fortes pressões para incluir seguros de empréstimos, o chamado A Crédito Protegido em operações de crédito sem informar o cliente. Relatou ainda o assédio sofrido por não compactuar com as ordens de seus superiores, bem como, por cancelar seguros de empréstimos feitos sem a anuência dos clientes quando estes compareciam ao Posto de Atendimento Bancário no qual ele trabalhava para reclamar e solicitar o cancelamento.

O empregado em questão começou a sofrer assédio de forma mais incisiva no mês de janeiro de 2014, tão logo retornou de férias. A partir de então foi mudado de agência várias vezes com o intuito de ser forçado a compactuar com as diretrizes da gerência, além de ter tido seu acesso para realização de determinadas operações como cancelamento de seguros retirado. No mês de maio de 2014, após uma discussão com os superiores autores do assédio, tal empregado afirmou ter tido um surto nervoso quando o Gerente de Negócios ameaçou seu emprego e o sustento de sua família. Isto foi comprovado com documentos e relatórios médicos coletados pela fiscalização. Desde então o empregado encontra-se até a presente data afastado para tratamento de sua saúde mental, abalada devido ao assédio sistemático praticado pela referida organização.

#### PROVAS APRESENTADAS: DOCUMENTOS E GRAVAÇÕES TELEFÔNICA:

O empregado apresentou um documento que comprova que a Gerente Geral da agência retirou o seu acesso exclusivamente para o cancelamento de seguro de empréstimos. Outras provas colhidas foram as mensagens de texto (SMSs) veiculando cobranças de metas, bem como, planilhas (rankings) comparando a produção individual, ambos os procedimentos proibidos pela Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria

Bancária. Posteriormente, foi verificado que todos os empregados da agência recebiam este tipo de mensagem de texto e e-mail. Os auditores tiveram acesso ainda a todo o histórico de consultas e prescrições referentes ao período que se iniciou com seu afastamento em 30.05.2014. Também foram apresentadas e ouvidas pela Auditora Fiscal do Trabalho, responsável pela fiscalização das gravações realizadas por um dos empregados com seu celular, nas quais foi possível ouvir claramente frases que demonstram o caráter organizacional do assédio praticado no Banco A, conforme os dois exemplos relatados a seguir:

“A gente está fazendo um trabalho aqui, enfático. Estamos com o regional... Eu não sei se você sabe porque você fica longe, mas o regional chamou a gente a semana passada na regional. Escolhambou a agência Previdência, o Sr. X, escolhambou a gente por que a gente está em último lugar no RSS. Porque a gente não tem um indicador do Sinergia incluído na média Brasil. Um! E você vem falar que a gente está pedindo para fazer coisa errada”. (FALA DA GERENTE GERAL DA AGÊNCIA tentando justificar as fraudes com a necessidade de cumprir metas)

“Esta transparência em excesso não está levando a gente a lugar nenhum! Eu já falei, achei que você tinha entendido...não, não, não, não... sem ejaculação mental, sabe? Vai... É vap-vupt, entendeu? Não fica dando muita opção, entendeu? Você fica perguntando isto ai, é lógico que ninguém vai querer. Quando você faz o CDC, você já coloca o seguro! Entendeu? Você não pergunta!!!. Senão eu vou tirar seu acesso, você não vai fazer mais operação, tudo você vai ter que ligar aqui para pedir. Não é para você dar opção para pessoa, não é! Nem questiona...nem pergunta para a pessoa se ela vai querer ou não!” (FALA DO GERENTE DE NEGÓCIOS explicando como os clientes deveriam ser abordados)

#### A FISCALIZAÇÃO:

A fiscalização se baseou em visita à agência e em entrevistas realizadas com a Gerente Geral e com quase todos os empregados da agência. Foram ouvidos cerca de cinco gerentes de conta e três assistentes de negócios. Muitas práticas de assédio foram então reveladas por estes empregados. A maior parte deles, comissionados, sofre constantes pressões para enganar os clientes sob pena de perderem a comissão. Durante a visita à agência, duas gerentes de conta foram flagradas no subsolo fazendo telemarketing. O Banco foi então autuado.

Após as autuações, novas notificações foram emitidas solicitando que os adoecimentos fossem reconhecidos como sendo ocasionados pelo ambiente de trabalho nocivo. O Banco se recusa a cumprir esta notificação estando sujeito a novas autuações por esta razão. Em uma das entrevistas uma das Gerentes relatou ainda que a médica psiquiatra da Assistência aos Funcionários do Banco (plano de saúde) mencionou sofrer pressões por parte do Banco para não emitir atestados conferindo afastamentos superiores a 15 dias. A Gerente de Conta foi então orientada pela médica a procurar um psiquiatra particular que pudesse lhe fornecer este atestado, uma vez que seu caso era bastante grave e ela não possuía condições de retornar ao trabalho em um período tão curto (15 dias). O fato de o banco não investigar os adoecimentos, não reconhecer os mesmos através de CAT<sup>10</sup> e ainda pressionar os médicos conveniados a não emitirem

<sup>10</sup> Comunicação de Acidente de Trabalho.

atestados mostra uma rede perversa de exploração dos trabalhadores.

#### ASSÉDIO ORGANIZACIONAL E FRAUDES PARA CUMPRIMENTO DE METAS

Os empregados estavam sendo ameaçados e sofrendo assédio para fazer venda casada, isto é, para embutir seguro de empréstimos sem anuência dos clientes. Aqueles que se recusavam a seguir as ordens da Gerente Geral e ainda cancelavam seguros de empréstimos gravados indevidamente nas contas dos clientes por solicitação destes, acabaram sofrendo pesadas retaliações. Mesmo que um cliente faça um empréstimo no caixa eletrônico, o Gerente Geral da Agência consegue ver que este empréstimo foi feito e consegue embutir um seguro, portanto, mesmo quando a vontade do cliente de não adquirir o seguro era respeitada pelo bancário que fazia o atendimento, a Gerente Geral da agência sempre determinava que operações ilegais fossem feitas com o intuito de que as metas fossem cumpridas. Muitos clientes foram lesados e muitos empregados começaram a sofrer de transtornos psiquiátricos em função do sofrimento ético a que foram submetidos. Quando alguns clientes começaram a reclamar, a Gerente Geral passou a determinar que os Gerentes de Conta estornassem tarifas para mascarar o débito do seguro. A Gerente Geral se recusava a colocar a sua matrícula porque dizia que poderia ‘chamar a atenção’ da Auditoria mas obrigava os Gerentes de Conta (seus subordinados) a fazer isso.

#### RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO

Foram lavrados 24 autos de infração ao longo da fiscalização. Os autos de infração lavrados pelas práticas de assédio moral somam mais de dez e foram capitulados no item 17.6.1 da NR-17, o qual prevê que “a organização do trabalho deve estar adequada às características psicofisiológicas dos trabalhadores”. Diferentes práticas foram objeto de autuação como por exemplo o fato de a Gerente Geral obrigar os gerentes de conta a embutir o seguro e estornar tarifas para mascarar a fraude. Para citar outro exemplo, menciona-se o fato de os Gerentes de Conta receberem lista de contas de clientes para depositarem em dinheiro o exato valor do seguro para evitar que os mesmos reclamassem ou desconfiassem de que estavam sendo enganados.

Foram lavrados autos de infração também pelo descumprimento da Convenção Coletiva (cobrança de metas por SMS e elaboração de rankings e planilhas comparativas de desempenho), bem como, pelo desvio de função (alteração unilateral do contrato de trabalho), pelo fato de os gerentes de conta serem colocados no subsolo da agência (o lugar era chamado informalmente pelos empregados de calabouço) por meses e meses para fazer telemarketing e vender produtos, atribuições estas totalmente incompatíveis com o cargo que ocupam.

Foram lavrados autos de infração pela não emissão de CAT (Comunicação de Acidente ou Doença do Trabalho), uma vez que existem vários empregados doentes na agência fiscalizada, alguns deles com três ou quatro afastamentos por depressão somente no ano de 2014. Cerca de 30% dos empregados da agência se afastaram no ano de 2014 por questões relacionadas à saúde mental, sendo que quase 50% dos empregados encontram-se tomando algum tipo de medicação para lidar com o estresse, o assédio e a pressão por metas.

Foi motivo de autuação também, o fato de os assistentes de negócios serem colocados para fazer horário extraordinário com a matrícula de um superior com o objetivo de descaracterizar as horas extras. Por fim, autuou-se também pelo fato de os exames

médicos não serem levados a sério uma vez que ignoram as queixas de saúde mental dos empregados além de não apresentarem o reconhecimento dos riscos ergonômicos (exigência de postura inadequada, controle rígido de produtividade, imposição de ritmos excessivos, jornada de trabalho prolongada, monotonia e repetitividade, dentre outras situações causadoras de estresse físico), tal qual previsto no item 7.4.4.3 da NR-7 c/c art. 157 da CLT.

A fiscalização foi encerrada e o relatório segue como denúncia para o Ministério Público do Trabalho. Um dos empregados denunciou os fatos ocorridos para a Polícia Federal que abriu investigação ainda em curso tendo em vista os indícios de crimes contra as relações de consumo.

### ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL NO BANCO A É UMA REALIDADE

Existem muitos trabalhadores sofrendo com as pressões para o cumprimento de metas abusivas em instituições bancárias. A questão dos adoecimentos relacionado ao assédio organizacional no Banco A é patente e se agrava a cada dia. Para ilustrar o que foi dito, mencionam-se duas ações civis públicas em que houve condenação do Banco A no ano de 2014, por praticar assédio moral organizacional (o chamado *straining* ou gestão por stress), no Estado da Bahia (R\$ 2 milhões) e no Estado do Piauí (R\$ 5 milhões).

Existe ainda uma condenação relacionada a assédio organizacional sofrida pelo mesmo Banco no Distrito Federal em 2009. Todas estas decisões contêm obrigações de fazer e não fazer relacionadas à necessidade de cessar as práticas de assédio e de reparar os danos causados aos empregados e têm validade em todo o território nacional. Em uma delas o Banco A foi condenado a publicar pedido de desculpas em jornal aos seus empregados, além de custear o tratamento psicológico e psiquiátrico dos que se encontram adoecidos. Os sindicatos dos bancários em todo o país já vêm denunciando este tipo de prática há algum tempo.

Tem-se notícia de casos semelhantes ao ocorrido na agência fiscalizada e noticiados pelos sindicatos dos bancários de Bauru-SP e Juiz de Fora-MG, apenas para citar mais alguns exemplos do caráter sistêmico e patológico da pressão, e assédio praticados para o cumprimento de metas na instituição. Em junho de 2015 o Banco A foi condenado a pagar multa no valor de R\$ 600 mil e a coibir o assédio moral em todo país, uma vez que o TST entendeu que as provas trazidas aos autos pelo MPT comprovam que o assédio moral e sexual estão disseminados em todo o país na referida instituição. Desta maneira, conclui-se que a questão é estrutural e este caso fiscalizado pela SRTE/SP em 2014 não pode ser, de maneira alguma, tomado como uma situação isolada. O assédio organizacional nos bancos é hoje uma realidade.

### 2) INTERVENÇÃO: DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL POR SERVIDORES PÚBLICOS DA SAÚDE E A ATUAÇÃO DO NUCAMT-DF EM SUA DEFESA

- Sidmar Daveiro Oliveira (daveiro2011@gmail.com, Presidente do NUCAMT-DS);
- Evaldo Barbosa do Nascimento (evaldobarbosan@hotmail.com, Secretário Geral do NUCAMT-DS).

### INTRODUÇÃO:

O NUCAMT-DS Núcleo de Combate ao Assédio Moral e Desigualdade Social, é uma organização não governamental de direito privado, que defende o estabelecimento

de ambientes e processos de trabalho saudáveis, em consonância com a Portaria-MS 1.823/2012 (Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora) e adota o conceito formulado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre Trabalho Decente, cuja base moral é o reconhecimento do trabalhador como portador de dignidade humana.

Constitui uma de nossas atividades, atender e assessorar o trabalhador que se sente desestabilizado em relação ao seu ambiente de trabalho, pelas relações interpessoais assimétricas, procurando intermediar os conflitos para que sejam resolvidos da melhor maneira possível, evitando assim agravos à saúde do trabalhador, bem como processos judiciais.

A proposta desse trabalho é apresentar alguns casos de atendimento realizado pelo NUCAMT-DS e seus desfechos, sobre possíveis situações de Assédio Moral .

Caso - 1) Diz respeito ao atendimento de duas servidoras (A e B) que traziam relatos de abuso de poder por parte de sua chefia, inclusive uma das servidoras estava em licença saúde por depressão, a outra sensibilizada com a situação da amiga se prontificou a apoiá-la na denúncia. Durante o levantamento do caso identificamos as servidoras (C, D e E) que também foram vítimas da mesma chefia.

Caso - 2) Trata de uma situação em que a servidora (F), transferida de um setor para outro, por causa de uma perseguição sofrida anteriormente, em poucas semanas começou ser hostilizada pela chefia atual e alguns colegas do novo setor. A servidora percebe-se hostilizada, humilhada em diversas situações, ameaçada, constrangida, sofrendo discriminação, pressão e falta de educação com sua pessoa. Foi tratada com impaciência, culpabilizada injustamente por erros que comprovadamente não foram cometidos por ela, recebeu ordem confusa e fora exigidos resultados de atividades para as quais não havia sido devidamente capacitada/treinada. Ela diz sentir-se destituída de seu direito a dignidade e respeito. Por diversas vezes pensou em pedir demissão devido ao tratamento recebido. No decurso desse processo a servidora desenvolveu úlcera gástrica e duodenal.

O objetivo desse trabalho é apresentar um vídeo de aproximadamente 10 minutos, em que essas trabalhadoras da Área da Saúde relatam suas vivências, como a atuação do NUCAMT-DS influenciou no caso e qual foi o desfecho.

#### APRESENTAÇÃO DA SITUAÇÃO:

Caso - 1) Recebemos A, B e C em nosso escritório (servidoras e ex-servidoras) de um importante setor do Hospital X, alguns em licença saúde por tratamento psiquiátrico (depressão pós traumática), trazendo queixas de condutas consideradas negativas (autoritarismo, arbitrariedade, abuso de poder) adotadas pela chefia nas relações de trabalho. Para melhor clareza, coletamos o depoimento de cada servidor individualmente e elaboramos um documento que foi encaminhado para os Gestores da Instituição. No documento fizemos alguns enxertos das falas coletadas nos depoimentos.

Caso - 2) Essa servidora (F) conheceu o NUCAMT-DS, através do boletim informativo O tagarela, instrumento utilizado para divulgação e esclarecimento aos servidores de um Hospital, sobre diversos assuntos de interesse do trabalhador. A servidora entrou em contato relatando a situação que estava vivenciando. Ao analisar o caso o NUCAMT-DS identificou uma estratégia sistemática para forçar o pedido de demissão ou a dispensa da servidora, através de ações características do Assédio Moral.

### 3 - ENCAMINHAMENTOS

Caso - 1) Após analisar o caso, o NUCAMT-DS identificou claras evidências de abuso de poder, relações assimétricas que desestabilizam o servidor e gera um ambiente de trabalho prejudicial à saúde do trabalhador, propiciando o acometimento de doenças. Portanto, sugerimos uma sindicância para elucidação dos fatos, e se comprovadas a denúncias que fossem tomadas imediatamente as providências abaixo.

(1) Que a chefia se retrate publicamente com os seus subordinados; (2) - Seja elaborado um TAC - Termo de Ajustamento de Conduta, em que se comprometa a mudança de atitude relacional; (3) - Sejam realizadas reuniões mensais com os servidores do setor para avaliação da conduta da chefia, pelo prazo mínimo de doze meses; (4) - Que a chefe passe por um curso de Reabilitação de Lideranças (Coaching), com enfoque na prevenção de condutas abusivas;

Caso - 2) O NUCAMT-DS elaborou relatório no qual identifica elementos do assédio moral e esclarece a instituição sobre a situação em que a servidora encontra-se submetida, tais como: hostilização e tratamento assimétrico, falta de treinamento adequado, culminando com uma avaliação equivocada e intencionalidade de demissão da servidora. O documento busca a desconstrução da culpabilização da vítima e procura estabelecer o nexo causal das condutas negativas referidas, com a perversa intencionalidade da chefia para abertura de processo administrativo para demissão da servidora.

Dessa maneira sugere: 1) a desconstrução da intencionalidade de demissão da servidora; 2) Treinamento completo com a devida supervisão; 3) Que as avaliações realizadas sejam revistas e novamente aplicadas; 4) Seja coibida a prática de atos negativos, componentes do assédio moral no âmbito da instituição; 5) Que o documento seja integrado ao processo de defesa impetrado pela advogada da servidora.

### 4 - CONCLUSÃO

Caso - 1) No depoimento, as denunciante afirmam que a intermediação realizada pelo NUCAMT-DS provocou mudanças significativas nas relações interpessoais da chefia com os demais trabalhadores. Diversas reuniões foram realizadas com os trabalhadores e hoje o setor proporciona um ambiente saudável para trabalhar.

Tendo em vista que os atores desse caso são profissionais regidos pelo Conselho Regional de Enfermagem - COREN-SP e estão sobre o compromisso de desenvolver suas atividades profissionais pautadas por um código de ética, o NUCAMT-DS encaminhou o caso para a Associação dos Auxiliares e Técnicos de Enfermagem de Ribeirão e Região - AATENF, para análise de desvio de conduta e quebra do código de ética e possível denúncia no COREN-SP.

Caso - 2) Até a data de envio desse projeto, o processo continua em andamento. Porém a servidora relata estar satisfeita com o acolhimento dispensado pelo NUCAMT-DS e pela assessoria prestada.

## SESSÃO DE COT 14: “ANÁLISES DE ATENDIMENTOS, DENÚNCIAS E PRODUÇÃO CIENTÍFICA”

### 1) ANÁLISE DO ATENDIMENTO DOS CASOS SUSPEITOS DE ASSÉDIO MORAL NO CENTRO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR DE SANTO AMARO DA PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO -BRASIL

- Anna Valéria A C Pradal (Médica Sanitarista - Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Santo Amaro); • Noêmia Fumie Yamada (Enfermeira - Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Santo Amaro (email - noemia.fumie.yamada@gmail.com)); • Sonia M M T Ishihara (Médica - Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Santo Amaro (email - soniaishihara@uol.com.br).

#### RESUMO:

Este estudo tem como objetivo a análise de 101 casos sugestivos de adoecimento decorrente do Assédio Moral no trabalho; encaminhados ao Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Santo Amaro pela rede de atenção à saúde, sindicatos, Ministério Público e serviços particulares. Foi realizado a partir do levantamento e análise dos prontuários dos pacientes, com suspeita de Assédio Moral, atendidos no serviço de junho de 2006 a maio de 2015. Do universo de casos, há predominância do gênero feminino, estando a maioria dos trabalhadores empregados e com diagnóstico mais frequente de estado depressivo recorrente, de moderado a grave relacionado com o emprego e as más condições de trabalho. O tipo mais frequente de assédio moral no trabalho foi o de chefe sobre o funcionário (vertical descendente). Quanto ao ramo de trabalho, foi mais prevalente no de serviços seguido pelo da indústria e do comércio. Com este levantamento de dados, concluímos que trabalhadores de menor especialização, do sexo feminino, com escolaridade média e empregados em organizações produtivas de caráter coletivo, foram prevalentes em nossa casuística. Dos 101 casos atendidos, foi feito nexo de doença relacionada ao assédio moral no trabalho em 33 pacientes; destes 23 tiveram CATs (Comunicação de Acidente ou doença do Trabalho) emitidas, porém houve reconhecimento como doença do trabalho pelo Instituto de Previdência Social em apenas 8 casos e apenas 2 ações judiciais ganhas contra a empresa até o momento.

Palavras chave: assédio moral; trabalho e doença mental.

#### RESUMEN:

Este estudio tiene como objetivo analizar 101 casos compatibles con la enfermedad resultante del Acoso Laboral referidos al Centro de Referencia en Salud del Trabajador de Santo Amaro de la Red de Atención de Salud, Sindicatos, fiscales y los servicios privados. El análisis se hizo a través de la encuesta de prontuarios y historias clínicas de pacientes con sospecha de acoso laboral atendidos en nuestro servicio de junio de 2006 a mayo de 2015. Del universo de los casos, hay un predominio del género femenino, con la mayoría de los trabajadores empleados y diagnosticados con estado depresivo recurrente, de moderado a grave, asociado con el empleo y las condiciones de trabajo precarias. El tipo más frecuente de acoso laboral fue el jefe sobre el empleado (vertical hacia abajo). Cuanto a la línea de trabajo fue más prevalente en el servicio, seguido por la industria y el comercio. Con estos datos de la encuesta, se concluye que los casos más frecuentes en el estudio han correspondido a trabajadores menos especializados, nivel medio de escolarización y organizaciones productivas de carácter colectivo (industrias y servicios). De los 101 casos, en 33 casos se evidenció nexo caracterizado por nuestro

servicio y en 23 fueron emitidas las Comunicaciones de Accidente y Enfermedades del Trabajo - CATs, pero fueron reconocidas como enfermedad profesional por parte del Instituto de la Seguridad Social en sólo 8 casos y 2 juicios fueron ganados contra la empresa hasta el momento.

Palabras clave: acoso moral, trabajo y enfermedades mentales.

#### INTRODUÇÃO:

O Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Santo Amaro é um serviço da Prefeitura da Cidade de São Paulo, cujo objetivo é a atenção à saúde do trabalhador da região sul de São Paulo (Figura 1), visando a prevenção dos agravos relacionados ao trabalho, proteção e promoção à saúde.



Figura 1 - População da Região Sul de São Paulo: 2.554.804 habitantes  
Área: 654,7 Km

Os pacientes são referenciados das UBS (Unidades Básicas de Saúde), das ESF (Estratégias de Saúde da Família), dos Hospitais, Sindicatos, Ministério Público e serviços particulares para investigação diagnóstica, tratamento, reabilitação e/ou readaptação de pacientes com doenças ocupacionais.

O CRST-SA também promove a vigilância aos ambientes de trabalho em casos de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho, através de solicitações do Ministério Público do Trabalho e de notificações de acidentes de trabalho provenientes de hospitais da região.

Considerando a ocorrência de casos sugestivos de adoecimento associado ao Assédio Moral no trabalho encaminhados para este serviço; a necessidade de oferecer acolhimento e atendimento de qualidade aos pacientes; a necessidade de socialização das informações sobre o assunto; a sensibilização da equipe multiprofissional e a capacitação da equipe para atendimento, investigação e estabelecimento denexo-causal de adoecimento relacionado ao Assédio Moral criou-se o GAM, Grupo de Assédio Moral, em junho de 2006.

O fluxo estabelecido no CRST - Santo Amaro é multiprofissional. O paciente é atendido pelo médico clínico e/ou do trabalho, pelo serviço social e pelo grupo de assédio moral.

Nosso grupo é constituído por uma equipe de atendimento composta por 2 mé-

dicas clínicas e uma enfermeira. É aplicado um questionário aos pacientes durante a anamnese da 1ª entrevista e a avaliação dos casos é feita em várias consultas subsequentes. Temos como objetivo o acolhimento, o estabelecimento donexo causal, o reconhecimento pelo Instituto Nacional da Previdência Social e também uma reparação moral e monetária pelos danos sofridos pelo trabalhador. Este grupo tem como perspectiva individual e coletiva, avaliar os ambientes de trabalho geradores de sofrimento e sugerir modificações na forma de organizar e administrar o trabalho, levando em consideração os riscos psicossociais.

#### OBJETIVO DO TRABALHO:

Analisar a ocorrência de casos sugestivos de adoecimento decorrente do Assédio Moral encaminhados para este serviço.

#### METODOLOGIA:

A análise foi feita através do estudo retrospectivo dos prontuários dos pacientes com suspeita de assédio moral no trabalho.

#### RESULTADOS:

O estudo compreende o período de junho de 2006 a maio de 2015, totalizando 101 casos de suspeita de assédio moral no trabalho. Os pacientes apresentavam as seguintes queixas: alterações do sono, tristeza, choro, alterações do peso, medo acentuado, isolamento, irritabilidade, apatia, alterações de memória, dores de cabeça, distúrbios digestivos e angústia ( Figura 2). Foram atendidos pelo grupo 89 mulheres e 12 homens na faixa etária de 19 a 58 anos de idade. Destes 23 estavam desempregados e 78 empregados, sendo que 35 estavam afastados por doença (Figura 3). Dos 101 trabalhadores iniciais, 44 abandonaram o tratamento em até três consultas (muitos estavam adoecidos e dependiam de acompanhantes para comparecer às consultas); 57 continuaram em avaliação até o fechamento do estudo e destes 33 tiveram nexos caracterizados pelo nosso serviço.

Também foi feita uma compilação das ocupações e diagnósticos mais frequentes: Ocupações - auxiliar de serviços gerais, operador de máquinas, auxiliar de limpeza, auxiliar de cozinha, auxiliar de embalagem, auxiliar de lavanderia, auxiliar de produção, copeira, costureira, analista de atendimento, operador de telemarketing, telefonista, recepcionista, assistente administrativo, gerente de vendas, vendedora, agente comunitário de saúde, assistente social, enfermeira e médica de Estratégia de Saúde da Família (Figura 4). Diagnósticos mais frequentes - transtornos depressivos; reações ao "estresse" grave; transtornos de adaptação; transtorno misto ansioso e depressivo; transtorno de pânico; transtorno afetivo bipolar (agravado); transtorno dissociativo de conversão; transtorno fóbico-ansioso e reação psicótica ( Tabela 1).

O tipo mais frequente de assédio moral no trabalho foi o de chefe sobre o funcionário (vertical descendente) (Figura 5) e quanto ao ramo de trabalho, foi mais prevalente no de serviços (ONGs; empresas de TLMK, Limpeza e Segurança; Organizações Sociais; Lavanderia; Motel); seguido pelo da indústria (Quim/Farmacêutica; Componente Eletro- Eletrônicos; Plástica; Confeção; Cosméticos) e do comércio (Restaurante; Loja de cosméticos; Loja de departamentos) (Figura 6).

Houve 33 casos de confirmação de nexos ocupacionais dos quais 24 tiveram suas CATs (Comunicações de Acidente e Doenças do Trabalho) emitidas à Previdência. Das

24 CATs emitidas, houve reconhecimento como doença do trabalho pela Previdência em apenas 8 casos; e destas 2 ações judiciais indenizatórias ganhas contra a empresa até o momento.

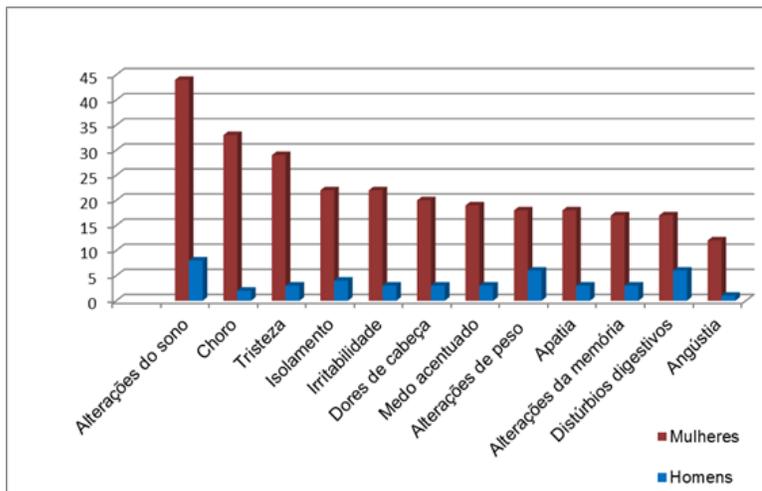


Figura 2 - Queixas mais frequentes dos pacientes atendidos de junho de 2006 a maio de 2015.

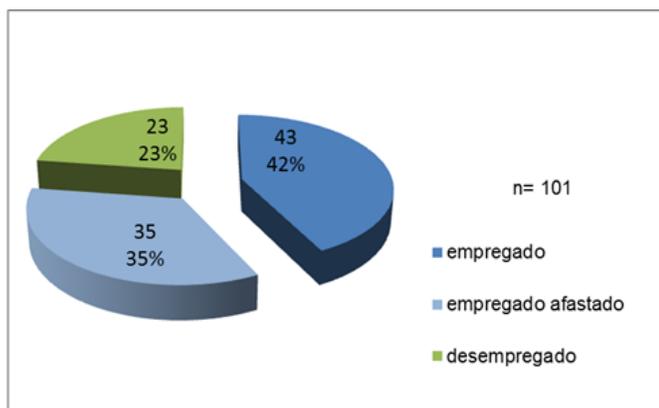


Figura 3 - Distribuição dos trabalhadores quanto à situação no emprego, de junho de 2006 a maio de 2015.

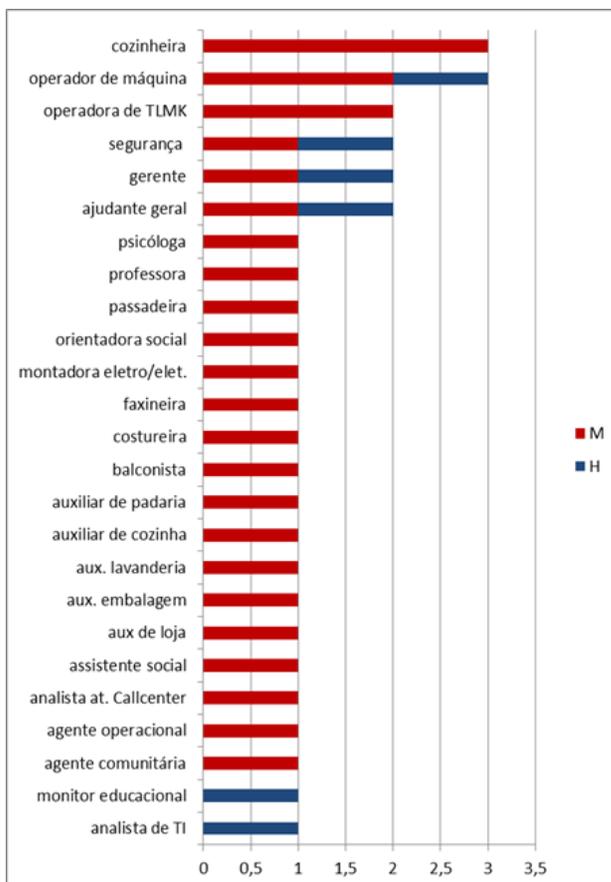


Figura 4 - Funções mais prevalentes conforme o gênero dos pacientes atendidos no período de junho de 2006 a maio de 2015.

Tabela 1 - Diagnósticos mais frequentes dos pacientes atendidos no período de junho de 2006 a maio de 2015.

Transtornos depressivos	21
Estado de Estresse Pós- Traumático	11
Transtornos de Adaptação	8
Transtornos Mistos Ansioso e Depressivo	7

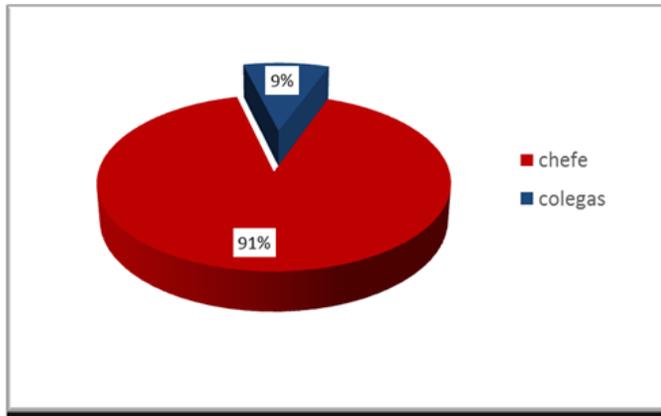


Figura 5 - Tipo de assédio caracterizado nos casos atendidos no período de junho de 2006 a maio de 2015.

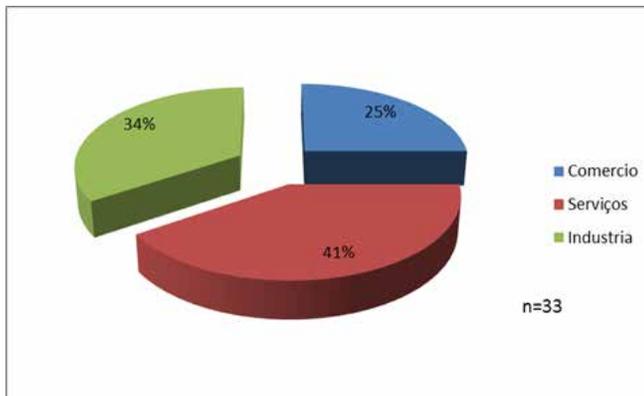


Figura 6 - Trabalhadores com nexos causais estabelecidos e ramo da empresa no período de junho de 2006 a maio de 2015.

#### CONCLUSÕES:

Apesar do assédio moral no trabalho ter ocorrência universal, em nosso estudo este predominou nos trabalhos de caráter coletivo, de menor especialização e onde a organização do trabalho exigiu uma sobrecarga psíquica dos trabalhadores em favor da produtividade, por exemplo empresas de teatendimento, indústrias químicas, plásticas e de microeletrônicos. Na nossa casuística, predominaram o sexo feminino (4,75: 1), escolaridade correspondente a ensino médio e idade média de 39 anos. Os transtornos depressivos foram predominantes. Os ramos produtivos onde houve maior número de casos foram os da indústria e dos serviços (com uma ocorrência importante nas organizações não governamentais - ONGs), seguidos pelo comércio. Há ainda muita dificuldade no reconhecimento do nexos causal nas doenças mentais relacionadas ao assédio moral pela Previdência Social e pela Justiça.

#### OBSERVAÇÃO:

O trabalho foi apresentado no II Congresso Ibero Americano de Acoso Laboral realizado em Buenos Aires em 2013, com o título de Relato de Experiência em Assédio Moral do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador de Santo Amaro - São Paulo; em forma de pôster.

No congresso deste ano pretendemos apresentá-lo com dados atualizados na forma de Comunicação Oral de Pesquisa e/ou Estudo Teórico.

#### 2) APRENDIZADOS POSITIVOS POR MEIO DO ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: MITO OU REALIDADE?

- Narbal Silva (narbal.silva@globo.com, Professor do departamento de Psicologia e do PPGP/UFSC);
- Cristiane Budde (crisbudde@gmail.com, Psicóloga e Doutoranda do PPGP/UFSC).

#### RESUMO:

Este trabalho tem como objetivo discutir as relações possíveis entre estratégias de enfrentamento positivas e assédio moral no trabalho. Assim, reflete-se a possibilidade de, frente a situações degradantes de assédio moral, as pessoas desenvolverem estratégias de enfrentamento de modo que possam aprender e crescer pessoal e/ou profissionalmente. Nesse sentido, a maneira de perceber e avaliar as situações, bem como as experiências de vida anteriores, os recursos pessoais e sociais disponíveis e o contexto em que estão inseridos podem auxiliar os trabalhadores a lidar de modo mais positivo com as vivências e o sofrimento relativos ao assédio moral. Portanto, enquanto para alguns, a situação de assédio pode representar compreensões e sentimentos que repercutem apenas em rebaixamento da autoestima, do moral, e, em situações extremas, da instalação de doenças físicas e psíquicas, já para outros, pode representar, apesar do sofrimento, uma oportunidade de aprendizagem, crescimento pessoal e profissional.

Palavras-chave: assédio moral, trabalho, estratégias de enfrentamento positivas.

#### RESUMEN:

Este trabajo tiene como objetivo discutir las posibles relaciones entre estrategias de afrontamiento positivas y acoso laboral. Así, refleja acerca de la posibilidad de, frente a situaciones degradantes del acoso moral, las personas desarrollen estrategias de afrontamiento de modo que puedan aprender y crecer personal y/o profesionalmente. En este sentido, la forma de percibir y evaluar situaciones puede estar relacionada con las experiencias de vida anteriores, los recursos personales y sociales disponibles y el contexto en que los trabajadores viven, y puede ayudarlos a hacer frente de manera más positiva a las experiencias y sufrimiento derivados del acoso. Así, mientras que para algunos, la situación de acoso puede representar entendimientos y sentimientos que impactan sólo en la reducción de la autoestima, la moral, y, en situaciones extremas, la instalación de la enfermedad física y mental, para otros puede representar, a pesar del sufrimiento, una oportunidad para el aprendizaje, el crecimiento personal y profesional.

Palabras clave: acoso laboral, trabajo, estrategias de afrontamiento positivas.

## INTRODUÇÃO:

É possível obter aprendizados positivos mesmo em condições materiais e psicossociais precárias à existência humana no trabalho? Como lidar para preservar a dignidade, a saúde física e psíquica em situações caracterizadas como aviltantes ao desenvolvimento humano? Os modos de lidar com situações consideradas estressoras e degradantes ao equilíbrio físico e psíquico dos seres humanos são semelhantes entre os seres humanos? Essas e outras questões relacionadas endereçam para suposições a respeito da importância conferida e existente nos fatores contextuais, físicos e psíquicos, e naqueles pertinentes aos recursos psicológicos, que, por sua vez, são intrínsecos, adquiridos e também inerentes aos seres humanos ao longo da sua existência por meio de múltiplas interações, genéticas (herdadas) e contextuais.

As experiências de Victor Frankl (1984) de como lidar com situações vexatórias e humilhantes, em um dos campos de concentração de Auschwitz, quando da segunda guerra mundial, demonstraram que, mesmo nas piores condições à existência humana, é possível lidar positivamente com as adversidades, aprender, ajudar as pessoas e, até mesmo, além de “crescer” como ser humano, também se desenvolver nos planos acadêmico e profissional. Para isso, estabeleceu três propósitos para a preservação da sua existência física e psíquica em Auschwitz: ajudar as pessoas, sobreviver e aprender alguma coisa. Tais propósitos e respectivos comportamentos orientados por eles foram cruciais à sua sobrevivência, num contexto, onde era comum, as pessoas “desistirem” de continuar vivendo, em especial, por meio de suicídio e fugas, cuja consequência mais notória era o “fuzilamento sumário”. O produto mais substancial logrado de suas experiências negativas em Auschwitz foi à edificação da “Logoterapia”, a terapia do sentido da vida, considerada por muitos, a terceira força na Psicologia, de base humanista, além da Psicanálise e do Behaviorismo.

Guardadas as devidas proporções em relação à intensidade, sobretudo negativa da experiência vivida por Victor Frankl, neste capítulo se procurará mostrar que, mesmo em situações extremas de assédio moral no trabalho, são possíveis experiências positivas por meio de aprendizados que transformam tais circunstâncias, que em princípio, são percebidas e interpretadas como degradantes, e ameaçadoras, em oportunidades de crescimento pessoal e profissional. Tais possibilidades, contudo, se encontram relacionadas às capacidades e recursos intrínsecos aos seres humanos, no que se refere aos seus processos cognitivos (percepção, interpretação e assertividade nas respostas), afetiva (autoestima e inteligência emocional), além de características herdadas, ou seja, de natureza genética. Não pretendemos, ao afirmar isso, sustentar a ideia de que, as resoluções positivas das situações de assédio moral no trabalho se sustentam exclusivamente pelos modos como as pessoas lidam com elas. Ou seja, nem tudo que se depara no contexto onde o ser humano se encontra inserido, está sob o absoluto controle do mesmo. Possivelmente, fatores oriundos do contexto, pertinentes às características psíquicas dos assediadores e das interações humanas estabelecidas, muito influenciarão as consequências advindas para os assediados, assediadores e demais participantes da comunidade organizacional. O que desejamos evidenciar é que: os modos típicos de pensar, sentir, perceber, e, sobretudo de agir dos seres humanos, caracterizados como distintos entre si, em muito influenciarão a qualidade de suas respostas diante de situações caracterizadas como de assédio moral. Enquanto para alguns, a situação de assédio moral pode representar compreensões e sentimentos, que repercutem apenas em rebaixamento da autoestima, do moral, e, em situações extremas, da instalação de doenças

físicas e psíquicas, já para outros, poderá representar, apesar do sofrimento, uma oportunidade de aprendizagem, crescimento pessoal e profissional. Tal concepção, além de se encorajar em princípios fenomenológicos existenciais de base humanista e da psicodinâmica, também estão amparados por suposições cognitivas, onde, os modos como as pessoas avaliam as situações, em princípio consideradas idênticas, poderão variar conforme o sistema de crenças e esquemas mentais de cada ser humano (metáfora do copo meio cheio e meio vazio). Ou seja, as múltiplas situações, com as quais os seres humanos se deparam ao longo da vida são passíveis de diversas interpretações, sendo que, para alguns, se torna ameaçador e porta de entrada para “sofrimentos físicos e psíquicos”, que muitas vezes não têm caminho de retorno, para outros são concebidos como oportunidades de aprendizado, enriquecimento pessoal e crescimento. Com base nesse entendimento, o processo terapêutico de base cognitiva proposto por Aaron Beck, por exemplo, tem como propósito desafiar percepções negativas e reorientá-las para visões mais positivas da vida (Beck, 1997).

Ao considerarmos as possibilidades de aprendizados positivos e de enriquecimento pessoal, mesmo em situações típicas de assédio moral, nas seções que seguem discorreremos e nos posicionaremos sobre os seguintes temas. O que significa assédio moral, as consequências nefastas ou construtivas, dependendo da ótica e dos recursos internos disponíveis, do assédio moral para os trabalhadores e as possíveis estratégias positivas de enfrentamento ao assédio moral no trabalho.

#### ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO:

O trabalho ocupa grande parte da vida da maioria das pessoas. É no local de trabalho que muitas pessoas passam a maior parte de seu dia, prática esta que se repete ao longo de vários anos. É no ambiente laboral também que, por vezes, tem se observado comportamentos e práticas de violência, que podem ser explícitas ou extremamente sutis e difíceis de serem constatadas. Uma dessas formas de violência é o assédio moral, que se caracteriza, de acordo com Hirigoyen (2006), por qualquer conduta abusiva que se manifesta, sobretudo, por comportamentos, atos, gestos, palavras, que possam trazer danos à dignidade, à personalidade, à integridade física ou psíquica de uma pessoa, e que pode colocar em perigo seu emprego, sua existência como ser humano e profissional, ou degradar o ambiente físico e psíquico de trabalho.

O assédio moral, de acordo com Heloani (2005), se caracteriza, em especial, pela intencionalidade, já que o assediado representa uma ameaça para o agressor. O fenômeno consiste, portanto, na deliberada e constante desqualificação da vítima, que pode trazer como consequência a sua fragilização. Ainda de acordo com o autor, o assédio geralmente inicia com pouca intensidade, de modo que as pessoas tendem a percebê-lo como uma brincadeira. Porém, depois, aos poucos, ele se propaga com mais força e o assediado passa a ser alvo de um grande número de humilhações e brincadeiras de mau gosto caracterizadas como recorrentes.

Assim, Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 37) definem o assédio como uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetida, que ocorre no ambiente de trabalho e que visa diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psicicamente um ser humano ou um grupo, degradando suas condições de trabalho, atingindo sua dignidade e pondo em risco sua integridade pessoal e profissional.

Para Ovejero Bernal (2010), o assédio moral se caracteriza, de modo geral, pelo fato de que todo um grupo pratica-o, seja por ação ou omissão. Desse modo, segundo o au-

tor, o assediado percebe-se sozinho e sem apoio algum, e perde rapidamente a sua autoconfiança. As consequências para quem sofre o assédio podem ser bastante graves, podendo permanecer por anos ou por toda a vida, e o sujeito pode, até mesmo, cronicizar sintomas decorrentes do assédio somente depois de algum tempo. Vale ressaltar que o autor afirma ainda que, o assédio moral ocorre em organizações que possuem estrutura, características e valores culturais específicos. Nesse sentido, o autor salienta a importância de, em casos de assédio moral, observar-se o contexto que influencia a produção e a duração desse fenômeno. Ou seja, é essencial entender, no tempo e no espaço, o núcleo básico da cultura organizacional onde o assédio moral é construído.

Parece ser consensual entre os autores que o assédio moral no trabalho está relacionado a um conjunto de ações abusivas e violentas no ambiente de trabalho, infligidas de forma frequente e repetitiva, de maneira que assediados e assediadores podem estar em níveis hierárquicos distintos (Soares, 2008). Nesse sentido, vale ressaltar que o assédio moral não diz respeito a situações esporádicas ou isoladas de desavenças no ambiente de trabalho.

Também é relevante considerar que o assédio no trabalho, de acordo com Freitas, Heloani e Barreto (2008), embora constitua problema organizacional de natureza humana, em algumas organizações, os gestores negligenciam os aspectos desencadeadores do fenômeno. Para os autores, portanto, o assédio não ocorre porque os gestores assim desejem, mas porque se omitem. Assim, a falta de regras claras e de impedimentos a situações de violência no ambiente de trabalho, faz com que as mesmas aconteçam e, por vezes, se repitam e se perpetuem na cultura organizacional. Nesse sentido, destaca-se a importância dos gestores em geral, bem como, os que atuam na área de gestão de pessoas em particular, atuarem, sobretudo por meio de exemplos, disseminando valores que prezem pela qualidade de vida das pessoas, de modo a impedir que situações de violência ocorram e sejam recorrentes.

As terminologias para se referir às práticas de assédio moral no trabalho variam de acordo com a cultura de cada país e com a evolução dos estudos sobre o tema. Hirigoyen (2006) esclarece que em países de língua portuguesa as expressões frequentemente utilizadas são: assédio moral, violência moral, terror psicológico ou tortura psicológica. Já em países como a Alemanha e a Itália, utiliza-se mais o vocábulo *mobbing*, e nos Estados Unidos o termo *harassment*, ou ainda *bullying*, que é usado também na Inglaterra.

O assédio moral, apesar de provavelmente existir há muito tempo, começou a ser estudado somente no princípio dos anos 1980, pelo professor alemão Heinz Leymann, na Suécia (Ovejero Bernal, 2010; Rodrigues, 2010). O pesquisador chegou a resultados preocupantes, que logo foram divulgados na Academia. A partir dos resultados, Leymann e sua equipe nomearam seus achados como *Mobbing*, sendo que suas pesquisas são consideradas o marco para o início dos estudos sobre o fenômeno assédio moral (RODRIGUES, 2010). Contudo, no Brasil essa temática adquire relevância somente a partir do ano 2000 (Garbin & Fischer, 2012).

Hirigoyen é considerada a precursora do termo assédio moral, utilizando-o pela primeira vez em seu livro *“Assédio Moral: a violência perversa no cotidiano”* (Caniato & Lima, 2008). Para a autora, o conceito diz respeito a toda e qualquer *“conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima do trabalho”* (Hirigoyen, 2008, p. 65).

A autora agrupou os comportamentos hostis de assédio moral no trabalho em quatro categorias: a) deterioração proposital das condições de trabalho, que inclui comportamentos como: criticar o trabalho do assediado de forma injusta ou exagerada, retirar a autonomia da vítima, não repassar informações úteis para a realização de tarefas, atribuir ao sujeito proposital e sistematicamente tarefas inferiores ou superiores às suas competências, ignorar recomendações de ordem médica, privar a vítima do acesso a instrumentos de trabalho, entre outros; b) isolamento e recusa de comunicação, que diz respeito a situações em que: a vítima é colocada separada dos outros, os colegas ou superiores não dialogam com o assediado, a presença da vítima é ignorada, entre outros; c) atentado contra a dignidade, em que: o assediado é constantemente ridicularizado, são atribuídas a ele tarefas humilhantes, os colegas ou superiores o desacreditam em frente aos demais trabalhadores, espalham-se rumores a respeito da vítima, entre outros; d) violência verbal, física e sexual, que inclui comportamentos como: ameaças de violência física, propostas ou gestos de agressão sexual, falam com a vítima aos gritos, entre outros (Hirigoyen, 2006).

Na seção que segue trataremos das consequências geradas, sobretudo para os assediados, mas também para as organizações e sociedade, do assédio moral em situações de trabalho.

#### IMPLICAÇÕES DO ASSÉDIO MORAL PARA TODOS OS INTERESSADO:

A presença do assédio, assim como de outras formas de violência, pode trazer consequências negativas tanto para os trabalhadores envolvidos quanto para as organizações e para a sociedade como um todo (Martinigo Filho & Siqueira, 2008). Nesse sentido, Rufino (2009) afirma que ocorrências de assédio moral podem causar desgastes psicológicos nos trabalhadores, o que afeta o desempenho no trabalho, de modo a reduzir a produtividade e a lucratividade do empregador. As consequências econômicas derivadas desses casos de violência moral, segundo Hirigoyen (2008), não podem ser negligenciadas. A autora assevera que:

A deterioração do ambiente de trabalho tem como corolário uma diminuição importante da eficácia ou do rendimento do grupo ou da equipe de trabalho. [...] As perdas da empresa podem, então, assumir proporções significativas, por um lado, pela diminuição da qualidade do trabalho, e por outro, pelo aumento dos custos devido às faltas (Hirigoyen, 2008, p. 102).

Contudo, segundo Garcia e Tolfo (2011, p. 191), as maiores implicações recaem sobre os seres humanos assediados, principalmente, “porque as causas que envolvem o ato ficam subsumidas em espaço confuso e inquestionável, gerando incongruências que levam a danos psíquicos gravíssimos, atingindo a personalidade, identidade e autoestima dos indivíduos”. Salienta-se, portanto, a dificuldade de uma pessoa que foi assediada no trabalho lidar com tal situação, pois o assédio pode ser difícil de ser observado, caracterizando-se, muitas vezes, como uma violência não visível, facilmente sentida, mas difícil de “enxergar”, em especial, pelos que não interpretam estar nessa condição existencial. Isso pode encontrar explicação nos pressupostos que orientam a vida humana na sociedade em que vivemos. Orientada para o mercado, ditada por relações econômicas, que não raro, se caracterizam como primordialmente econômicas, e, por-

tanto, pautada em conceitos individualistas e de conveniência.

Dentro dessa concepção, para Leal (2009, p. 29), o assédio moral é uma prática que ocorre com muita discrição e ocultação, ou mesmo com invisibilidade, “através de atos aparentemente legais, mas que simulam comportamentos persecutórios, abusivos e arbitrários”. Assim, impõe-se a dificuldade de lidar com um “inimigo invisível”, que ao mesmo tempo em que assedia um sujeito, pode alegar ser apenas brincadeira ou uma impressão errada que o assediado teve, por exemplo. Também para Rufino (2009), o caráter da invisibilidade muitas vezes está presente nas situações de assédio moral, pois essas condutas são marcadas pela sutileza, podendo passar despercebidas pelos colegas de trabalho. Por esse motivo, segundo a autora, tal condição, às vezes, é mencionada como “o risco invisível”.

Na sua origem, de acordo com Heloani (2004), o assédio geralmente inicia com pouca intensidade, como algo inofensivo, de modo que as pessoas tendem a relevar e interpretar os ataques como “brincadeira”. Para Freitas, Heloani e Barreto (2008, p. 13), “não é incomum que o assédio moral surja de forma insignificante, confundindo-se com uma brincadeira de mau gosto, o que dificulta a sua consideração séria pela vítima e a sua formalização como um problema organizacional”. Entretanto, os ataques realizados pelo agressor repetem-se e ganham força, e a pessoa passa a ser alvo de um maior número de brincadeiras de mau-gosto e humilhações que se tornam recorrentes (Heloani, 2004).

As consequências individuais geradas pelo assédio, portanto, podem atingir a dimensão física, a psíquica e também a social. Os sujeitos assediados podem apresentar diversos comportamentos frente a situação, como por exemplo: passividade, sentimentos de culpa e vergonha, redução da auto-estima, desestruturação emocional, entre outros (Heloani, 2005, Freitas, 2007 & Barreto, 2000). Nesse contexto, os trabalhadores assediados podem se deparar com o sofrimento, que é definido por Mendes (2007, p. 50) como “uma reação, uma manifestação da resistência e da insistência em viver em um ambiente precarizado”. Também podem ser proliferados mecanismos de defesa, tais como: negação (o problema não existe), fuga ou esquiva (o assediado não enfrenta o problema e se distancia física ou psiquicamente do assediador ou deixa a organização), agressão exacerbada (descontrole emocional acompanhada de ira, que, em instâncias extremas poderá chegar a agressões físicas no assediador ou em si próprio), racionalização (desenvolver compreensões racionais que justifiquem a si próprio o que está transcorrendo) e projeção (elaborar argumentos no plano da consciência para atribuir culpa ao outro ou aos outros pelo ocorrido). O problema é que os mecanismos de defesa quando acionados de modo recorrente, ao ponto de se tornarem crônicos, além de não alterarem as circunstâncias físicas e psíquicas, as qual se encontra e se depara o assediado, tendem a gerar sofrimento físico e psíquico, que em condições extremas poderão levar ao suicídio (por fim ao próprio sofrimento) ou ao homicídio (por fim a vida daquele que é percebido e interpretado como fonte do seu sofrimento). Apesar do sofrimento muitas vezes vivenciado no trabalho, nem todos os trabalhadores adoecem frente a situações adversas, como o assédio moral. Alguns trabalhadores mostram-se capazes de desenvolver maneiras positivas de lidar com as dificuldades (estratégias de enfrentamento), sem sucumbir a elas. Assim, apresentaremos e debateremos na seção seguinte, os aspectos considerados principais que revestem as discussões que versam sobre as estratégias positivas de enfrentamento ao assédio moral nas organizações.

### ESTRATÉGIAS POSITIVAS DE ENFRENTAMENTO (COPING) AO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO:

O termo coping decorre do verbo to cope (do inglês), e tem como tradução aproximada no português a expressão lidar com ou o vocábulo enfrentamento (Abaid, Wilhelm, Giacomoni & Dell'Aglio, 2007; Antoniazzi, Dell'aglio & Bandeira, 1998). Em pesquisas científicas observa-se tanto a utilização do termo coping quanto da expressão estratégias de enfrentamento. Neste trabalho, optamos pelo uso do termo em língua portuguesa: estratégias de enfrentamento. Além disso, acrescentamos ao conceito, a palavra “positivas” para enfatizar e caracterizar, as possibilidades de inserção de modos construtivos, à todos os interessados de lidar com o assédio moral no trabalho.

O conceito de estratégias de enfrentamento pode ser definido como a utilização de modos cognitivos, afetivos e comportamentais para lidar com as demandas de uma situação, que são consideradas pesadas ou excedendo os recursos individuais do ser humano (Antoniazzi, Dell'aglio & Bandeira, 1998). Essas estratégias costumam ser utilizadas frente a emoções negativas e conflitos causados pelo estresse, visando, em princípio, a sua diminuição (Vandenbos, 2010). De modo geral, o conceito de estratégias de enfrentamento aparece fortemente associado aos estudos do estresse (Fontes, Neri & Yassuda, 2010; Britto, 2006; Santos & Cardoso, 2010; Coleta & Coleta, 2008).

As situações de assédio moral, entre outros aspectos, se caracterizam como de estresse, mais especificamente de distresse, considerado como estresse de tipo negativo. Já o estresse positivo, o que estimula desafios construtivos e visto como significativos é tipificado como eustress (Muchinsky, 2004). O estresse, segundo Selye (1959), é um estado que se manifesta por uma síndrome: Síndrome Geral da Adaptação (SAG). Três estágios ou fases compõem a SAG: 1. reação de alarme (choque inicial e subsequente reação ao choque); 2. fase de resistência (adaptação ao estressor); 3. fase de exaustão (quando a estimulação aversiva persiste e a capacidade de adaptação ao estressor se esgota) (Selye, 1959; Krohne, 2002). Em qualquer uma dessas fases há o registro de estresse, porém, as suas manifestações são diversas à medida que o tempo decorre. Além disso, não é necessário que os três estágios ocorram para que se registre a SAG. Apenas o estresse mais grave conduz a pessoa, eventualmente, à fase de exaustão. Contudo, a maior parte dos agentes do estresse produz alterações que correspondem a primeira e/ou a segunda fase do SAG.

Dois conceitos são considerados centrais para a maioria das teorias sobre o estresse psicológico: avaliação (appraisal) e estratégias de enfrentamento (coping) (Krohne, 2002). O primeiro, diz respeito à avaliação individual da importância do que está acontecendo para o bem-estar da pessoa, à maneira com que ela avalia o que está acontecendo consigo. O conceito de avaliação é essencial para compreender diferenças individuais na intensidade, qualidade e duração de emoções provocadas em ambientes que são objetivamente iguais. O segundo conceito, referente às estratégias de enfrentamento, diz respeito aos esforços individuais de pensamentos e ações utilizadas para lidar com demandas específicas que aparecem ao ser humano (Krohne, 2002).

As estratégias de enfrentamento estão intimamente relacionadas à avaliação, já que a maneira que a pessoa encontra para lidar com uma determinada situação dependerá, em grande parte, da forma com que a avalia. Assim, o estresse pode ser definido como um processo complexo, em que ocorre uma interação entre pessoa e ambiente, sendo que essa relação é avaliada pelo sujeito como sobrecarregando ou excedendo seus recursos pessoais ou pondo em risco seu bem-estar pessoal (Lazarus & Folkman, 1984). O

estresse pode ocorrer nos mais diversos ambientes, sendo que no contexto do trabalho pode-se citar como principais fatores geradores de estresse: características intrínsecas ao trabalho, relações interpessoais, expectativas do trabalhador e exigências organizacionais, possibilidades de desenvolvimento de carreira, assédio moral, entre outros (Assmar & Ferreira, 2008).

Entretanto, uma situação estressante nem sempre conduzirá ao sofrimento ou ao adoecimento. Cada sujeito percebe e avalia as situações estressantes de acordo com as suas experiências anteriores, com os seus recursos pessoais e sociais disponíveis para enfrentar as situações adversas e de acordo com o seu contexto. Assim, cada pessoa pode desenvolver formas próprias de lidar com o estresse, ou seja, suas próprias estratégias de enfrentamento. Para os estudos a respeito do conceito de estratégias de enfrentamento observam-se duas concepções tradicionais, que tem como base duas teorias distintas: 1. Experimentação animal; e 2. Psicologia Ego-Psicanalítica (Psicologia do Ego). O modelo de experimentação animal de estresse e controle, influenciado pelo pensamento darwinista, define estratégias de enfrentamento como atos que controlam as condições ambientais aversivas, diminuindo assim a alteração psicossomática (Lazarus & Folkman, 1984).

O enfrentamento, portanto, consiste na utilização de respostas comportamentais aprendidas, que obtiveram sucesso na redução da excitação, pois foram capazes de neutralizar uma condição perigosa ou nociva ao ser humano. O foco ficava, assim, no comportamento de fuga e esquiva. Por outro lado, o modelo da Psicologia do Ego define estratégias de enfrentamento como pensamentos e ações, realistas e flexíveis, que visam resolver problemas e reduzir o estresse (Lazarus & Folkman, 1984). De acordo com Antoniazzi, Dell'Aglio e Bandeira (1998), pesquisadores vinculados à psicologia do ego concebiam o enfrentamento como correlato aos mecanismos de defesa, sendo este, uma forma de lidar, de maneira inconsciente, com conflitos sexuais e agressivos. Dessa forma, para esses pesquisadores, "o estilo de coping utilizado pelos seres humanos era concebido como estável, numa hierarquia de saúde versus psicopatologia" (Antoniazzi, Del'Aglio; Bandeira, 1998, p. 274).

Considerando a concepção original de mecanismos de defesa, foram realizadas algumas distinções com o intuito de diferenciar estratégias de enfrentamento de mecanismos de defesa. Uma modificação central consistiu na diferenciação entre os comportamentos relativos aos mecanismos de defesa - classificados como rígidos, derivados de elementos inconscientes - dos comportamentos associados às estratégias de enfrentamento - classificados como mais flexíveis e propositais (Antoniazzi, Del'Aglio; Bandeira, 1998). A partir dos anos 1960, uma geração de pesquisadores apontou uma nova perspectiva em relação às estratégias de enfrentamento. Essa tendência buscava "ênfasis nos comportamentos de coping e seus determinantes cognitivos e situacionais" (Antoniazzi, Del'Aglio; Bandeira, 1998, p. 275). Foram, portanto, realizadas publicações sobre o tema estratégias de enfrentamento, em especial pelo grupo de Lazarus e Folkman, o que causou avanços na área (Dell'Aglio, 2000).

Assim, em uma perspectiva cognitivista, Lazarus e Folkman (1984, p. 141, tradução nossa) afirmam que as estratégias de enfrentamento consistem em "constantes mudanças cognitivas e esforços comportamentais utilizados pelas pessoas para lidar com demandas específicas internas e/ou externas, que são avaliados como sobrecarregando ou excedendo seus recursos pessoais". Destaca-se, portanto, as estratégias de enfrentamento como um processo que ocorre em uma relação pessoa-ambiente, em um dado

tempo, em um determinado contexto.

O modelo proposto por Folkman e Lazarus (1980), envolve quatro aspectos principais: 1. As estratégias de enfrentamento são um processo ou uma interação que se dá entre ser humano e ambiente; 2. A função das estratégias de enfrentamento é gerir a situação estressora, e não apenas controlá-la; 3. A noção de avaliação - a maneira como o fenômeno é percebido, interpretado e representado cognitivamente pelo ser humano - é fundamental para os processos de estratégias de enfrentamento; 4. O processo de estratégias de enfrentamento se constitui em uma mobilização de esforços comportamentais e cognitivos utilizados pelo ser humano para administrar as demandas externas e/ou internas que surgem na sua interação com o ambiente externo.

A gestão dessas demandas inclui esforços como reduzir, minimizar ou tolerar situações de estresse, sendo que esses esforços vão variar de acordo com as características das situações que se apresentam e com o local em que as mesmas ocorrem. As estratégias de enfrentamento têm duas funções principais: "a administração ou a alteração da relação pessoa-ambiente que é a fonte de estresse (estratégias focalizadas no problema) e a regulação das emoções estressantes (estratégias focalizadas na emoção) (Lazarus & Folkman, 1980, p. 223, tradução nossa)". Assim, as estratégias focadas no problema podem ser definidas como um esforço para agir na origem do estresse, buscando alterá-la. O propósito desse tipo de estratégia de enfrentamento seria, portanto, alterar o problema existente na relação pessoa-ambiente, já que esse gera o estresse.

As estratégias focadas na emoção são definidas como um esforço para regular as emoções, regular o estado emocional que se encontra associado ao estresse ou que é o resultado de situações estressantes. A função de tal estratégia de enfrentamento seria, assim, diminuir a sensação física desagradável de um estado de estresse, ou seja, modificar o estado emocional do sujeito (Lazarus & Folkman, 1980).

Lazarus e Folkman propõem oito fatores para o estudo das estratégias de enfrentamento: 1. Confronto, que envolve esforços agressivos de alteração da situação; 2. Afastamento, que diz respeito a esforços cognitivos de minimização e desprendimento da situação; 3. Autocontrole, que envolve esforços de regulação dos sentimentos e ações; 4. Suporte social, que diz respeito à procura de suporte emocional e informativo; 5. Aceitação da responsabilidade, que abrange o reconhecimento do papel da pessoa na situação e na tentativa de recompor o problema; 6. Fuga e a esquiva, que consistem em estratégias para evitar ou escapar do problema; 7. Resolução de problemas, que envolve esforços focados sobre o problema, buscando maneiras de modificar a situação; 8. Reavaliação positiva, que diz respeito à criação de significados positivos da situação estressante.

Há também autores como Antoniazzi, Dell'Aglio e Bandeira (1998), Aitken e Crawford (2007) e Grassi-Oliveira et al (2008), que realizam uma distinção entre os termos estilos e estratégias de enfrentamento. Para eles, os estilos se relacionam a características de personalidade ou a resultados de estratégias de enfrentamento. Desse modo, os estilos se referem ao fato de os sujeitos costumarem a desenvolver maneiras habituais de lidar com as situações estressantes, e apresentarem uma tendência a utilizar essas maneiras de agir diante dessas circunstâncias. As estratégias, contudo, dizem respeito às ações cognitivas ou do comportamento realizadas no decorrer de um episódio específico de estresse. As estratégias são vinculadas a fatores situacionais e, portanto, não são respostas estereotipadas que acontecem sempre da mesma maneira. Elas podem se alterar no decorrer do tempo, de modo a se tornarem mais funcionais para a pessoa.

Para melhorar as estratégias pessoais de lidar com situações estressantes, poder-se-iam citar intervenções psicoterápicas e intervenções que promovam a modificação de crenças avaliadas como disfuncionais pelo sujeito, de modo a melhorar os recursos de solução de problemas e de habilidades sociais (Grassi-Oliveira et al, 2008). As estratégias podem fazer parte do repertório cognitivo e comportamental do sujeito, porém, às vezes, as pessoas também podem substituir os comportamentos disfuncionais por outros novos, que busquem maneiras de pensar e enfrentar as situações de modo mais positivo. Podem, assim, aprender a reavaliar os eventos estressantes com o objetivo de interpretar os acontecimentos mais positivamente (Milagris & Fiorito, 2006), buscando olhar para os estressores de outra maneira, de modo a, aprender e crescer com as adversidades.

Nesse sentido, ressalta-se a perspectiva adotada por meio da Psicologia Positiva, onde o sofrimento humano não é negado diante de situações estressoras caracterizadas pelo assédio moral, mas são enfatizadas as forças pessoais já existentes nos seres humanos (qualidades, virtudes e potencialidades), de modo a, por meio delas, reconstruir e fortalecer as habilidades e competências dos seres humanos, além de valorizar experiências subjetivas e objetivas de existência, tais como, as condições materiais de existência, o bem-estar, a felicidade, o otimismo, a esperança e a satisfação no trabalho (Seligman; Csikszentmihalyi, 2000; Sheldon & King, 2001). Nessa concepção, os comportamentos adaptativos e os traços positivos dos seres humanos, podem servir como fatores protetores contra o estresse e as adversidades que se tipificam como de sofrimento humano no trabalho. Assim, tomando consciência desses fatores protetores e os elaborando de forma produtiva, com apoio e por meio de relações de ajuda, os seres humanos podem responder com melhor qualidade às situações difíceis, sobretudo, aquelas consideradas como típicas de assédio moral no trabalho (Paludo & Koller, 2007).

A concepção de sentido da vida e de visão positiva do futuro, acerca do sentido que reveste a existência humana, vem ao encontro dos pressupostos que orientam os conceitos desenvolvidos por meio da Psicologia Positiva. Nessa perspectiva, a vida potencialmente tem sentido em quaisquer circunstâncias, e isso “pressupõe a capacidade humana de transformar criativamente os aspectos negativos da vida em algo positivo ou construtivo” (Frankl, 1984, p. 119). Assim, o autor por último mencionado, assevera ser possível para o ser humano transformar o sofrimento em uma conquista e em uma realização humana, mas também afirma que o ser humano não deve se obrigar a buscar o otimismo. Para Frankl (1984), a pessoa não deve buscar a felicidade, deve buscar um sentido para a vida, uma razão para ser feliz, sendo que a felicidade virá em decorrência disso. Para o autor, o homem é capaz de fazer as suas escolhas, ele pode decidir o que será de si em termos mentais e espirituais, mesmo em situações bastante adversas, e é essa liberdade que transforma a vida em algo com sentido para o ser humano. Aliado a isso, constitui qualidade em potencial, a todo e qualquer ser humano, existir “olhando de modo positivo para o seu futuro”. Em essência é o que nos move, e como consequência, nos impede de desistir da vida, seja no trabalho ou fora dele.

Nessa ótica, em seu livro, “Em busca de sentido: um psicólogo no campo de concentração” (1984), o autor descreveu sua experiência em um campo de concentração, em Auschwitz, durante a segunda guerra mundial. Em seu relato, Frankl contou sobre as grandes dificuldades que os prisioneiros de guerra sofriam nesse local, sendo que, dentre eles, os piores eram a fome e o frio. As experiências no campo de concentração mostraram para Frankl, que o ser humano é capaz de fazer escolhas, mesmo em

situações extremas. Para ele, o prisioneiro tinha em sua frente uma oportunidade e um desafio: transformar o seu sofrimento em uma vitória de sua força interior, utilizar o sofrimento para seu crescimento pessoal ou então ignorar o desafio e render-se aguardando a morte. Assim, segundo o autor, transformar uma grande dificuldade em algo que faça o ser humano crescer e aprender, pode ser uma forma de encontrar o sentido pessoal da vida.

Como consequência positiva dos longos dias de sofrimento, aliado ao aprendizado positivo obtido no campo de concentração, Viktor Frankl construiu os pressupostos teóricos e aplicados da Logoterapia, também conhecida como a “Psicoterapia do Sentido da Vida” (Moreira & Holanda, 2010). Nessa concepção, tem-se uma visão de homem em sua totalidade, de um ser livre e responsável, que constrói a própria história e que é aberto para buscar e encontrar sentido frente a qualquer situação (Sobral, 2013). Assim, a logoterapia caracteriza-se, principalmente, por auxiliar o sujeito a buscar o seu sentido da vida, sentido este que é único e que pode ser encontrado mesmo em situações bastante desfavoráveis. Dessa maneira, pode-se fazer um paralelo com a teoria de Frankl e as estratégias de enfrentamento, já que, em situações de dificuldade e sofrimento, o sujeito pode ser capaz de superá-lo, por vezes aprendendo algo e encontrando um sentido positivo para a vida. Também é possível tecer relações com pressupostos cognitivistas de comportamento humano em situações de trabalho. Em tal concepção, os modos como as pessoas avaliam as situações, em princípio concebidas como idênticas, poderão variar conforme o modelo mental de cada ser humano. Ou seja, as situações, com as quais os seres humanos se deparam ao longo da vida são passíveis de interpretações, sendo que, o que é ameaçador e motivo de sofrimento para alguns, para outros, o significado é de aprendizado e enriquecimento pessoal. Com base nesse entendimento, o desafio por meio de ajuda, de natureza terapêutica, está em desafiar e desconfirmar percepções negativas e reorientá-las para visões mais positivas da vida (Beck, 1997).

Os estudos de Dejours também se assemelham ao tema estratégias de enfrentamento - embora o autor não conceitue e nem trabalhe com o conceito, quando se refere aos mecanismos de defesa e ao sofrimento. Dejours e Abdoucheli (2009) distinguem dois tipos de sofrimento, o sofrimento patogênico e o sofrimento criador, sendo que, o primeiro ocorre quando o ser humano não enxerga nada além de pressões fixas, rígidas, incontornáveis, quando se percebe frustrado, aborrecido, com medo ou com um sentimento de impotência. O sofrimento patogênico ocorre quando o ser humano já explorou todos os seus recursos defensivos e o seu sofrimento residual não compensado, continua então, por meio do “seu trabalho de solapar e começa a destruir o aparelho mental e o equilíbrio psíquico, ...empurrando-o lentamente ou brutalmente para uma descompensação (mental ou psicossomática) e para a doença” (Dejours & Abdoucheli, 2009, p. 137). Por outro lado, o sofrimento criador se refere ao sofrimento que se transforma em criatividade, beneficiando a identidade do ser humano. Esse tipo de sofrimento “aumenta a resistência do ser humano diante do risco de desestabilização psíquica e somática” (Dejours & Abdoucheli, 2009, p. 137). Dessa maneira, o sofrimento criador funciona como um mediador para a saúde, pois o sofrimento pode ser ressignificado e transformado em prazer.

Nesse sentido, o conceito de sofrimento criador se aproxima do conceito de estratégias de enfrentamento, pois diz respeito às maneiras que o ser humano encontra para lidar com seu sofrimento, e transformá-lo em algo melhor. O sofrimento, por vezes,

pode aparecer como propulsor para a busca de novas alternativas para lidar com as demandas que surgem ao ser humano. O que, por conseguinte poderá ser ponto de partida, impulsionando o ser humano a buscar meios de agir sobre o mundo (Dejours, 2004). Dessa forma, para Dejours e Adboucheli (2009), os seres humanos desenvolvem formas de resistência e estratégias de defesa frente ao sofrimento, sendo que essas estratégias ou resistências podem conduzir o indivíduo ao prazer ou, também, ao contrário, ao sofrimento patológico e ao adoecimento.

Ao se caracterizar como uma violência, o assédio moral pode acarretar estresse negativo, o que, em decorrência, traz sofrimento às pessoas. Por meio de estratégias de enfrentamento efetivas, contudo, pode-se minimizar as emoções negativas decorrentes das adversidades vivenciadas, bem como criar meios que procurem agir na origem do problema, modificando a situação estressante de assédio moral. Dessa forma, com base nos princípios da Psicologia Positiva, Psicologia Cognitiva, no humanismo de Frankl e nos pressupostos psicodinâmicos de Dejours, definimos estratégias de enfrentamento positivas como esforços mentais, afetivos e comportamentais que as pessoas desenvolvem de maneira ativa e saudável, visando a gestão de emoções negativas e/ou a alteração das situações percebidas como estressantes para situações mais positivas a vida do ser humano.

Assim, as estratégias de enfrentamento positivas dizem respeito a formas melhores das pessoas lidarem com as adversidades, de modo que possam possibilitar aprendizado e crescimento pessoal. Nesse sentido, o uso de estratégias positivas poderá funcionar como mediador em prol da saúde humana frente a casos de violência no local trabalho.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A prática do assédio tem se mostrado como um dos fatores limitadores para a possibilidade de o “ser humano se sentir feliz no ambiente de trabalho e fora dele” (Tolfo & Silva, 2011). Contudo, as estratégias de enfrentamento positivas, aliadas a políticas e práticas de gestão de pessoas adequadas, podem minimizar as consequências negativas desse perverso fenômeno de natureza psicossocial, inclusive reduzindo e prevenindo sua ocorrência.

Vale ressaltar que, apesar de as pessoas poderem crescer e aprender com as adversidades e também contribuir com a redução da violência laboral (ou, pelo menos, de suas consequências), o assédio moral, mais que um problema humano nas organizações, constitui questão relevante para a saúde física, psíquica e social de todo e qualquer trabalhador.

Por se tratar de uma violência frequente e repetitiva no contexto laboral, pode trazer consequências negativas para a organização, para a sociedade e, sobretudo, de modo mais direto, para os assediados. As decorrências pessoais do assédio podem atingir as dimensões física, psíquica e/ou social, de modo que cada pessoa, dadas as singularidades próprias a cada ser humano, apresentará e desenvolverá sentimentos e comportamentos peculiares diante das situações de violência.

O fenômeno se caracteriza como coletivo, dado que, em geral, todo um grupo o pratica, seja por ação ou omissão. Por isso, cabe aos gestores e aos demais trabalhadores encontrarem soluções colaborativas, pois, se o assédio existe, é porque os participantes da comunidade organizacional, de modo tácito ou deliberado são coniventes com ele.

Apesar de comumente serem observados sentimentos como culpa e vergonha, redução da autoestima, moral, desestruturação emocional, entre outras consequências

negativas proporcionadas pelas situações de assédio, os gestores e os demais trabalhadores podem construir estratégias de enfrentamento mais positivas e proativas às adversidades vivenciadas. Podem, portanto, encontrar maneiras de perceber, sentir e de se comportar diante das situações estressoras de assédio, de modo que aprendam algo positivo e cresçam pessoalmente e/ou profissionalmente, apesar do sofrimento envolvido. Tal afirmação encontra guarida em Frankl (1984), ao afirmar que é possível aprender e crescer como ser humano, tanto do ponto de vista psicológico quanto espiritual, mesmo em condições degradantes à existência humana. A experiência do que significa “indignidade humana” nos “atrozes campos de concentração alemães” na segunda guerra mundial, é prova irrefutável disso.

Porém, vale ressaltar que cada pessoa percebe e avalia as situações de estresse, típicas de assédio moral como únicas, de acordo com as suas características de personalidade, com as experiências que já viveu e com os recursos pessoais e sociais que estão disponíveis no contexto. Esses fatores combinados auxiliarão ou não, o ser humano a escolher as melhores formas de enfrentar as adversidades, de modo a minimizar pensamentos e sentimentos negativos, além de atuar propositivamente nas situações de trabalho que se caracterizam como assédio moral, utilizando e interpretando tais vivências como formas de aprender algo importante e crescer existencialmente.

Além disso, fatores que também devem ser considerados como importantes no enfrentamento ao assédio moral no trabalho são a cultura e o suporte organizacional diante das violências existentes no local de trabalho. Assim, situações degradantes que deveriam de modo preventivo ter regras claras e serem coibidas no contexto do trabalho, às vezes, tornam-se recorrentes e se perpetuam na cultura organizacional.

Portanto, se torna relevante para os gestores em geral e à área de gestão de pessoas em particular, atuarem no sentido de promover valores numa cultura guiada para a qualidade de vida dos trabalhadores, portanto coibitivas violências físicas e psíquicas de qualquer ordem ou natureza. Por meio de suporte organizacional condizente e uma cultura voltada à saúde, QVT, bem estar e a felicidade no trabalho, as pessoas poderão desenvolver estratégias de enfrentamento mais assertivas, de modo que permitam as mesmas experimentar pensamentos, sentimentos e desenvolvimento de comportamentos que propiciem aprendizados positivos e crescimento pessoal e profissional.

Também nessa direção, destacamos a relevância em construir organizações humanizadas, que buscam a valorização de seus trabalhadores, sejam eles gestores ou não, e de suas qualidades de vida, além de priorizarem ações com responsabilidade social e ambiental (Dias, 2004; Vergara & Branco, 2001).

Estamos convictos que, em um ambiente pautado com pressupostos de humanização, práticas de violência psicológica, como as de assédio moral, tenderão a ser inibidas ou, até mesmo, a não existirem. Isso porque, “deixará de existir terreno fértil”, para não dizer “podre”, a elas.

## Referências Bibliográficas

Beck, J.S. (1995/1997) *Terapia cognitiva: teoria e prática*. Porto Alegre: Artes Médicas.  
Abaid, J. L. W., Wilhelm, F; Giacomoni, C. H.; Dell’Aglia, D. D. (2007) *Eventos de vida e estratégias de coping de idosos socialmente ativos*. *Estudos Interdiscip. Envelhec.*, Porto Alegre, v. 12, p. 35-52. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10183/27272>. Acesso em:

21 jun 2012.

Aitken, A. & Crawford, L. (2007) Coping with stress: dispositional coping strategies of project managers. *International Journal of Project Management*, n.25, p.666-673.

Antoniazzi, A.S.; Dell'aglio, D.D.; Bandeira, D.R. (1998) O conceito de coping: uma revisão teórica. *Estudos de Psicologia*. Natal, v. 3, n.2, p. 273-294.

Assmar, E. M. L.; Ferreira, M. C. (2008) Fontes ambientais de estresse ocupacional e burnout: tendências tradicionais e recentes na investigação. In: TAMAYO, Álvaro (orgs). *Estresse e cultura organizacional*. São Paulo: Casa do Psicólogo, All Books.

Barreto, M. M. S. (2000) Uma jornada de humilhação. Dissertação de mestrado em psicologia social, apresentado ao departamento de psicologia social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

Britto, E. S. (2006) Enfermeiros psiquiátricos: estresse, enfrentamento e saúde. Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, Programa de PósGraduação em Enfermagem. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22131/tde-04082006-163611-pt-br.php>. Acesso: 11 jun 2012.

Coleta, A. S. M. D. & Coleta, M. F. (2008, jan/jun.) Fatores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis. *Psico-USF (Impr.)*, vol.13, n.1, Itatiba. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-82712008000100008&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-82712008000100008&lang=pt). Acesso em: 10 jun 2012.

Dejours, C. (2004, set/dez.) Subjetividade, trabalho e ação. *Revista produção*, v. 14, n.3, p. 27-34.

Dejours, C. & Abdoucheli, E. (2009) Itinerário teórico em psicopatologia do trabalho. In: Dejours, C.; Abdoucheli, E. & Jayet, C. *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da Escola Dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas S. A..

Dias, M. (2004, mai/ago.) O Desafio da Gestão de Pessoas Diante da Necessidade de Conciliação entre Competitividade e Humanização. *Revista de Administração da UNIMEP*, v. 2, n. 2. Disponível em: <http://www.regen.com.br/ojs/index.php/regen/editor/uploadLayoutFile>. Acesso em: 19 ago 2012.

Fontes, A. P., Neri, A. L. & Yassuda, M. S. (2010, set.) Enfrentamento de estresse no trabalho: relações entre idade, experiência, autoeficácia e agência. *Psicol. cienc. prof.*, v. 30, no.3, Brasília. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98932010000300013](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932010000300013). Acesso em: 16 jun 2012.

Frankl, V. (1984) *Em busca de sentido: um psicólogo no campo de concentração*. 21ª Edição, Petrópolis: Editora Vozes.

Freitas, M. E. (2007) Quem paga a conta do assédio moral no trabalho? *RAE eletrônica*, São Paulo, v. 6, n. 1.

Freitas, E., Heloani, R. & Barreto, M. (2008) *Assédio moral no trabalho*. São Paulo: Editora Cengage Learning.

Garbin, A. C. & Fischer, F. M. (2012, jun.) Assédio moral no trabalho e suas representações na mídia jornalística. *Rev. Saúde Pública*, vol.46 n.3, São Paulo. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-89102012000300003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89102012000300003&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt). Acesso em: 25 ago 2012.

Garcia, I. S. & Tolfo, S.R. (2011) Assédio moral no trabalho: uma responsabilidade coletiva. *Psicologia & Sociedade*, 23(11), 190-192.

Grassi-Oliveira, R.; Daruy Filho, L.; Brietzke, E. (2008, jul./set) Coping como função executiva. *Psico*. Porto Alegre, v.39, n.3, p. 275- 281.

- Heloani, R. (2004) Assédio moral: um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. RAE eletrônica, v. 3, n.1. Disponível em: < <http://rae.fgv.br/rae-eletronica/vol-3-num1-2004/assedio-moral-ensaiosobre-expropriacao-dignidade-no-trabalho>>. Acesso em: 05 jun. 2012.
- Heloani, R. (2005, dez.) Assédio moral: a dignidade violada. Aletheia, Canoas, n. 22.
- Hirigoyen, Marie-France. (2006) Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral (2 ed.). Rio de Janeiro: Bartrand do Brasil.
- Hirigoyen, Marie-France. (2008) Assédio Moral: a violência perversa do cotidiano. 4. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Krohne. (2002) Stress and Coping Theories. Johannes Gutenberg Universität Mainz Germany. Disponível em: [http://userpage.fuberlin.de/~schueez/folien/Krohne\\_Stress.pdf](http://userpage.fuberlin.de/~schueez/folien/Krohne_Stress.pdf). acesso em: 16 jun 2012.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984) Stress, appraisal and coping. New York: Springer.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1980, set.). An analysis of coping in a middle-aged community sample. Journal of Health and Social Behavior, vol. 21, n. 3, pp. 219-239.
- Leal, R. F. (2009) Assédio moral no trabalho: o inimigo invisível. X Curso Pós-Graduação de Especialização em Direito do Trabalho, 2009. Disponível em: [http://www.pedrosoadv.pt/wa\\_files/trabalho\\_20final\\_20da\\_20PG.pdf](http://www.pedrosoadv.pt/wa_files/trabalho_20final_20da_20PG.pdf). Acesso em: 02 mar 2013.
- Martiningo Filho, A. & Siqueira, M V. S. (2008) Assédio moral e gestão de pessoas: uma análise do assédio moral nas organizações e o papel da área de gestão de pessoas. Revista de Administração Mackenzie, vol. 9, n. 5, p. 11-34.
- Mendes, A. M. (2007) Novas formas de organização do trabalho, ação dos trabalhadores e patologias sociais. In: Mendes, Ana Magnólia (org). Psicodinâmica do trabalho: teoria, métodos e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Milagris, L.E.N. & Fiorito, A.C.C. (2006, out/dez.) Avaliação do nível de stress de técnicos da área de saúde. Estudos de Psicologia. Campinas, v.23, n.4, p. 391-398.
- Moreira, N. & Holanda, A. (2010) Logoterapia e o sentido do sofrimento: convergências nas dimensões espiritual e religiosa. Psico-USF [online], v.15, n.3, pp. 345-356. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-82712010000300008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-82712010000300008&script=sci_arttext). Acesso em: 20 dez 2012.
- Muchinsky, P. M. (2004) Psicologia Organizacional. São Paulo: Pioneira Thomson.
- Ovejero Bernal, A. O. (2010) Psicologia do trabalho em um mundo globalizado: Como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho. Porto Alegre: Artmed.
- Paludo, S. S. & Koller, S. H. (2007) Psicologia Positiva: uma nova abordagem para antigas questões. Paidéia, 17(36), p. 9-20.
- Rodrigues, M. (2010, set.) Estudos sobre assédio moral no Brasil: uma análise sobre caminhos percorridos. XIII SEMEAD, Seminários em Administração. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/semead/13semead/resultado/trabalhosPDF/327.pdf>. Acesso em: 23 jun 2012.
- Rufino, R. C. P. (2006) Assédio moral no âmbito da empresa. São Paulo: LTr.
- Santos, A. F. O & Cardoso, C. L. (2010, Jul/Set.) Profissionais de saúde mental: estresse, enfrentamento e qualidade de vida. Psic: Teor. e Pesq., v.26, no.3, Brasília. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-37722010000300017&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722010000300017&lang=pt). Acesso em: 18 jun 2012.
- Seligman, M. E. P. & Csikszentmihalyi, M. (2000, jan.) Positive Psychology, an introduction. American Psychologist, v. 55, n. 1. p. 5- 14. Disponível em: <http://www.radford.edu/~tpierce/622%20files/Seligman%20%282000%20%20Positive%20Psychology>.

pdf. Acesso em: 10 abr 2012.

Selye, H. (1959) A tensão da vida. São Paulo: Ed. IBRASA S. A.

Sheldon, K. M. & King, L. (2001, mar.) Why Positive Psychology Is Necessary. *American Psychologist*. vol. 56, n. 3, 216-217. Disponível em: <http://www.pscosport.it/news/Articoli%20-%20Sheldon%20-%20Why%20Positive%20Psychology%20is%20necessary.pdf>. Acesso em: 23 jun 2012.

Soares, L. Q. (2008) Interações socioprofissionais e assédio moral no trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Sobral, Sociedade Brasileira de Logoterapia (2013). Logoterapia e Análise Existencial. Disponível em: <http://www.logoterapia.com.br/index.php?id=4>. Acesso em: 17 jan 2013.

Tolfo, S. R.; Silva, N. (2011) Felicidade, Bem-Estar e Assédio Moral: paradoxos e tensões nas organizações da atualidade. In: *Psicología y Organización del Trabajo XII*. Montevideo: Psicolibros.

Vandenbos, G. R. (org) (2010). Dicionário de Psicologia. APA, American Psychological Association. Porto Alegre: Artmed.

Vergara, S. C. & Branco, P. D. (2001, abr/jun.) Empresa Humanizada: a organização necessária e possível. *RAE, Revista de Administração de Empresas*, v. 41, n. 2.

## VIVÊNCIAS E INTERVENÇÕES - TRABALHOS COMPLETOS 11/10/2015 - DOMINGO: 10H30 ÀS 12H

### VIVÊNCIAS E INTERVENÇÕES (VI) 1:

#### 1) RELATO PESSOAL: ANOS ROUBADOS: RELATO DE UMA EXPERIÊNCIA DE ASSÉDIO MORAL

- Caso G

O objetivo deste artigo é relatar uma situação de assédio moral vivenciada enquanto professora e diretora de uma escola municipal no interior de H, onde ingressei por concurso público na função de professora de Educação Física, no ano de 1991.

Em dezembro de 2005, inscrevi-me em um processo seletivo para diretores substitutos e, ao ser classificada, fui designada para uma escola recém-inaugurada na periferia da cidade, implantada em um bairro construído para alocar comunidades que habitavam favelas em diferentes regiões da cidade, efetivando um processo de “desfavelamento”.

Na ocasião da mudança, houve resistência de grande parte dos favelados quanto à imposição das novas habitações. Quando iniciamos o trabalho, em janeiro de 2006, a equipe escolar logo percebeu os conflitos entre diferentes grupos estabelecidos no bairro. Fomos duramente testados e submetidos a uma grande pressão dos moradores. Era comum ouvirmos expressões ameaçadoras e manifestações que nos desafiavam, demonstrando o descrédito a respeito dos funcionários públicos: “Vamos ver quanto tempo vocês aguentam aqui!”

No início da gestão, os casos de depredação de patrimônio na escola eram muito significativos, inclusive com incêndios provocados pelos alunos. As agressões aos profissionais eram frequentes e em razão disto foi difícil estabilizar o quadro de funcionários.

Diante desta situação, busquei, através do Conselho de Escola, implantar um trabalho de integração com a comunidade, partindo da ideia de “colocar-se a serviço”. Associamos a equipe escolar ao Grupo Intersetorial, uma organização constituída por funcionários públicos dos diversos segmentos instalados no bairro, líderes comunitários e religiosos e pela Associação de Bairro. O grupo reunia-se, periodicamente, para estudar alternativas de solução para os problemas do bairro. Muitos projetos em conjunto foram realizados, sendo o mais expressivo deles a instalação de uma biblioteca comunitária em uma das salas da escola.

Aos poucos, através de atividades que buscavam o envolvimento das lideranças do bairro, fomos conquistando simpatia e respeito. Instituímos a Associação de Pais e Mestres que representou a primeira participação democrática dos mesmos na escola.

Algumas parcerias, estabelecidas já nos primeiros meses de atuação na escola, contribuíram para a realização de importantes projetos, entre eles, a organização de atividades ecumênicas pelos líderes religiosos locais, a participação constante de profissionais voluntários e intercambiados dos Rotary Clubs, e a colaboração do Tiro de Guerra e Polícia Militar, em eventos escolares e ações comunitárias.

Em dois anos, os avanços comportamentais foram muito relevantes. Os índices de depredação e agressividade diminuíram e a equipe viu-se em condições de dedicar-se mais às questões pedagógicas. Em 2008, o IDEB - Índice de Desenvolvimento da Educação Básica da escola era o mais baixo do município. Começamos a estudar ações para reverter este quadro e inscrevemos a escola no Programa de Desenvolvimento da Educação do Governo Federal.

Com a posse do novo prefeito, em janeiro de 2009, outra secretária de educação assumiu o posto, e o trabalho na escola foi ficando mais comprometido à medida que houve menor vontade política para resolver os problemas de infraestrutura e falta de funcionários.

Após meses de reivindicações, a Secretaria Municipal de Educação solicitou a elaboração de um documento, apontando as dificuldades enfrentadas pelos gestores escolares, a fim de que as mesmas fossem encaminhadas ao prefeito municipal. Oficializei, então, um relato completo, esclarecendo, inclusive, o nível de desgaste físico e mental em que nos encontrávamos, pelo acúmulo de trabalho em diversas funções. Imediatamente fui chamada pelos meus superiores para reelaborar o documento, apresentando somente as dificuldades com a falta de professores e omitindo os demais problemas, pois o objetivo da Secretaria de Educação era apenas justificar a necessidade de abertura de novas vagas para contratação.

Em maio de 2009, começamos a receber telefonemas do departamento de Recursos Humanos da Secretaria de Educação, alertando-nos para ficarmos “preparadas”, pois a qualquer momento uma coordenadora pedagógica, admitida por concurso, assumiria a função. Os telefonemas eram constantes e nos causavam grande ansiedade.

Em junho, recebemos a visita da coordenadora pedagógica que havia ingressado por concurso, informando-nos que iria assumir o cargo em uma semana. Em nossa primeira conversa, a coordenadora manifestou o seu dissabor por ter que assumir uma escola de periferia, em local tão distante do centro da cidade. A saída da coordenadora substituta causou grande descontentamento aos alunos, o que culminou em uma significativa crise.

A nova coordenadora, por sua vez, manteve-se distante das atividades escolares, ausentando-se para participar de eventos acadêmicos. Quando retornava, agia de forma

independente, sem reconhecer todo o trabalho que havia sido desenvolvido no decorrer dos anos, sabotando projetos implantados na escola, criticando-os, modificando-os por conta própria e até mesmo recusando-se a realizá-los, sem consultar a direção ou o Conselho de Escola. Expressões como “sou coordenadora pedagógica por direito”, “fui admitida por concurso”, passaram a fazer parte de nossa rotina de trabalho para justificar as suas atitudes desintegradas do Plano Escolar e desvalorizar-nos enquanto gestoras substitutas. A supervisora de ensino, que até então fazia relatórios elogiosos ao nosso trabalho, passou a omitir-se e, então, soubemos que o esposo da nova coordenadora era amigo do esposo da secretária municipal de educação e que, em função disto, não havia nada a ser feito.

Em agosto de 2009, solicitei minhas férias para um intercâmbio e, poucos dias antes de viajar, fui surpreendida por uma mãe, questionando-me sobre um comentário a respeito do relacionamento de seu filho com a ex-coordenadora, que já não prestava serviços no local.

Com a finalidade de resguardar os interesses do menor, em acordo com a mãe, marcamos para o dia seguinte a oitiva do aluno e da ex-coordenadora envolvida, na presença da nova coordenadora e de uma advogada voluntária, para nos orientar. A mãe, porém, não compareceu. Solicitamos, então, que uma tia do aluno acompanhasse o seu depoimento. Ao ser ouvido, o jovem alegou ter recebido uma camiseta e um celular usado da ex-coordenadora e que a tinha acompanhado, juntamente com um sobrinho da mesma, a um local onde buscaram marmitas, em um dia de mutirão para organização da biblioteca. A tia do aluno nos alegou, na ocasião, ser uma história inventada, pois ele estava se relacionando com outra mulher. A ex-coordenadora confirmou ter feito as doações, mas negou qualquer envolvimento. Não havia nenhuma testemunha que afirmasse algo além do que fora descrito e as demais pessoas ouvidas apenas disseram que tinham “ouvido falar” do caso.

Sem informações consistentes sobre o fato, registrei o conteúdo das oitivas para um parecer conclusivo após o meu retorno, mediante reunião com meus superiores, deixando-o à disposição da coordenadora, assim como outros registros de projetos da escola e de um evento que aconteceria nos próximos dias. Informei à mesma o meu contato durante a viagem, para que pudesse acessar-me caso precisasse de alguma informação. Em praticamente todo o meu período de férias, não recebi nenhuma chamada da escola ou da Secretaria de Educação.

O assédio moral passa a se caracterizar quando, ao abrir meu email, no dia 21 de setembro de 2009, recebi o recado de uma funcionária da escola, alertando-me que eu não era mais a diretora e que a coordenadora pedagógica estaria revirando armários e intimidando os funcionários a fim de que revelassem possíveis erros da minha gestão.

Ao retornar, reassumi minha função de professora sem que nenhuma oficialização da mudança de cargo fosse feita. Em poucos dias, deparei-me com uma avalanche de acusações e de investigações sobre as minhas ações enquanto diretora da escola. Os professores evitavam conversar comigo e os funcionários que se posicionaram em meu favor foram demitidos ou transferidos de setor.

A nova diretora, dias antes de sua posse, assinou uma convocação de assembleia para eleição de uma nova Associação de Pais e Mestres, alegando que não encontrou a ata de eleição da mesma, sem aguardar o meu retorno para perguntar-me.

Alunos e comunidade reagiram indignados pelo meu afastamento de maneira abrupta e com a postura das novas gestoras que, para defenderem-se, responsabiliza-

ram-me pelas manifestações. Sem que me fosse dada oportunidade de acessar e apresentar os documentos que poderiam provar a improcedência das acusações, uma comissão de supervisores, indicados pela secretária municipal de educação, direcionou um relatório que gerou um processo administrativo através do qual fui acusada de *“camuflar a aproximação e o suposto romance da (ex)coordenadora M. com o aluno L....”*; *“não registrou em cartório a ata da APM”*; *“não prestou contas dos recursos financeiros”*; *“representava coação aos funcionários e influência negativa com relação aos alunos”*; *“pediu para os alunos desrespeitar a J. (coordenadora pedagógica que fez a denúncia) com isso os alunos pioraram o seu comportamento”*.

Em dezembro de 2009, a coordenadora pedagógica e a diretora que haviam assumido a escola pediram remoção. No início do ano, outros gestores assumiram os cargos e não se falou mais na sindicância. Houve comentários de supervisores que o Procurador Geral do Município havia dado parecer pela improcedência das acusações e arquivado o caso. Formalizei vários pedidos para obter cópias dos documentos e todos foram negados.

Nos anos seguintes, atuei como Educadora Física, enquanto Diretores e Coordenadores Pedagógicos solicitavam remoção ao final de cada ano. O declínio da escola foi se agravando em função da falta de pessoal e de danos graves na infraestrutura, a ponto de causar acidentes envolvendo alunos. No final de 2012, publiquei um desabafo em uma rede social, mostrando fotos sobre as precárias condições em que se desenvolvia o processo ensino-aprendizagem.

As fotos se tornaram manchete em um jornal da cidade, causando grande repercussão. Imediatamente, o prefeito mandou instaurar um processo administrativo, usando todo o conteúdo da sindicância de 2009. A publicação do caso gerou uma moção de repúdio da Câmara de Vereadores contra o prefeito, por entenderem a instauração do processo administrativo um claro ato de perseguição, em razão das denúncias que fiz na rede social.

No início de 2013, fui afastada do cargo para responder ao processo administrativo. Fui obrigada a tirar meus pertences da escola às pressas, saindo sem oportunidade de conversar com os alunos, tratada como uma criminosa pela diretora em exercício.

O processo administrativo foi conduzido de forma completamente parcial, com a oitiva de testemunhas sem a minha presença e de meu advogado, além de provas elaboradas em datas posteriores aos acontecimentos e documentos forjados. Documentos importantes para a minha defesa, elaborados durante a sindicância, desapareceram do processo!

As comissões indicadas, nas duas ocasiões, atuaram de forma a desmoralizar-me. Informações equivocadas eram passadas sistematicamente à imprensa e à sociedade. Tornei-me uma pessoa isolada. Embora num primeiro momento tenha havido muitas manifestações em meu favor, considerando que ocorrera uma injustiça, em pouco tempo já não havia pessoas interessadas em ouvir minha história, a imprensa afastou-se e instaurou-se um senso comum de que *“onde há fumaça, há fogo!”*, levando-me a uma luta solitária por justiça, com dificuldades até de encontrar profissionais para defender-me, em razão das questões políticas que envolvem o caso e também pelo fato de o assédio moral ser um tema relativamente novo no meio jurídico, que requer uma qualificação específica.

Em janeiro de 2014, fui exonerada por justa causa. Apesar de ter conseguido rebater praticamente todas as acusações, o parecer do atual secretário municipal de adminis-

tração foi o de que eu era uma pessoa difícil e que eu havia causado a minha demissão. A comissão processante manifestou-se pela pena de demissão por ter camuflado o suposto relacionamento da ex-coordenadora com o aluno. A ex-coordenadora acusada de envolvimento ilícito com o menor continua no cargo de professora e nenhum processo, no âmbito judicial e/ou administrativo foi instaurado. O fato utilizado como justificativa para a minha pena não foi provado.

No momento, encontro-me desempregada, superando as sequelas de dois AVCs isquêmicos ocorridos neste período de perseguições, lutando em segunda instância pela minha reintegração ao trabalho e escrevendo um livro sobre os meus “Anos Roubados”. O objetivo do livro é relatar o sofrimento físico, moral e emocional que sofri e demonstrar as ações políticas para assediar funcionários públicos, quando estes exercem sua cidadania ao relatar as precárias condições em que exercem seu trabalho.

## 2) RELATO DE CASO: DIAGNÓSTICO DEL MOBBING EN UNA EMPRESA DEL ESTADO DE AGUASCALIENTES, MÉXICO.

- Laura Elizabeth Cervantes Benavides (lauraeliz55@hotmail.com, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México);
- Alma Sosa Blancas (alsb@hotmail.com, Universidad Nacional Autónoma de México- FCA, México);
- Ana María Valero Quezada (ana.valero@uacj.mx, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México).

### RESUMEN:

El mobbing (acoso laboral) es una violencia que está impactando e impactará en el futuro a las organizaciones. Los empresarios, gerentes o tomadores de decisiones, no han calculado la magnitud de los efectos económicos, en la productividad, en el corto plazo, en la competitividad y en la salud del individuo a mediano y largo plazos, los estudios multidisciplinares han dejado al descubierto los diferentes comportamientos, actitudes negativas, intencionales y repetitivas que un compañero le hace a otro, durante un periodo determinado, acciones para privar a un empleado de sus derechos civiles, estos efectos no son de stress. El mobbing, en México se generaliza por las condiciones económicas y laborales actuales (desempleo, la no intervención del Estado para proteger los derechos de los trabajadores derivadas de un reforma laboral) por repetir las condiciones del mercado de bienes y servicios, a las condiciones particulares del mercado laboral, donde los salarios no son flexibles. En los tres casos de mobbing psicológico, sintetizaremos los efectos que sufren un trabajador competente y generador del valor de una empresa. Desde la economía sabemos que la productividad y el valor de una empresa, sólo lo genera un trabajador, por esta razón pondremos a su consideración este fenómeno social para estudiarlo con la profundidad y la magnitud que le corresponde ya que atañe al ser humano y a las empresas.

Palabras clave: mobbing, productividad, competitividad, salud pública, derechos civiles, reforma laboral.

### RESUMO:

Mobbing (assédio) é uma violência que está impactando e terá impacto sobre as futuras organizações. Empresários, gestores e tomadores de decisão, não calcularam a magnitude dos efeitos econômicos sobre a produtividade no curto prazo, a competi-

tividade e a saúde individual, a médio e longo prazo, estudos multidisciplinares têm revelado os diferentes comportamentos, atitudes negativas, intencionais e repetitivas que um colega faz para outro, por um determinado período, as ações para privar um trabalhador de seus direitos civis, estes efeitos não são de stress. Assédio moral no México, é generalizado pelas condições econômicas e trabalhistas atuais (desemprego, não-intervenção do Estado para proteger os direitos dos trabalhadores decorrentes de uma reforma trabalhista), repetindo as condições de bens e serviços mercantis às condições específicas do mercado de trabalho, onde os salários não são flexíveis. Em todos os três casos de mobbing psicológico, que sofrem os efeitos sintetizam um trabalhador competente e gerador de valor de uma empresa. Desde que a economia saiba que a produtividade e o valor de uma empresa gera apenas um trabalhador, por isso vamos considerar este fenômeno social para estudar com profundidade e magnitude que merece o que toca o ser humano e as empresas.

Palavras-chave: mobbing, produtividade, competitividade, saúde pública, direitos civis, reforma trabalhista.

#### INTRODUCCIÓN:

Las condiciones y exigencias económicas de las empresas actuales, la falta de profundidad en los estudios sobre stress y otros estudios sobre motivación en el trabajo, como el síndrome del “quemado” y/o simplemente aquellos que se dirigen a incrementar el valor en la empresa (evaluación del desempeño, capacitación para la productividad), han develado varios aspectos en el comportamiento de los empleados que antes de la globalización no se habían estudiado profundamente en el ámbito económico-administrativo. En la actualidad, los estudios multidisciplinares han dejado al descubierto el fenómeno de la violencia en el ámbito laboral, conocido como el mobbing (acoso laboral) el cual es un tipo de violencia que se manifiesta como un proceso que aumenta gradualmente su intensidad, durante la relación laboral entre trabajadores, se ejerce con un objetivo y por uno o varios compañeros de trabajo contra otro, que inicia con acoso, comportamientos y actitudes negativas, intencionales y repetitivas, durante un periodo determinado y finaliza cuando el acosado ha sido privado de sus derechos civiles.

El mobbing, como un fenómeno de violencia, surge en un ambiente laboral “tóxico”<sup>11</sup> y se generaliza por las condiciones económicas y laborales actuales (desempleo, la no intervención del Estado para proteger los derechos de los trabajadores) por repetir las condiciones de mercado a las condiciones particulares del mercado laboral. En este trabajo, no me centraré en argumentar estos aspectos, sino que quiero exponer tres casos del mobbing psicológico, y los efectos que sufre un trabajador competente y generador del valor de una empresa. La cuestión ¿cuál es la relación entre el nivel de riesgo de mobbing psicológico y los efectos en los trabajadores? Suponemos que a mayor nivel de riesgo de mobbing psicológico mayores serán la depresión, la ansiedad, la somatización, el agotamiento emocional, la despersonalización y la hostilidad/Irritabilidad) que presenta un trabajador que es violentado por el mobbing psicológico.

Este trabajo pretende identificar si hay una relación inversa o directamente pro-

<sup>11</sup> El término “tóxico” se utiliza para describir un ambiente laboral donde el compañerismo, la cooperación y otras actitudes y valores se han sustituido por acciones de acoso.

porcional entre los niveles de riesgo de los efectos del mobbing y el nivel de riesgo del mobbing. El cuerpo teórico del trabajo se ha elaborado con los elementos conceptuales contenidos en la legislación mexicana sobre la erradicación de la violencia y con los últimos estudios presentados sobre mobbing psicológico, estos últimos trabajos han permitido adecuar y utilizar los instrumentos de medición elaborados y validados por Iñaky Piñuel, sintetizados en un psicodiagnóstico del acoso laboral y sus principales secuelas a través de 8 tests básicos que integran el Barómetro Cisneros. El cuestionario que presenta Piñuel, se integra por 251<sup>12</sup> variables y 33 escalas que permiten establecer la incidencia y prevalencia de varios problemas de salud laboral procedentes de la exposición de trabajadores a diferentes factores de riesgo psicosocial, entre ellos el acoso psicológico, el cuestionario ha ido mejorándose cuyo resultado ha sido un elevado índice de consistencia.

Queremos ser muy cuidadosos con los resultados, sobre todo al momento de exponerlos, no pretendemos suplantar la actividad de un psicólogo clínico, mucho menos hacer un diagnóstico completo y exhaustivo que realizarían los especialistas. Pero tal y como afirma Iñaky Piñuel “es una aproximación que ayuda a detectar si un trabajador está o no dañado por el acoso laboral y qué patrón de daños aparece” (Iñaki Piñuel, 2013, 287) pero, si desde la economía sabemos que la productividad y el valor de una empresa, sólo es capaz de generarlo un trabajador (además de la tierra y el capital), entonces pondremos a su consideración este fenómeno para estudiarlo con la profundidad y magnitud que le corresponde desde este ámbito, ya que atañe al ser humano y a las empresas.

El documento tiene tres partes: Introducción, Desarrollo, Discusión y reflexión final. Y tiene la intención de que a través de la multidisciplinariedad de la formación se realicen futuros trabajos sobre el mismo.

#### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL MOBBING:

En otros trabajos hemos mencionado el origen del mobbing a partir de los escritos de Nazario, Lozada Alonso (2001), por lo tanto no nos centraremos en ello, pero si mencionaremos la evolución y estudios de este fenómeno. El término mobbing tiene su origen en la palabra latina *mobile vulgus*, que significa el movimiento de la gentuza, cuando pasa al sustantivo inglés se abrevia como *mob* y más adelante se utilizó para referirse al proletariado. (Lozada Alonso). Por ello el psicólogo Heinz Leymann, lo conceptualizó como mobbing (acoso laboral) y lo definió como: “el proceso de atormentar, hostigar o aterrorizar psicológicamente a otros en el trabajo.” Leymann retomó el concepto que utilizó el médico sueco Heinemann que estudiaba el fenómeno del bullying. Heinemann por su parte utiliza el término *to mob* (como verbo inglés) que utilizaba en ese momento el etólogo Konrad Lorenz, quién estudiaba el comportamiento agresivo de los pájaros. Lorenz observó que: cuando un intruso invadía su territorio, entonces ese grupo de animales pequeños agrupaba para defenderlo, entonces se volvía un peligro hacia el intruso, cuando los animales pequeños, pero en parvada, atacaban al intruso, aunque es un gran animal pero solitario. Este comportamiento fue

<sup>12</sup> En estadística variable, es cualquier rasgo atributo, dimensión o propiedad capaz de adoptar más de un valor o magnitud: variable dependiente y variable independiente se pueden medir con el método experimental, (Natalia, Consuegra Anaya, 2010, 298).

utilizado para explicar y darle significado al asedio colectivo. Esta descripción es excelente para entender el comportamiento de asedio colectivo, pero cuando se evalúa el mobbing psicológico ejercido a las personas dentro de su entorno laboral, la magnitud de la violencia nos lleva a entender que este comportamiento usado por Lorenz ha quedado rebasado cuando de personas se trata. Pero a partir de este momento, se empezó a estudiar el fenómeno y se elaboraron las primeras definiciones, además de mobbing, otros como Marie France Hirigoyen le llamaron acoso moral<sup>13</sup>, por la persecución sutil y colectiva que se hace del trabajador acosado y una primera aproximación del término<sup>14</sup> relacionado a la realidad de la empresa.

Iñaki Piñuel en sus trabajos y conferencias menciona que el acosador tiene varios objetivos: desestabilizar emocionalmente a la víctima para perjudicar la calidad de su trabajo, atacar y destruir la imagen y la reputación profesional y personal de la víctima mediante falsas acusaciones, aislar y romper las redes de comunicación y solidaridad con el entorno de la víctima, destruir la empleabilidad y acabar con la competencia profesional de la víctima, bloquear la carrera profesional y dejar sin opciones laborales internas o externas a la víctima (Iñaky Pinuel, pp 79-88, 2013).

La clasificación del mobbing (acoso laboral) puede ser de manera económica, física, patrimonial psicológico y sexual. El mobbing (acoso laboral) psicológico<sup>15</sup> es el que más se ha identificado que se ejerce en todos los ámbitos: (ENDIRE 2006 y ENDIRE 2012) con sus modalidades de: 1) bloqueo social, 2) hostigamiento, 3) manipulación, 4) coacción, 5) exclusión social, 6) intimidación, 7) agresiones y 8) amenazas. (Estudio sobre las consecuencias del mobbing en una empresa maquiladora competitiva).

Otra forma de clasificar el mobbing (acoso laboral) desde el nivel organizacional, lo podemos identificar de tres formas: 1) horizontal, 2) vertical ascendente y 3) vertical descendente. El mobbing en el nivel organizacional de tipo horizontal.

El mobbing (acoso laboral) horizontal se ejerce entre compañeros-compañeros de trabajo del mismo nivel de la organización, entre obrero, entre jefes de departamento, entre jefes de área, etc. Este tipo de acoso se ejerce en la misma área y principalmente se observa cuando ha llegado un nuevo elemento, o un trabajador que ha destacado por su responsabilidad, logros e interés por las actividades laborales, en algunos casos puede ejercerse por la apariencia física o por la posesión o demostración de conocimiento especializado.

#### EL MOBBING EN EL NIVEL ORGANIZACIONAL DE TIPO VERTICAL DESCENDENTE:

El mobbing (acoso laboral) vertical descendente se ejerce entre jefe-y subalterno, donde el jefe es el que tiene el poder y como consecuencia los elementos para coaccionar o manipular a otros para que en su nombre ejercen el acoso. Este tipo de acoso es

<sup>13</sup> El término de acoso moral, es el concepto que utiliza la francesa Marie France Hirigoyen, otra de las pioneras en el estudio de este fenómeno, ella considera que el concepto de mobbing explica más la violencia que se hace desde la organización misma y las persecuciones colectivas, puede llegar a la violencia física.

<sup>14</sup> El término que ella utiliza al referirse como acoso moral, es una "agresión sutil y por consiguiente más difícil de advertir y probar, sea cual sea su procedencia.

<sup>15</sup> El mobbing psicológico se ha clasificado utilizando el marco conceptual propuesto por los profesores Araceli Oñate e Iñaki Piñuel y Zabala, quienes describen ocho modalidades del bullying psicológico:

muy común, pues se obliga al trabajador a realizar actividades fuera de su jornada laboral o a realizar actividades que no corresponden a las del puesto del que fue contratado. Muchas veces este mobbing se desata porque la víctima no accedió a algún deseo del jefe y como respuesta inició el proceso de acoso. Los casos más delicados son cuando el jefe tiene el poder de correr del trabajo a la persona, en este caso el trabajador si decidiera luchar por sus derechos se puede convertir en víctima de la violencia institucional.

#### EL MOBBING EN EL NIVEL ORGANIZACIONAL DE TIPO VERTICAL ASCENDENTE:

Este tipo de acoso se ejerce cuando uno de los compañeros que estaban en el mismo nivel es ascendido (jefe). Este hecho provoca malestar en algún compañero que esperaba un ascenso de puesto, en este tipo de acoso, el acosador convence de manera sutil al grupo de compañeros para que no realicen las tareas que el jefe les está solicitando, de tal forma que a la larga el nuevo jefe no cumple las expectativas y puede ser removido del puesto, en este caso, toda la energía del acosador es para boicotear las tareas y aplica principalmente el mobbing de tipo psicológico.

#### TRES CASOS DE MOBBING PSICOLÓGICO:

Descripción del entorno laboral: es una empresa grande dedicada a la fabricación (maquila de pantalón de mezclilla), está ubicada en el municipio de Aguascalientes. (20 minutos de la ciudad capital). La productividad de la empresa es un elemento primordial para cumplir con la producción planeada. La ausencia o asistencia de los trabajadores en la empresa es un factor importante para que se cumpla la programación de entregas. Es considerada una empresa competitiva porque tiene importante presencia en el mercado mundial. Se tiene trabajando un centenar de trabajadores (7 en el área administrativa. El trabajo de maquila lo realizan los trabajadores que fluctúan entre 97-112). Es un ambiente de trabajo donde se percibe armonía laboral, se pudo trabajar en la empresa por casi tres meses para hacer un diagnóstico de mobbing, se encuestó a 104 personas y se detectó que 22 de ellas sufren acoso psicológico. De estas se eligieron tres casos en función del nivel de riesgo de mobbing que tuvieron: bajo, medio, alto. A continuación se describe cada caso.

#### CASO UNO:

Nivel de riesgo (NR): medio.

Tipo de acoso por el nivel jerárquico: de tipo vertical descendente.

Forma que se ejerce: psicológico.

Modalidades ejercidas: hostigamiento, exclusión y amenaza.

Hostigamiento. Es una actuación metódica que busca molestar y estigmatizar al compañero de trabajo de forma reiterada hasta lograr su propósito.

Actuación de la modalidad de hostigamiento. El resultado indica que la modalidad que más ha sufrido es hostigamiento por parte del jefe, éste le asigna cargas y horarios de trabajo insoportable, de manera malintencionada; distorsiona lo que dice y hace

<sup>16</sup> La violencia institucional surge cuando un trabajador demanda ante una Institución Pública sus derechos laborales, (los procedimientos jurídicos pueden durar años) y el trabajador se enfrenta a la institución o la empresa y el acosador nunca será identificado.

frente a sus compañeros; atribuye conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar su imagen y reputación; utiliza varias formas de hacerlo caer en trampas errores profesionales; evalúa el trabajo que desempeña de manera inequitativa o de forma sesgada.

**Exclusión.** Es la forma de no integrarlo a las actividades, rechazar a alguien del grupo de trabajo.

**Actuación de la modalidad de exclusión.** El jefe le asigna tareas o trabajos absurdos o sin sentido; minusvalora y echa por tierra su trabajo sin importar lo que haga; modifican sus responsabilidades o tareas a ejecutar sin aviso alguno.

**Amenaza.** La forma de anunciar de manera permanente el mal que le espera.

**Actuación de la modalidad de amenaza.** Su jefe la amenaza con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despidos, traslados, etc.).

**Efectos en la persona acosada en el trabajo.**

A pesar de tener un nivel medio de riesgo. El trabajador presenta, 1) un nivel de riesgo alto (NRA) de estrés postraumático (Escala EPT), vive aterrorizada. Según el índice indica que la víctima tiene reacciones de angustia, miedo, terror, ansiedad crónica e incluso ataques de pánico a consecuencia de cualquier asociación consciente o inconsciente con las condiciones de acoso (recepciones de e mails de su jefe, llamadas del departamento de recursos humanos, de la convocatoria a reuniones, etc. se producen ataques de pánico, palpitaciones temblores, sudoración escalofríos. 2) La escala DEP (Depresión) indica un nivel de riesgo medio (NRM), se siente desesperanzado al pensar en el futuro; inútil que no vale para mucho y demasiada preocupación. 3) La escala ANS (Ansiedad) indica, un nivel de riesgo alto de ansiedad (NRAA), nerviosismo e inquietud y miedos repentinos sin razón alguna. 4) La escala SOM (Somatización) presenta un nivel de riesgo alto de somatización (NRAS), dolores de espalda, pecho, musculares, articulares y estomacales. 5) La escala EMO (Agotamiento Emocional) un nivel de riesgo alto de agotamiento Emocional (NRAAE), indica que el trabajador está exhausto emocionalmente por su trabajo, 6) La escala DES (Despersonalización) presenta un nivel de riesgo bajo de Despersonalización (NRBD), por último 7) en la escala HOS (Hostilidad/Irritabilidad) resulta un nivel de riesgo alto de Hostilidad/Irritabilidad, (NRAOS) presenta arrebatos de ira que no puede controlar, estos arranques se dan con bastante frecuencia.

#### CASO DOS:

Nivel de riesgo (NR) alto.

Tipo de acoso por el nivel jerárquico: de tipo horizontal, entre compañeros.

Forma que se ejerce: psicológico.

Modalidades ejercidas: hostigamiento, exclusión y amenaza.

**Hostigamiento.** Es una actuación metódica que busca molestar y estigmatizar al compañero de trabajo de forma reiterada hasta lograr su propósito.

**Actuación de la modalidad de Hostigamiento.**

Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que hago o decisión que tomo en mi trabajo; distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo y lo relacionan con mi vida personal me atribuyen malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo y hacen que trascienda hacia otros ámbitos de la organización. Cuando soy evaluada por pares, evalúan inequitativamente mi trabajo o de forma sesgada.

**Exclusión.** Es la forma de no integrarlo a las actividades, rechazar a alguien del gru-

po de trabajo.

Actuación de la modalidad de exclusión. El jefe le asigna tareas o trabajos absurdos o sin sentido; minusvalora y echa por tierra su trabajo sin importar lo que haga; modifican sus responsabilidades o tareas a ejecutar sin aviso alguno.

Actuación de la modalidad de exclusión. No valoran mi trabajo, no importa lo que haga; me ignoran, me excluyen o me aplican la “ley del hielo”.

Amenaza. La forma de anunciar de manera permanente el mal que le espera.

Actuación de la modalidad de amenaza. Su jefe la amenaza con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despidos, traslados, etc.).

Actuación de la modalidad de Amenaza.

Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios que tiene la empresa; recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios y me gritan de manera intimidatoria.

Efectos en la persona acosada en el trabajo.

Este trabajador presenta un nivel de riesgo alto de mobbing (acoso laboral), (NRAM) que ha provocado lo siguiente: 1) un nivel de riesgo medio de estrés postraumático, (NRMPPT) (Escala EPT), vive aterrorizada. Según el índice indica que la víctima tiene reacciones de angustia, miedo, terror, ansiedad crónica. 2) La escala DEP (Depresión) indica un nivel de riesgo medio de Depresión, (NRMD) se siente desesperanzado al pensar en el futuro; inútil que no vale para mucho y demasiada preocupación. 3) La escala ANS (Ansiedad) indica un nivel de riesgo medio de Ansiedad, (NRMA) nerviosismo e inquietud y miedos repentinos sin razón alguna. 4) La escala SOM (Somatización) indica un nivel de riesgo bajo de Somatización, (NRBS) dolores de espalda, pecho, musculares, articulares y estomacales. 5) La escala EMO (Agotamiento Emocional) indica nivel riesgo bajo de Agotamiento Emocional, (NRBAE) está exhausto emocionalmente por su trabajo. 6) La escala DES presenta un nivel de riesgo bajo de Despersonalización, (NRBD) Por último en 7) la escala HOS (Hostilidad/Irritabilidad) presenta un nivel de riesgo alto de Hostilidad/Irritabilidad, (NRAHOS) presenta arrebatos de ira que no puede controlar, con bastante frecuencia.

CASO TRES:

Nivel de riesgo (NR): bajo

Tipo de acoso por el nivel jerárquico: de tipo vertical ascendente.

Forma que se ejerce: psicológico.

Modalidades ejercidas: hostigamiento, exclusión.

Hostigamiento. Es una actuación metódica que busca molestar y estigmatizar al compañero de trabajo de forma reiterada hasta lograr su propósito.

Actuación de la modalidad de Hostigamiento. Recibía críticas y reproches por cualquier cosa que hiciera, cualquier decisión que tomaba era motivo de crítica; distorsionaban malintencionadamente todo lo que desempeñaba y decía en el trabajo; Me atribuían malintencionadamente conductas ilícitas y poco éticas para perjudicar mi imagen y reputación.

Exclusión. Es la forma de no integrarlo a las actividades, rechazar a alguien del grupo de trabajo.

Actuación de la modalidad de Exclusión. No valoraban el esfuerzo y la presencia que estaba en la organización; Me ignoraban en cualquier reunión informal.

Efectos en la persona acosada en el trabajo.

Renunció a los tres meses y lleva 4 años sin trabajar en su actividad (contadora).

Este trabajador presenta un nivel de riesgo bajo de acoso laboral, que ha provocado lo siguiente: 1) un nivel de riesgo alto (NRA) de estrés postraumático (Escala EPT), evita recordar escenas desagradables que le ocurrieron, 2) La escala DEP (Depresión) indica un nivel de riesgo alto de Depresión, (NRAD) se siente desesperanzado al pensar en el futuro; inútil que no vale para mucho y demasiada preocupación. 3) La escala ANS (Ansiedad) indica un nivel de riesgo medio de Ansiedad, (NRMA) presenta nerviosismo e inquietud y miedos repentinos sin razón alguna. 4) La escala SOM (Somatización) indica un nivel de riesgo alto de Somatización, (NRAS) dolores de espalda, pecho, musculares, articulares y estomacales, dolores de cabeza. 5) La escala EMO (Agotamiento Emocional) indica nivel de riesgo bajo de Agotamiento emocional, (NRBAE) siente frustración por su trabajo. 6) La escala DES presenta un nivel de riesgo alto de Despersonalización, (NRAD). Por último en 7) la escala HOS (Hostilidad/Irritabilidad) presenta un nivel de riesgo medio, (NRM) estoy irritable, todo me molesta.

Tabla 1. Relación entre las escalas de los niveles de riesgo y efectos.

CASOS	NIVELES DE RIESGO MOB	NIVELES DE EFECTOS							
		EPT	DEP	ANS	SOM	EMO	DES	HOS	Ausencias laborales
UNO	MEDIO	A	M	A	A	A	B	N/P	Altas
DOS	ALTO	M	M	M	B	B	B	A	Altas
TRES	BAJO	A	A	M	A	B	A	M	Renuncia
MOB= Mobbing, EPT= Estrés Postraumático, DEP=Escala de depresión, ANS=Escala de ansiedad SOM=Escala de Somatización, EMO=Escala de Agotamiento Emocional, DES= Escala de despersonalización, HOS=Escala de Hostilidad/Irritabilidad.									

Discusión y reflexión:

A continuación presentamos una relación entre los niveles de riesgo del mobbing y los niveles de efectos que provoca estos actos. Además de tener en común el acoso, otro efecto no considerado ha sido las altas ausencias y renuncia de los trabajadores.

Los tres casos que presentamos nos indican que los niveles de riesgo del mobbing (acoso laboral) no son directamente proporcionales a los niveles de efectos que sufre el trabajador. Pero, en los tres casos las ausencias y renuncia hicieron que se eligieran estos casos. Las ausencias no sólo eran fuera de la empresa, sino, fuera de su área de trabajo para visitar el consultorio médico interno, los tres casos tienen presentados un resultado negativo también para la empresa, sobre todo porque tres de sus trabajadores no están rindiendo laboralmente y ha perdido un elemento valioso. El estado de acoso inhibe sus habilidades, entendidas como “aptitudes (...) que han sido aprendidas por un individuo hasta el grado de poder ejecutarlas con rapidez y esmero” (Howard. Warren, 2002,

p. 158), además las capacidades sociales de los trabajadores se alteran, pues con el acoso, el conocimiento que el trabajador adquirió no le permiten solidarizar las relaciones sociales, igual que los efectos negativos del bullying, el acosado pierde la capacidad de relacionarse. (Sindney W. Bijou, pp 63-83, 1984)

Al presentar estos tres casos, coincidimos con la afirmación del Piñuel (2013) en que “aquello que no se mide, no se puede gestionar” por nuestra parte creemos que se debe cuantificar el fenómeno para identificarlo, prevenirlo, sancionarlo y por último erradicarlo (Modelo para erradicar la violencia). Otro modelo llamado “los antidotos de la violencia” del el carácter, la prevención y el altruismo (Rojas Marcos, 2004, pp 242-243) se ha gestado desde la salud pública como visión para frenar la epidemia de la violencia. Por último se pueden imitar las acciones que han hecho en la Comunidad Económica Europea para proteger los derechos de los trabajadores.

## Referências Bibliográficas

- Cámara de Diputados, Ley de Acceso para una Vida Libre de Violencia.  
 Consuegra Anaya, Natalia (2010) Diccionario de Psicología, Eco ediciones.  
 Hirogoyen, Marie-France, (2001) El acoso moral en el trabajo, Paidós Barcelona.  
 Instituto de Estadística Geografía e Informática, (2006) Encuesta Nacional sobre violencia 2006.  
 Instituto de Estadística Geografía e Informática, (2012) Encuesta Nacional sobre violencia 2012.  
 Lozada Alonso, Nazario (et al), Acoso escolar: desde la sensibilización social a una propuesta de intervención: Reflexiones desde la Legislación española, <http://letrasjuridicas.cuci.udg.mx/sitio/index.php>.  
 Piñuel y Zabala, El mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo, Ed. Sal, Terra, Santander.  
 Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo. 2001/2339(INI). Acta del 20/09/2001 - Edición provisional. Acoso en el lugar de trabajo Principio del formulario A5-0283/200.  
 Rojas, Marcos Luis (2004), Las semillas de la violencia, Espasa Calpe, España.  
 W. Bijou, Sindney (1984), Psicología del Desarrollo infantil, La etapa básica de la niñez temprana, Biblioteca Técnica de psicología Vol. 3. Traducción y revisión técnica Francisco Cabrera y Ramos, Facultad de Psicología, de la UNAM, Ed. Trillas.  
 Warren, Howarad. (2002) Diccionario de Psicología, Compilador, Traducción y revisión Piñuel Iñaki, (2013) Por si acaso te acosan... 100 cosas que necesitas saber para salir del acoso psicológico en el trabajo, Buenos Aires.

### 3) INTERVENÇÃO: EL EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO DE ABORDAJE, PREVENCIÓN Y CONTENCIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL DE LA ASOCIACIÓN TRABAJADORES DEL ESTADO

- Eliana Bagnera (elibagnera@yahoo.com.ar, Argentina); • Magalí Cisneros (magalilium@hotmail.com, Argentina, Abogadas Laboralistas de la Asesoría Jurídica “Cro. Horacio Zamboni” de la ATE, e integrantes del equipo de abordaje de violencia laboral de la ATE, Ciudad Autónoma de Bs.As); • Silvia Bergalio (sbergalio@gmail.com, Secretaria de Formación del Consejo Directivo de la ATE, Ciudad Au-

tónoma de Bs. As, Argentina); • Ezequiel Vera (ea\_vera@hotmail.com, Psicólogo Social, integrante del equipo de abordaje de violencia laboral de la ATE, Ciudad Autónoma de Bs.As Argentina); • Marcelo Yahari (marceyahari@yahoo.com.ar, Psicólogo Social, a cargo del equipo de abordaje de violencia laboral de la ATE, Ciudad Autónoma de Bs.As, Argentina).

#### INTRODUCCIÓN:

Integramos el Sindicato “Asociación Trabajadores del Estado” que agrupa en su seno a los trabajadores/as estatales que tienen relación de dependencia o prestan servicios para cualquiera de los poderes del Estado Nacional, Provincial o Municipal, entes autárquicos, entes públicos no estatales, empresas estatales, sociedades de economía mixta, sociedades anónimas, sociedades estatales y con participación de capital estatal, servicios de cuentas especiales, y todo otro organismo centralizado o descentralizado en el orden nacional, provincial, municipal o mixto de la República Argentina. También agrupa al personal jubilado, retirado o pensionado, que haya guardado relación de dependencia con los entes mencionados.

Atento que el sindicato tiene a su cargo -entre otros fines- el mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores/as estatales; entiende prioritario contar tanto con espacios que contengan y prevengan actos de violencia que se cristalizan y reproducen en el ámbito laboral de las instituciones públicas y en las estructuras de gobierno, así como instar la visibilización de la problemática ante la sociedad.

Es por ello, y ante la demanda de los trabajadores/as dependientes del Estado, que comenzamos a transitar este camino de desnaturalizar, visibilizar, discutir, y comprender en profundidad el fenómeno de la violencia laboral, pensando en objetivos de contener, agrupar, difundir y sobre todo prevenir.

Y es así que formamos el equipo multidisciplinario que procura brindar al trabajador/a afectados/as herramientas no solo jurídicas sino integrales en todos los aspectos que el hostigamiento y el acoso laboral hace mella, ya que como sabemos afecta moral, psicológica y socialmente.

#### PRESENTACIÓN DE LA SITUACIÓN. RELATOS DE EXPERIENCIA COLECTIVA:

A medida que avanzamos en la comprensión de la violencia laboral se hizo imperiosa la necesidad de contar con perspectivas desde diferentes disciplinas del conocimiento.

Es por ello y ante la demanda de los trabajadores/as, que desde la Secretaría de Formación de ATE Capital Federal, se crea el Equipo Multidisciplinario de Abordaje, Prevención y Contención de la Violencia Laboral compuesto por psicólogos, psicólogos sociales, sociólogos y abogados. Se trata de un espacio institucional de contención, cuidado y aprendizaje; de cooperación y solidaridad.

Por lo tanto y ante la necesidad de abordar este fenómeno de magnitud tal nos encontramos con las siguientes acciones ya realizadas que comprenden:

Creación de un grupo de trabajo multidisciplinario;

Presentación del proyecto para su aceptación a nivel organizacional en el sindicato;

Creación del propio concepto de violencia laboral;

Asistencia interdisciplinaria para la evaluación, diagnóstico y definición de estrategias de abordaje en cada caso concreto;

Convocatoria a charlas debate sobre la temática para delegados/as, víctimas y demás interesados/as. Clases-debate a pedido de sectores afectados;

Conformación y coordinación de grupos de ayuda compuesto por delegados/as del sector en el acompañamiento de denuncia;

Participación como oyentes en conferencias y seminarios de violencia y salud laboral para seguir formándonos en el tema;

Acompañamiento de la presentación del proyecto de Ley de Violencia Laboral en el Congreso Nacional que impulsa el diputado nacional Víctor De Gennaro ;

Asesoramiento legal y patrocinio gratuito a afectados/as por la problemática, con planteos de una estrategia multidisciplinaria; con acompañamiento y seguimiento de casos;

Difusión en la Web de las tareas realizadas; Difusión del material informativo;

Atención coordinada con el área de salud laboral para brindar asistencia médica y psicológica;

Registro de quejas y denuncias;

Elaboración de protocolo de resolución de casos de violencia laboral;

Impulsar a los delegados/as para que implementen el abordaje de la problemática en la negociación colectiva y así forme parte del abordaje en los Convenios Colectivos de Trabajo.

Las expectativas con las que nos encontramos por parte de trabajadores/as y delegados/as giraban acerca de: poseer herramientas, conocimientos, fortalecer el rol del delegado/a, compartir experiencias, mejorar la lectura del conflicto, conocer distintas modalidades de violencia laboral, minimizar, poder plantear estrategias, formas de prevenir e intervenir, comprender el circuito de la violencia laboral, crecimiento gremial y tener un lugar donde hablar.

Nuestro gran objetivo es que el Rol del Delegado/a tome la iniciativa en esta problemática de manera que debe: Poner en conocimiento al sindicato y del Equipo Interdisciplinario; Acompañar al trabajador/a, brindarle contención y orientación precisa sobre los pasos a seguir; Averiguar si el problema se extiende a otros/as trabajadores/as del sector, y recabar información respetando la confidencialidad; Acompañar la denuncia de la víctima en forma concomitante con la del Sindicato, poniendo en conocimiento la situación, instando la toma urgente de medidas para hacer cesar la situación de violencia.

Se presentan formas de violencia laboral, desde las más grotescas, explícitas y manifiestas hasta las más sutiles, implícitas y latentes. Por ello daremos algunos ejemplos:

A) "Violencia Institucional" Caso A: Este caso, es uno de los más emblemáticos, por la cantidad de involucrados/as, que hasta se ha escrito un libro del conflicto.

En primer término y para que se entienda el caso al que hacemos referencia detallaremos que el A, es el organismo público, de carácter técnico, que unifica la orientación y ejerce la dirección superior de todas las actividades estadísticas oficiales que se realizan en el territorio de la República Argentina.

En el A, en el 2007 hubo irregularidades en la medición del índice de Inflación elaborado por la Dirección de Índice de Precios de Consumo, y la Encuesta Permanente de Hogares del A, que devino en una "Intervención", con el consecuente desplazamiento de cantidad de compañeros.

Dado que el A tomo un rol activo en el conflicto, como represalia se produjeron

innumerables desplazamientos, y se dejaron sin tareas a varios delegados/as gremiales de XA, los que se vieron obligados a interponer diferentes acciones judiciales para su inmediata reinstalación y otorgamiento de tareas.

Asimismo otras de las maniobras utilizadas por el Instituto fue quitarle al Sindicato XA su local gremial como así también el mail por el cual mantenía contacto con los trabajadores/as del Organismo para avisar distintas actividades gremiales y asimismo para informar.

Que, en todos los casos, la justicia determinó que había existido arbitrariedad y discriminación, y ordenó el reestablecimiento de las condiciones de trabajo que gozaban los trabajadores/as y la indemnización del daño moral sufrido.

B) "Violencia de Genero en el Ámbito Laboral". Acoso sexual. Caso B: El B es un ente autárquico dependiente de la Secretaría de Cultura y medios de comunicación de la Presidencia de la Nación del gobierno de Argentina.

En el B, se dio el caso de trabajadoras de maestranza tercerizadas, que fueron víctimas de acoso sexual por parte del uno de los directores del Organismo.

Este superior jerárquico invitaba a las trabajadoras a ver pornografía junto con él en el ámbito del trabajo, aprovechando que las mismas no se iban a animar a denunciarlo ya que estaban fraudulentamente contratadas y no tenían estabilidad en su empleo.

En dicho caso se articuló en primer término la denuncia a la junta interna de delegados/as de XA en el organismo, estos acercaron el caso al sindicato y al equipo multidisciplinario.

Desde allí se implementó una campaña que consistió en distribución de material gráfico, y organización de una serie de charlas que se han dado durante dos años consecutivos para visibilizar el tema de violencia y acoso.

En este caso, se implementó esta forma de frenar el acoso, que es mediante charlas, porque las trabajadoras que padecieron el hecho de acoso no querían formar parte de una denuncia individual por temor a perder su trabajo, cabe resaltar que con la visualización el acoso cesó.

#### CONCLUSIONES:

En nuestra experiencia (1 año y medio de trabajo) hemos decidido hacer la siguiente digresión, la violencia laboral toma diferentes formas a saber: violencia física, violencia psíquica o mobbing y acoso sexual. Asimismo la violencia laboral está atravesada por la cuestión de género ya que en la mayoría de los casos abordados las afectadas son mujeres.

La tarea del equipo es por un lado abordar la temática como una cuestión de investigación basado en la praxis y por el otro en forma complementaria desplegar en esa praxis tareas de desnaturalización y prevención brindando formas de contención, protocolos de acción y herramientas para que tanto delegados/as como trabajadores/as puedan instrumentarse en la detección, abordaje de los casos y minimización de daños y eliminación de la violencia laboral en el Estado Argentino.

Durante este proceso, a la vez que vamos logrando certezas, constantemente descubrimos nuevos interrogantes que nos indican la dirección en la cual continuar trabajando: ¿Cómo diferenciar lo violento de lo patológico?, ¿Cómo evidenciar el comportamiento violento?, ¿Cuál es la actitud organizacional predominante (facilitadora u obstaculizadora) de estos tipos de violencia?, ¿Cómo mejorar nuestros procesos de

obtención de información y diagnóstico?, ¿Cómo generar procesos reparatorios de lo dañado que devuelvan la confianza a los trabajadores?, ¿De qué manera fomentar la conciencia a la vez que promovemos las condiciones para que la solución provenga de la creatividad de los trabajadores en cada ámbito específico de trabajo?, ¿Cómo rescatar y conceptualizar valiosos saberes que ya existen en la praxis?, ¿Es posible crear una Biblioteca Virtual Iberoamericana sobre la temática?

Siempre partiendo de la premisa de que: “Un sujeto es sano en tanto puede conocer su realidad transformándola, transformándose a la vez a sí mismo”.

## VI 2:

### 1) RELATO DE CASO: RELATO DE EXPERIÊNCIA INDIVIDUAL

- Luciana Velozo Barucchi (Auditora-Fiscal do Trabalho - SRTE-SP/MTE, Mestre e Doutoranda em Direito Político e Econômico - Universidade Mackenzie).

### HISTÓRICO:

Trata-se de fiscalização iniciada em julho de 2014 na cidade de São Paulo, tendo sido encerrada em novembro do mesmo ano. A conclusão da auditoria foi de que a prática de assédio moral organizacional está disseminada no Banco A. O empregado que fez a denúncia afirmou que estava sofrendo fortes pressões para incluir seguros de empréstimos, o chamado A Crédito Protegido em operações de crédito sem informar o cliente. Relatou ainda o assédio sofrido por não compactuar com as ordens de seus superiores, bem como, por cancelar seguros de empréstimos feitos sem a anuência dos clientes quando estes compareciam ao Posto de Atendimento Bancário no qual ele trabalhava para reclamar e solicitar o cancelamento.

O empregado em questão começou a sofrer assédio de forma mais incisiva no mês de janeiro de 2014, tão logo retornou de férias. A partir de então foi mudado de agência várias vezes com o intuito de ser forçado a compactuar com as diretrizes da gerência, além de ter tido seu acesso para realização de determinadas operações como cancelamento de seguros retirado. No mês de maio de 2014, após uma discussão com os superiores autores do assédio, tal empregado afirmou ter tido um surto nervoso quando o Gerente de Negócios ameaçou seu emprego e o sustento de sua família. Isto foi comprovado com documentos e relatórios médicos coletados pela fiscalização. Desde então o empregado encontra-se até a presente data afastado para tratamento de sua saúde mental, abalada devido ao assédio sistemático praticado pela referida organização.

### PROVAS APRESENTADAS: DOCUMENTOS E GRAVAÇÕES TELEFÔNICA:

O empregado apresentou um documento que comprova que a Gerente Geral da agência retirou o seu acesso exclusivamente para o cancelamento de seguro de empréstimos. Outras provas colhidas foram as mensagens de texto (SMSs) veiculando cobranças de metas, bem como, planilhas (rankings) comparando a produção individual, ambos os procedimentos proibidos pela Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria Bancária. Posteriormente, foi verificado que todos os empregados da agência recebiam este tipo de mensagem de texto e e-mail. Os auditores tiveram acesso ainda a todo o histórico de consultas e prescrições referentes ao período que se iniciou com seu afastamento em 30.05.2014. Também foram apresentadas e ouvidas pela Auditora Fiscal do Trabalho, responsável pela fiscalização das gravações realizadas por um dos empre-

gados com seu celular, nas quais foi possível ouvir claramente frases que demonstram o caráter organizacional do assédio praticado no Banco A, conforme os dois exemplos relatados a seguir:

“A gente está fazendo um trabalho aqui, enfático. Estamos com o regional... Eu não sei se você sabe porque você fica longe, mas o regional chamou a gente a semana passada na regional. Escolheu a agência Previdência, o Sr. X, escolheu a gente por que a gente está em último lugar no RSS. Porque a gente não tem um indicador do Sinergia incluído na média Brasil. Um! E você vem falar que a gente está pedindo para fazer coisa errada”. (FALA DA GERENTE GERAL DA AGÊNCIA tentando justificar as fraudes com a necessidade de cumprir metas)

“Esta transparência em excesso não está levando a gente a lugar nenhum! Eu já falei, achei que você tinha entendido...não, não, não, não... sem ejaculação mental, sabe? Vai... É vap-vupt, entendeu? Não fica dando muita opção, entendeu? Você fica perguntando isto ai, é lógico que ninguém vai querer. Quando você faz o CDC, você já coloca o seguro! Entendeu? Você não pergunta!!! Senão eu vou tirar seu acesso, você não vai fazer mais operação, tudo você vai ter que ligar aqui para pedir. Não é para você dar opção para pessoa, não é! Nem questiona...nem pergunta para a pessoa se ela vai querer ou não!” (FALA DO GERENTE DE NEGÓCIOS explicando como os clientes deveriam ser abordados)

#### A FISCALIZAÇÃO:

A fiscalização se baseou em visita à agência e em entrevistas realizadas com a Gerente Geral e com quase todos os empregados da agência. Foram ouvidos cerca de cinco gerentes de conta e três assistentes de negócios. Muitas práticas de assédio foram então reveladas por estes empregados. A maior parte deles, comissionados, sofre constantes pressões para enganar os clientes sob pena de perderem a comissão. Durante a visita à agência, duas gerentes de conta foram flagradas no subsolo fazendo telemarketing. O Banco foi então autuado.

Após as autuações, novas notificações foram emitidas solicitando que os adoecimentos fossem reconhecidos como sendo ocasionados pelo ambiente de trabalho nocivo. O Banco se recusa a cumprir esta notificação estando sujeito a novas autuações por esta razão. Em uma das entrevistas uma das Gerentes relatou ainda que a médica psiquiatra da Assistência aos Funcionários do Banco (plano de saúde) mencionou sofrer pressões por parte do Banco para não emitir atestados conferindo afastamentos superiores a 15 dias. A Gerente de Conta foi então orientada pela médica a procurar um psiquiatra particular que pudesse lhe fornecer este atestado, uma vez que seu caso era bastante grave e ela não possuía condições de retornar ao trabalho em um período tão curto (15 dias). O fato de o banco não investigar os adoecimentos, não reconhecer os mesmos através de CAT e ainda pressionar os médicos conveniados a não emitirem atestados mostra uma rede perversa de exploração dos trabalhadores.

#### ASSÉDIO ORGANIZACIONAL E FRAUDES PARA CUMPRIMENTO DE METAS

Os empregados estavam sendo ameaçados e sofrendo assédio para fazer venda casada, isto é, para embutir seguro de empréstimos sem anuência dos clientes. Aqueles que se recusavam a seguir as ordens da Gerente Geral e ainda cancelavam seguros de

empréstimos gravados indevidamente nas contas dos clientes por solicitação destes, acabaram sofrendo pesadas retaliações. Mesmo que um cliente faça um empréstimo no caixa eletrônico, o Gerente Geral da Agência consegue ver que este empréstimo foi feito e consegue embutir um seguro, portanto, mesmo quando a vontade do cliente de não adquirir o seguro era respeitada pelo bancário que fazia o atendimento, a Gerente Geral da agência sempre determinava que operações ilegais fossem feitas com o intuito de que as metas fossem cumpridas. Muitos clientes foram lesados e muitos empregados começaram a sofrer de transtornos psiquiátricos em função do sofrimento ético a que foram submetidos. Quando alguns clientes começaram a reclamar, a Gerente Geral passou a determinar que os Gerentes de Conta estornassem tarifas para mascarar o débito do seguro. A Gerente Geral se recusava a colocar a sua matrícula porque dizia que poderia ‘chamar a atenção’ da Auditoria mas obrigava os Gerentes de Conta (seus subordinados) a fazer isso.

### RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO

Foram lavrados 24 autos de infração ao longo da fiscalização. Os autos de infração lavrados pelas práticas de assédio moral somam mais de dez e foram capitulados no item 17.6.1 da NR-17, o qual prevê que “a organização do trabalho deve estar adequada às características psicofisiológicas dos trabalhadores”. Diferentes práticas foram objeto de autuação como por exemplo o fato de a Gerente Geral obrigar os gerentes de conta a embutir o seguro e estornar tarifas para mascarar a fraude. Para citar outro exemplo, menciona-se o fato de os Gerentes de Conta receberem lista de contas de clientes para depositarem em dinheiro o exato valor do seguro para evitar que os mesmos reclamassem ou desconfiassem de que estavam sendo enganados.

Foram lavrados autos de infração também pelo descumprimento da Convenção Coletiva (cobrança de metas por SMS e elaboração de rankings e planilhas comparativas de desempenho), bem como, pelo desvio de função (alteração unilateral do contrato de trabalho), pelo fato de os gerentes de conta serem colocados no subsolo da agência (o lugar era chamado informalmente pelos empregados de calabouço) por meses e meses para fazer telemarketing e vender produtos, atribuições estas totalmente incompatíveis com o cargo que ocupam.

Foram lavrados autos de infração pela não emissão de CAT (Comunicação de Acidente ou Doença do Trabalho), uma vez que existem vários empregados doentes na agência fiscalizada, alguns deles com três ou quatro afastamentos por depressão somente no ano de 2014. Cerca de 30% dos empregados da agência se afastaram no ano de 2014 por questões relacionadas à saúde mental, sendo que quase 50% dos empregados encontram-se tomando algum tipo de medicação para lidar com o estresse, o assédio e a pressão por metas.

Foi motivo de autuação também, o fato de os assistentes de negócios serem colocados para fazer horário extraordinário com a matrícula de um superior com o objetivo de descaracterizar as horas extras. Por fim, autou-se também pelo fato de os exames médicos não serem levados a sério uma vez que ignoram as queixas de saúde mental dos empregados além de não apresentarem o reconhecimento dos riscos ergonômicos (exigência de postura inadequada, controle rígido de produtividade, imposição de ritmos excessivos, jornada de trabalho prolongada, monotonia e repetitividade, dentre outras situações causadoras de estresse físico), tal qual previsto no item 7.4.4.3 da NR-7 c/c art. 157 da CLT.

A fiscalização foi encerrada e o relatório segue como denúncia para o Ministério Público do Trabalho. Um dos empregados denunciou os fatos ocorridos para a Polícia Federal que abriu investigação ainda em curso tendo em vista os indícios de crimes contra as relações de consumo.

#### ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL NO BANCO A É UMA REALIDADE

Existem muitos trabalhadores sofrendo com as pressões para o cumprimento de metas abusivas em instituições bancárias. A questão dos adoecimentos relacionado ao assédio organizacional no Banco A é patente e se agrava a cada dia. Para ilustrar o que foi dito, mencionam-se duas ações civis públicas em que houve condenação do Banco A no ano de 2014, por praticar assédio moral organizacional (o chamado straining ou gestão por stress), no Estado da Bahia (R\$ 2 milhões) e no Estado do Piauí (R\$ 5 milhões).

Existe ainda uma condenação relacionada a assédio organizacional sofrida pelo mesmo Banco no Distrito Federal em 2009. Todas estas decisões contêm obrigações de fazer e não fazer relacionadas à necessidade de cessar as práticas de assédio e de reparar os danos causados aos empregados e têm validade em todo o território nacional. Em uma delas o Banco A foi condenado a publicar pedido de desculpas em jornal aos seus empregados, além de custear o tratamento psicológico e psiquiátrico dos que se encontram adoecidos. Os sindicatos dos bancários em todo o país já vêm denunciando este tipo de prática há algum tempo.

Tem-se notícia de casos semelhantes ao ocorrido na agência fiscalizada e noticiados pelos sindicatos dos bancários de Bauru-SP e Juiz de Fora-MG, apenas para citar mais alguns exemplos do caráter sistêmico e patológico da pressão, e assédio praticados para o cumprimento de metas na instituição. Em junho de 2015 o Banco A foi condenado a pagar multa no valor de R\$ 600 mil e a coibir o assédio moral em todo país, uma vez que o TST entendeu que as provas trazidas aos autos pelo MPT comprovam que o assédio moral e sexual estão disseminados em todo o país na referida instituição. Desta maneira, conclui-se que a questão é estrutural e este caso fiscalizado pela SRTE/SP em 2014 não pode ser, de maneira alguma, tomado como uma situação isolada. O assédio organizacional nos bancos é hoje uma realidade.

## 2) INTERVENÇÃO: DENÚNCIA DE ASSÉDIO MORAL POR SERVIDORES PÚBLICOS DA SAÚDE E A ATUAÇÃO DO NUCAMT-DF EM SUA DEFESA

- Sidmar Daveiro Oliveira (daveiro2011@gmail.com, Presidente do NUCAMT-DS);
- Evaldo Barbosa do Nascimento (evaldobarbosan@hotmail.com, Secretário Geral do NUCAMT-DS).

#### INTRODUÇÃO:

O NUCAMT-DS Núcleo de Combate ao Assédio Moral e Desigualdade Social, é uma organização não governamental de direito privado, que defende o estabelecimento de ambientes e processos de trabalho saudáveis, em consonância com a Portaria-MS 1.823/2012 (Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora) e adota o conceito formulado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre Trabalho Decente, cuja base moral é o reconhecimento do trabalhador como portador de dignidade humana.

Constitui uma de nossas atividades, atender e assessorar o trabalhador que se sente desestabilizado em relação ao seu ambiente de trabalho, pelas relações interpessoais assimétricas, procurando intermediar os conflitos para que sejam resolvidos da melhor maneira possível, evitando assim agravos à saúde do trabalhador, bem como processos judiciais.

A proposta desse trabalho é apresentar alguns casos de atendimento realizado pelo NUCAMT-DS e seus desfechos, sobre possíveis situações de Assédio Moral.

Caso - 1) Diz respeito ao atendimento de duas servidoras (A e B) que traziam relatos de abuso de poder por parte de sua chefia, inclusive uma das servidoras estava em licença saúde por depressão, a outra sensibilizada com a situação da amiga se prontificou a apoiá-la na denúncia. Durante o levantamento do caso identificamos as servidoras (C, D e E) que também foram vítimas da mesma chefia.

Caso - 2) Trata de uma situação em que a servidora (F), transferida de um setor para outro, por causa de uma perseguição sofrida anteriormente, em poucas semanas começou ser hostilizada pela chefia atual e alguns colegas do novo setor. A servidora percebe-se hostilizada, humilhada em diversas situações, ameaçada, constringida, sofrendo discriminação, pressão e falta de educação com sua pessoa. Foi tratada com impaciência, culpabilizada injustamente por erros que comprovadamente não foram cometidos por ela, recebeu ordem confusa e foram exigidos resultados de atividades para as quais não havia sido devidamente capacitada/treinada. Ela diz sentir-se destituída de seu direito a dignidade e respeito. Por diversas vezes pensou em pedir demissão devido ao tratamento recebido. No decurso desse processo a servidora desenvolveu úlcera gástrica e duodenal.

O objetivo desse trabalho é apresentar um vídeo de aproximadamente 10 minutos, em que essas trabalhadoras da Área da Saúde relatam suas vivências, como a atuação do NUCAMT-DS influenciou no caso e qual foi o desfecho.

#### APRESENTAÇÃO DA SITUAÇÃO:

Caso - 1) Recebemos A, B e C em nosso escritório (servidoras e ex-servidoras) de um importante setor do Hospital X, alguns em licença saúde por tratamento psiquiátrico (depressão pós traumática), trazendo queixas de condutas consideradas negativas (autoritarismo, arbitrariedade, abuso de poder) adotadas pela chefia nas relações de trabalho. Para melhor clareza, coletamos o depoimento de cada servidor individualmente e elaboramos um documento que foi encaminhado para os Gestores da Instituição. No documento fizemos alguns enxertos das falas coletadas nos depoimentos.

Caso - 2) Essa servidora (F) conheceu o NUCAMT-DS, através do boletim informativo O tagarela, instrumento utilizado para divulgação e esclarecimento aos servidores de um Hospital, sobre diversos assuntos de interesse do trabalhador. A servidora entrou em contato relatando a situação que estava vivenciando. Ao analisar o caso o NUCAMT-DS identificou uma estratégia sistemática para forçar o pedido de demissão ou a dispensa da servidora, através de ações características do Assédio Moral.

#### 3 - Encaminhamentos

Caso - 1) Após analisar o caso, o NUCAMT-DS identificou claras evidências de abuso de poder, relações assimétricas que desestabilizam o servidor e gera um ambiente de trabalho prejudicial à saúde do trabalhador, propiciando o acometimento de doenças.

Portanto, sugerimos uma sindicância para elucidação dos fatos, e se comprovadas a denúncias que fossem tomadas imediatamente as providências abaixo.

(1) Que a chefia se retrate publicamente com os seus subordinados; (2) - Seja elaborado um TAC - Termo de Ajustamento de Conduta, em que se comprometa a mudança de atitude relacional; (3) - Sejam realizadas reuniões mensais com os servidores do setor para avaliação da conduta da chefia, pelo prazo mínimo de doze meses; (4) - Que a chefe passe por um curso de Reabilitação de Lideranças (Coaching), com enfoque na prevenção de condutas abusivas;

Caso - 2) O NUCAMT-DS elaborou relatório no qual identifica elementos do assédio moral e esclarece a instituição sobre a situação em que a servidora encontra-se submetida, tais como: hostilização e tratamento assimétrico, falta de treinamento adequado, culminando com uma avaliação equivocada e intencionalidade de demissão da servidora. O documento busca a desconstrução da culpabilização da vítima e procura estabelecer o nexos causal das condutas negativas referidas, com a perversa intencionalidade da chefia para abertura de processo administrativo para demissão da servidora.

Dessa maneira sugere: 1) a desconstrução da intencionalidade de demissão da servidora; 2) Treinamento completo com a devida supervisão; 3) Que as avaliações realizadas sejam revistas e novamente aplicadas; 4) Seja coibida a prática de atos negativos, componentes do assédio moral no âmbito da instituição; 5) Que o documento seja integrado ao processo de defesa impetrado pela advogada da servidora.

#### 4 - CONCLUSÃO

Caso - 1) No depoimento, as denunciante afirmam que a intermediação realizada pelo NUCAMT-DS provocou mudanças significativas nas relações interpessoais da chefia com os demais trabalhadores. Diversas reuniões foram realizadas com os trabalhadores e hoje o setor proporciona um ambiente saudável para trabalhar.

Tendo em vista que os atores desse caso são profissionais regidos pelo Conselho Regional de Enfermagem - COREN-SP e estão sobre o compromisso de desenvolver suas atividades profissionais pautadas por um código de ética, o NUCAMT-DS encaminhou o caso para a Associação dos Auxiliares e Técnicos de Enfermagem de Ribeirão e Região - AATENE, para análise de desvio de conduta e quebra do código de ética e possível denúncia no COREN-SP.

Caso - 2) Até a data de envio desse projeto, o processo continua em andamento. Porém a servidora relata estar satisfeita com o acolhimento dispensado pelo NUCAMT-DS e pela assessoria prestada.

#### VI 3:

##### 1) RELATO PESSOAL: LUCHA, RESISTENCIA, VULNERABILIDAD Y PAUPERIZACIÓN

- Caso L.

#### INTRODUCCIÓN:

Vivir y defender las victimas en el acoso u hostigamiento laboral y sexual, me ha permitido sistematizar la experiencia, sufrimiento, avasallamiento que se vive. Observar la agresión desde adentro a veces acuerpada con resoluciones y votos en sede

judicial y administrativa que no se respetan, ni se aplican y curiosamente, la administración y sus representantes si aplican otros votos y Resoluciones de otros casos hasta del 2000. Vivir en la agresión y en la defensa de las víctimas me ocasiono la muerte de uno de mis hermanos así como la agresión y violación de mis hermanos, allegados cercanos o bien que se les llamara y les condicionaran, vengan “satisfagamen sexualmente, tienen que pagar para mantenerla en el puesto”. A continuación voy a realizar un resumen rápido del proceso de acoso u hostigamiento laboral y sexual vivido en veinticuatro años de trabajar en el primer Poder de la República de Costa Rica.

#### PRESENTACIÓN DE LA SITUACIÓN:

En agosto de 1994 fui contratada por X como jefe del área de capacitación. A pesar que en el momento de la escogencia había otros y otras profesionales, se me escogió por la experiencia profesional y atestados académicos y haber sido la contraparte en el programa de modernización, que tenía la institución con la Universidad de Costa Rica en la cual laboraba. En esta se dieron cambios en la Dirección impropios para un ente académico lo cual me obliga a renunciar. Cuando ingreso al área de capacitación estaban dos funcionarias: una secretaria y una técnica quiénes en teoría, debían apoyar a la encargada del área. Estas dos señoras mayores observaban con rabia, porque una persona joven llegara a darles directrices sobre cómo hacer las cosas y principalmente a tomar las decisiones sobre los procesos. Ya que tanto la secretaria y el resto de personal del Departamento de Recursos Humanos estaban interesados, que la funcionaria con nivel técnico, le asignaran la coordinación del área. Al no nombrarse emprendieron, el mismo ataque que le habían aplicado al jefe anterior, el cual tuvo que renunciar. De inmediato, este grupo empiezan a sacar informes sobre lugares donde había laborado antes, para desprestigiar me, a ocultar información, a no querer realizar los procesos, funciones y tareas, a mirarme con rabia, a acusarme en falso de pedirles cuentas hasta porque iban al baño. El asunto llego hasta el Directorio Legislativo, porque elevaron los informes de anteriores trabajos y acusaciones de agresiones ante dicha instancia. En cuanto me entere que me estaban acusando en falso procedí a contactar a las jefaturas donde habían laborado, solicitándoles me proporcionaran los informes que habían remitido sobre mí, como persona y como trabajadora, ya que el informe iba orientado a desprestigiar me a nivel moral, social e integridad hasta como profesional. Las instituciones se pronunciaron que no habían enviado o emitido ningún informe y que si existía algún oficio o informe debía contener la firma del máximo jerarca de la institución para que fuera válido. Posteriormente yo llame al Presidente de F y le indique, la serie de ataques que me habían aplicado, desde mensajes lanzados al aire cuando pasaban al baño o bien al comedor, las calumnias y difamaciones ya no solo de mi persona sino también de mi familia y que mis atestados académicos no eran falsos como planteaban. Para resolver la situación la administración tomo la decisión de trasladar a las dos señoras y que me asignaran todos los recursos que necesitaba para trabajar. Así sucedió pero yo solicite que no trasladaran a la secretaria, ya que era excelente a nivel secretarial, pero fue un error continuó con los actos de acoso u hostigamiento. Dentro del programa de modernización se contemplo que el recurso humano era valioso por la experiencia y el conocimiento que tenían. Por lo cual se les podía brindar oportunidades, para que se formaran a nivel académico ya que era muy poco el personal con nivel profesional. Así sucedió, hasta que llega la mayoría de funcionarios del Departamento de Recursos Humanos a obtener el nivel de bachiller. Momento a partir del

cual se agudiza el acoso u hostigamiento laboral y sexual con amenazas a mi familia, injerencias en la vida privada, esperan a mis hermanos cuando van hacia el trabajo para agredirlos o bien enviarles mensajes a través de choques, asaltos, citatorios con vecinos para observar porque yo trabajo en la X, lo cual es ilegal, por ser el Primer Poder de la República y configurar el Aparato Institucional del Estado Costarricense y por tanto regularse por todos los procedimientos y leyes que regulan a la función pública incluso el Tribunal Supremo de Elecciones emitió la Resolución 072-E8, en ese sentido en el 2010. Incluso que no procede que vecinos, amigos y familiares o funcionarios de otras instituciones, tomen decisiones si yo trabajo o no en X al ser funcionaria administrativa, tener un puesto en la administración y no estar ubicada en el Régimen de Confianza, incluso aspectos que ni los mismos señores diputados aceptan que sus militantes le den línea en cuanto a los asesores o asistentes que contratan. Incluso mis hermanos sabían a cuáles vecinos llegaban a contactar los funcionarios del Departamento de Recursos Humanos en horas hábiles, para que continuaran el ataque, la agresión, las amenazas, los mensajes de violencia, elementos suficientes para despedirlos sin responsabilidad patronal.

En el 2000 llegan el grupo de funcionarios y me acusan en falso de amenazar e intimidarlos, todos los actos que ejecutaban en mi contra, me los encauzan a mí, abriéndose un procedimiento administrativo, por X, en el cual se violo el debido proceso en cuanto a juez imparcial, valoración objetiva de la prueba, igualdad jurídica, sancionándoseme cuatro días sin goce de salario, ante la situación tuve que interponer el primer amparo ante la Sala Constitucional, porque todo un departamento, me acusaba en falso en claro acoso u hostigamiento laboral y sexual. Todos los testigos llegaban a señalar, me dijeron, ellos dijeron, me contaron. La Sala Constitucional acogió el amparo señalando "Resolución No. 1002-09245, correspondiente al amparo 02-006509-0007-CO:

"La Sala en reiterados pronunciamientos ha señalado que la intimación de los cargos de un procedimiento disciplinario deber ser claros y específicos al describir los hechos que se le imputan, para que pueda ejercer en forma efectiva su derecho de defensa de lo contrario podría estarse enfrentando continuamente durante el procedimiento a hechos nuevos, peor aún, defendiéndose en abstracto por no contar a priori con todos los elementos de conocimiento...el recurso resulta procedente por violación al artículo 39 de la Constitución Política, toda vez que se lesionó el derecho de defensa de la amparada (Caso L), al no contar previamente con todos los hechos que le imputaron y por los cuáles se le sanciono..."

Cuando llego el pronunciamiento de la Sala Constitucional, ya había hecho efectiva la sanción y se ordeno remover de mi expediente los antecedentes y situación, lo cual no se hizo. Nuevamente el mismo grupo de funcionarios me vuelven a acusar en falso por lo cual, nuevamente tuve que interponer de nuevo el amparo ante la Sala Constitucional, dictándose Resolución No 2002-10030, para el Exp.01-007408-0007-CO:

"...esta Sala ha indicado que debe respetarse el debido proceso constitucional cuando se trata de sanciones disciplinarias, máxime cuando las mismas queda anotada en el expediente personal del servidor, en vista

de las repercusiones que ello produce. De modo que, al existir una sanción disciplinaria amonestación escrita, contra la accionante - Caso L - es necesario respetar la exigencia del debido proceso constitucional y el derecho de defensa (arts. 39-41 constitucionales). En este caso se debió de seguir un proceso sumario, en los términos del art. 325 y siguientes de la Ley General de Administración Pública, todo con el propósito de verificar exhaustivamente el motivo de la sanción y de brindarle a la recurrente los derechos de defensa y contradictorio”.

Continúe acosada y hostigada recargada de trabajo pero afectada en la Salud para el año 1999, se me había diagnosticado Adenoma de Hipófisis, buscando el origen de la afectación me encuentro que es producto del estrés. El estrés de la agresión, la violencia y amenaza sufrida en el empleo por el acoso u hostigamiento laboral y sexual. Y cuando salgo de éste las amenazas de los vecinos y amigos del Director del Departamento de Recursos Humanos y su grupo de colaboradores cercanos.

Ante la situación tuve que interponer en el Tribunal del Servicio Civil un reclamo administrativo que derivó en la Resolución No. 10698 del Tribunal del Servicio Civil para el 2005:

“Dada la actitud poco enérgica que asumieron las autoridades superiores del servidor Cascante Mico ante esas acciones, es que éste Tribunal hace un llamado a dichas autoridades y al servidor Cascante Mico, en cuanto a que como garantes de la legalidad del orden y del control de los actos y acciones públicas de la administración, deben actuar en forma equitativa, razonable e imparcial a la hora de valorar un comportamiento indebido de sus servidores”. Fue encontrado culpable de abuso de autoridad. Ordenando esta instancia que no me podía asignar única y exclusivamente funciones en la ley 7600 en materia de discapacidad porque si se hacía un análisis del puesto y resultaba con funciones de menor responsabilidad y complejidad los daños y perjuicios serían graves. No se respetó y la Dirección Ejecutiva así como el Directorio Legislativo obviaron dichos argumentos.

En diciembre 2005 cuando se dicta la Resolución anterior, se le ordena a la administración asignarme funciones según el nivel profesional que ostento y un año después me eleva al despido obviando los artículos 190 al 199 de la Ley General de la Administración Pública, la ley 6711 y el artículo 50 de la Constitución Política que indica que el funcionario puede ir a la administración a plantearle los daños y perjuicios que le causa sus actuaciones por la violación a los derechos fundamentales que le viola incluso el artículo 50 Constitucional establece el “derecho a un ambiente sano y equilibrado para trabajar” y el 56 de dicha norma indica “la obligación del Estado de proporcionarle empleo al ciudadano en aquellas áreas para las cuales se tienen las competencias e incluso que sean de interés del trabajador (a), garantiza el derecho al empleo”. El mismo Tribunal de Servicio Civil que me da la razón con la Resolución 10.698 me despide una hora después. Por lo cual tuve que apelar la decisión ante el Tribunal Superior de Trabajo el cual establece en el Voto 481 del Tribunal Superior de Trabajo:

“No pueden pretender los recurrentes como le indicaron a la recurrente en la resolución de las diez horas del veinticinco de junio del dos mil dos, que en el transcurso

de las declaraciones tendría la oportunidad de ofrecer la prueba que estimara pertinente, pues ello es contrario a lo anteriormente indicado... Ello pone en clara evidencia, un interés animoso por despedir a la servidora, incluso sin tener claramente definido el fundamento jurídico del asunto". Incluso planteo que no podía la administración actuar con los criterios de los funcionarios del Departamento de Recursos Humanos porque todos eran juez y parte del asunto.

En abril del 2006, matan a uno de mis hermanos, los actores intelectuales del acoso u hostigamiento laboral porque se le estaba pidiendo al estrado judicial el despido de todos los funcionarios y las funcionarias que estaban en el complot, con base en el artículo 81 del Código de Trabajo. Además que él no aceptaba que me despidieran sin responsabilidad patronal en la citación que le hicieron en octubre del 2005 en la cual además de vapuleado fue violado incluso constantemente cuando se duerme a través de las intervenciones pasan los mensajes de las agresiones que han sufrido todos en clara tortura psicológica para que no me defienda y me vaya de la institución sin luchar. En agosto del 2006 el Tribunal Superior de Trabajo, me reincorpora porque observa que no existe motivo para despedirme, pero no despide al Director Ejecutivo, ni a la Directora de la Asesoría Legal, al Director Administrativo y al Director del Departamento de Recursos Humanos y demás funcionarios vinculados en el acoso u hostigamiento laboral y sexual. Cuando regreso inicia de nuevo los ataques ahora con argumentos "esta muerto", no asignarme funciones porque había nombrado a la TT en la jefatura de capacitación y a los y las demás funcionarias que habían colaborado, en el ataque para que me despidieran e incluso enviado a violar, a agredir hasta sexualmente a mi familia y contactado vecinos para ello con criterios políticos, obviando la ley 8765 que establece que no se puede ejecutar actos y decisiones con criterio político en la administración. Yo les insisto al Director Administrativo y al Director del Departamento de Recursos Humanos, que no me ha asignado las funciones según lo estableció el Voto 481, pero me citan el Manual de Funciones de la institución, el cual no se aplica. Tanto el Director del Departamento de Recursos Humanos y el Director Administrativo me sentaron en la Oficina del Departamento para indicarme que mis funciones estaban definidas en el Manual de Funciones ante lo cual les indique, que no procedía que me cercenaran las funciones y me dejaran sin hacer nada, y luego evaluarme en falso. Ante la situación tuve que interponer el Amparo en la Sala Constitucional el cual fue rechazado, por ser un asunto propio de la vía ordinaria aunque eran violaciones a los artículos 50 y 56 Constitucional. Para el 2009 en el proceso de evaluación del desempeño el Director del Departamento me indico, en clara amenaza "o se va de este departamento o va pasar ignorada e incomunicada". Le indique al Director Ejecutivo y no hizo nada. En el Acuerdo de Directorio Legislativo 155-2009, artículo 20, hasta se transcriben las pruebas de cómo me fueron dejando sin funciones los jefes de capacitación que nombro el Director del Departamento de Recursos Humanos por criterios políticos obviando los derechos adquiridos y que no podía violar según el 70-i del Código de Trabajo y no había mediado un ius variandi. Así me fue dejando sin hacer nada, vegetando todo el día en claro bournout, agredida y amenazada aplicándoseme todas las tácticas y estrategias que configuran el bullying. Incluso intimidándome y amenazándome con agresiones y pagos sexuales que mi familia les debían hacer. En el 2012, el Directorio Legislativo, la Dirección Ejecutiva por presiones del Director del Departamento de Recursos Humanos y obviando las sentencias de la

Sala Constitucional, la Resolución 10.698 y el Voto 481, me trasladan a la Unidad de Discapacidad del Departamento de Servicios de Salud. Agudizándose en esta instancia el acoso u hostigamiento laboral y sexual hasta con condicionamientos sexuales de parte del coordinador del proceso, porque la Asesoría Legal emitió el criterio que las funciones que definía el coordinador era ocurrencias e interpretaciones improcedentes porque debían observarse el trabajo de discapacidad hacia dentro de la institución no hacia fuera. Condicionamientos con tratos hostiles y hasta obscenos en horas hábiles como sobarse por delante, mirarme la cara y el busto y luego ponerse de pie y mirarse hacia el pene, circular cerca de mi cubículo en clara intimidación y agresión. Actos promovidos por el director Administrativo y el Director del Departamento de Recursos Humanos ahora movilizándolo a otros funcionarios en el nuevo edificio en conjunto con el Director del Departamento de Servicios de Salud y el Coordinador del área de discapacidad. Yo les aplique la Ley de Acoso Sexual en el empleo y la docencia pero no les hicieron nada hasta el momento.

En el 2007 interpusé la demanda en el Juzgado de Trabajo por Acoso u Hostigamiento laboral, al cual los jueces le agregaron la dimensión sexual, pero aun estoy a la espera del llamado a juicio, con el agravante que la F establezca como estrategia plantear que la administración no ha incurrido en ningún acto de acoso u hostigamiento laboral y sexual, ante lo cual le aplique el artículo 3 de la Ley de la Procuraduría General de la República, que establece que si existen actos ilícitos y violación a los derechos humanos no puede ejercer la defensa y debe llamar a cuentas a los funcionarios que ejecutaron los actos. También esta interpuesta la demanda en la vía Contenciosa Administrativa por persecución, porque deriva la situación a actos graves de persecución al señalar el Director Administrativo que tengo un problema de seguridad y no dejarme ingresar a la institución. Nuevamente en esta instancia se vuelve a llamar la atención sobre la posición de la Defensa del Estado o sea la Procuraduría General de la República, por no proceder la defensa que establece porque existe suficiente prueba documental a través de Acuerdos de Directorio Legislativos, Oficios, correos entre otros que evidencian quiénes son los acosadores y quién la víctima y qué los actos que han ejecutado mis superiores jerárquicos contravienen los fundamentos jurídicos del Estado Costarricense, los convenios internacionales incluso el Convenio III de la Organización Internacional del Trabajo por discriminar por credo religioso, político, económico, status social, etc.

En el caso que se ventila en el Juzgado de Trabajo, se me sometió a examen para determinar que afectaciones presentaba producto del acoso u hostigamiento laboral y sexual, dándose el Informe Médico Forense ML-2011-233 del 09 de marzo del 2011 de la Medicatura Forense que indica: "...Por lo anterior, una vez analizados todos los elementos de juicio aportados anteriormente, considero que la paciente a la fecha ha cursado con una serie de signos y síntomas debidas a las circunstancias vividas en ocasión y como consecuencia del ambiente laboral, organizacional, desarrollo personal (por los actos de la administración no de la vida privada), funciones, tareas y relación laboral, que resulta de la acción continuada de una causa, que tiene su origen o motivo en el propio trabajo o en el medio y condiciones en que la trabajadora labora, lo que ha producido en ella estrés laboral, como así se constata con documentos médicos aportados por la misma, se le diagnostica Adenoma de Hipófisis. El riesgo que corre es que el estrés puede alterar el eje hipotálamo, hipófisis y sistema inmunológico, produciendo mayor cantidad de hormonas y exacerbando los síntomas y signos con el

estrés laboral.

Como pueden observar estoy a la espera después de nueve años casi, de llegar apenas a la fase de Conciliación en el Juzgado de Trabajo. Actualmente estoy solicitando el despido de todos los actores del acoso u hostigamiento laboral y la correspondiente indemnización y se me devuelvan todas las condiciones laborales que se me han cercenado porque desde el segundo semestre del 2008 no me pagan cinco pluses salariales a partir de evaluaciones falsas y además la devolución de las funciones para las cuales fui contratada. La indemnización debe cubrir el daño a terceros o sea a los miembros de mi familia que fueron ultrajados según el artículo 199 de la Ley General de la Administración Pública y el Título Séptimo de esta norma en toda su extensión y sentar y distribuir la responsabilidad en los superiores jerárquicos de todos los y las funcionarias que están implicadas porque existen daños que no tienen reparación. Incluso la denuncia esta interpuesta en el Colegio de Profesionales de Ciencias Económicas para la inhabilitación como profesionales porque los actos que han ejecutado riñen con la ley del Colegio del cual soy agremiada no solo por el desplazamiento como profesional sino también por violar la Constitución Política, las leyes y procedimientos que regulan a la función pública y la ética que como profesionales deben respetar incluso en aspectos de género. Esta instancia esta a la espera de la Resolución Judicial pero en Asamblea de Colegiados se ha observado, para la Asamblea de Colegiados del 2014 el Fiscal del Colegio como no habían actuado ni él ni el Tribunal de Honor señalo que se le llamaba a cuentas ante la rendición de cuentas de todos los agremiados, no lo hizo por lo cual es uno de los aspectos a retomar en la Asamblea Ordinaria del Colegio en el mes de junio.

## 2)RELATODE CASO:O ASSÉDIO NO AMBIENTE DE TRABALHO, O ADOECIMENTO E AS POSSIBILIDADES ATRAVÉS DA REABILITAÇÃO PROFISSIONAL

- Juliana de Oliveira Colombo Costa (Assistente Social, Terapeuta de Casal e Família, especialista em Saúde Comunitária e especialista no Tratamento de Crack e outras drogas. Responsável pela Orientação Profissional do Programa de Reabilitação Profissional do INSS).

### INTRODUÇÃO:

O presente caso diz respeito a uma situação de assédio no trabalho, que teve como principal consequência o adoecimento. A partir daí, ocorreram importantes repercussões na vida profissional e pessoal da funcionária.

A pessoa assediada, que será citada por vezes pelo nome fictício de Marta, fora admitida num hospital da cidade de Uruguaiana (Rio Grande do Sul/Brasil) em 1995, para exercer a função de técnica de enfermagem.

Ao longo de 16 anos de trabalho a funcionária não teve qualquer problema significativo ou desentendimento com colegas e superiores, denotando bom vínculo com a instituição.

Há quatro anos, Marta vivenciou uma situação de assédio no trabalho, vindo a adoecer. Necessitou afastar-se do ambiente profissional. Em função da doença entrou em benefício previdenciário. Ingressou no Programa de Reabilitação com o diagnóstico de transtorno de adaptação decorrente do trabalho.

De acordo com o Artigo 194 da Constituição Federal de 1988, a Previdência Social faz parte da Seguridade Social, juntamente com a Saúde e Assistência Social. O Programa de Reabilitação Profissional, de acordo com o Art. 89 da Lei 8.213/91 (que dispõe so-

bre os Planos de Benefícios da Previdência Social), deverá proporcionar ao beneficiário incapacitado parcial ou totalmente para o trabalho, e às pessoas portadoras de deficiência, os meios para a (re)educação e de (re)adaptação profissional e social, indicados para participar do mercado de trabalho e do contexto em que vive.

Acompanhei Marta no Programa de Reabilitação da Previdência Social. Abordarei nessa apresentação especialmente as consequências do assédio na vida da funcionária e a intervenção feita através do Programa de Reabilitação do INSS até seu retorno ao trabalho.

#### APRESENTAÇÃO DA SITUAÇÃO:

A funcionária, que havia ingressado no hospital com 33 anos de idade, possuía forte identificação com o mundo do trabalho e em especial com a função que sempre exerceu. Sua vida estava organizada também a partir de seu trabalho.

Em 2011 houve mudança de chefia no setor onde realizava sua atividade laboral, fato esse que não é incomum em instituições públicas ou que possuem cargos políticos. A partir desse momento, Marta passou a vivenciar situações vexatórias, culminando com uma determinação autoritária. A funcionária que há anos exercia suas funções no turno da noite, fora transferida para o plantão do dia, sem qualquer tratativa ou conversa anterior. Marta tentou abordar o assunto com sua chefia, mas não houve negociação. Verifiquei que na época, o setor de Recursos Humanos, não entrevistou na situação.

A partir de então a funcionária não conseguiu retornar ao trabalho, vindo a adoecer. Houve inclusive processo judicial contra a referida chefia. Apresentava sintomas como: dores de barriga, cabeça e estômago. Refere ter ficado muito “nervosa, com medo da pressão”.

A funcionária passou a fazer acompanhamento psiquiátrico e psicológico. Fazia uso de medicação (fluoxetina 20mg, dois comprimidos ao dia; amitriptilina 25mg, três comprimidos ao dia e clonazepan 2 mg, meio comprimido à noite). De acordo com laudo psiquiátrico, “Marta apresentava o desejo de retornar a alguma atividade laboral, desde que não fosse no mesmo local/função onde se originou a doença”. O médico indicou o encaminhamento para o Programa de Reabilitação do INSS.

Em julho de 2012 Marta ingressa no Programa de Reabilitação. O objetivo final deste Programa é a preparação do segurado (pessoa que encontra-se em auxílio doença) para o retorno ao mercado de trabalho. No entanto, a Reabilitação Profissional considera como campo de ação, muito mais os contextos sócio emocionais e as demais dimensões que compõe o ser humano do que unicamente a capacidade funcional.

A funcionária chegou ao Programa ainda muito fragilizada, sofrendo pela experiência vivida no hospital. Percebi que mesmo estando afastada do ambiente de trabalho, as ressonâncias do que havia vivido ainda estavam presentes. Desde o dia de seu afastamento, nunca mais havia passado em frente à instituição, pois qualquer aproximação lhe causava muita ansiedade. Durante esse período sua nora engravidou e o parto ocorreu no mesmo hospital. Marta não sentiu-se em condições de sequer realizar uma visita à nora e ao bebê. Conheceu o neto somente após a alta de ambos. Esse fato, entre outros, ilustra o nível de prejuízo que o assédio sofrido no ambiente de trabalho trouxe a esta funcionária.

Nas ocasiões nas quais abordei a possibilidade de retorno ao trabalho, a funcionária mostrou-se muito receosa diante da necessidade de voltar a atender pacientes. Embora

sempre tenha trabalhado diretamente com estes, agora temia que pudesse fazer algo errado. Percebi então que sua insegurança ia para além das relações com superiores. Estava questionando também sua competência profissional.

Percebi que diante de suas fragilidades, haveria a necessidade de acompanhá-la através de atendimentos que visassem a motivação e abordagem de questões que vi-nham mobilizando-a e impedindo-a de vislumbrar a possibilidade de retorno ao mun-do do trabalho.

Considerando o fato de que Marta ainda estava vinculada ao hospital, minha inter-venção seria na busca do seu fortalecimento e preparação para o retorno, mesmo que a médio ou longo prazo. Havia também a necessidade de preparação da instituição para esse recomeço. O retorno é a restauração da relação entre empregado e empregador. Há que se estabelecer uma nova forma de se relacionar. Aqui há o importante papel da Reabilitação Profissional. Cabe ao profissional compreender o fato que causou o dano, situá-lo no tempo e espaço e propiciar nesse novo momento uma reconstrução das relações.

Visando iniciar o processo de aproximação com a instituição, realizei algumas reuniões com a chefia do setor de Recursos Humanos. O retorno da funcionária ao hospital se daria através de um treinamento numa função adequada ao seu contexto emocional e profissional. No caso específico de Marta, havia uma dificuldade em vol-tar ao atendimento aos pacientes, bem como, o retorno ao setor onde desempenhava suas funções anteriormente. O Programa de Reabilitação apresenta então à instituição as limitações/dificuldades da funcionária e solicita que lhe seja disponibilizada uma função adequada, respeitando estas questões.

O hospital nos disponibilizou que a funcionária passasse a exercer suas atividades no Centro de Materiais Esterilizados. Não teria qualquer contato com pacientes, mas teria um alto nível de responsabilidade, em função do caráter da atividade.

Posteriormente entrei em contato com a psicóloga institucional. Esta psicóloga não trabalhava no hospital na época em que aconteceu o assédio. Apresentei o caso e realizamos discussão do mesmo, traçando a melhor forma de intervenção. Acordamos que ela faria atendimentos semanais sistemáticos à funcionaria e eu manteria também o acompanhamento através de visitas domiciliares. Além disso, faríamos reuniões téc-nicas de avaliação do processo, juntamente com o enfermeiro responsável.

Após esse processo, com o plano de intervenção definido, iniciariamos o treina-mento da funcionária. Esse consistiria num retorno gradual, para a nova função, mas totalmente vinculada ainda à Previdência Social. Mantem-se em auxílio doença e em acompanhamento através do Programa.

Agendamos o início do treinamento na nova função para outubro de 2013, com duração de, a princípio 30 dias. Decorrido esse período, passaria por avaliação comigo e com perito médico. Se estivesse adaptada e sentindo-se em condições de retornar de forma efetiva ao trabalho, seria desligada do Programa e do auxílio doença e retornaria à instituição.

Na data e horário marcado para o início do treinamento, encontrei com Marta na recepção do hospital. Ela muito ansiosa, eu com expectativa de que pudéssemos ter êxi-to. Mas tinha consciência de que esse processo de retorno demandava um acompanha-mento muito direto e sistemático. Além disso, a sintonia que eu já havia sentido com a equipe de psicologia do hospital faria muita diferença nesse caso. Percebi que Marta estaria amparada, acolhida, como não havia estado na ocasião de seu afastamento.

A instituição lhe ofereceu uma importante acolhida, o que para mim foi um indicativo de que havia alguma mudança no contexto institucional e possibilidade de um bom prognóstico. Pelas questões apresentadas pela funcionária, principalmente em decorrência das consequências da experiência de assédio, era importante que voltasse a sentir-se segura em atividades simples do cotidiano profissional. Ela necessitava reaprender a relacionar-se com chefias, acreditando que poderia estabelecer uma relação saudável.

Fomos recebidas pelo gerente de Recursos Humanos e também pelo enfermeiro que iria chefiá-la. Ele mostrou-se sério e exigente, mas respeitoso e educado. Sua seriedade assustou um pouco a funcionária. Ao longo do treinamento essa questão fora alvo de algumas intervenções. Ela ficava insegura, pensando que não conseguiria dar conta do trabalho e por isso seria punida. A funcionária apresentava também a preocupação de que viesse a encontrar pessoas com quem vivenciou o conflito naquela época. Mesmo no horário de intervalo, permanecia dentro do setor, pois sentia-se mais segura.

Nas reuniões técnicas de avaliação, tratamos sobre o quanto as sequelas ainda necessitavam de intervenção. Sentimento de rejeição e exclusão estavam presentes. De acordo com o enfermeiro, o principal problema de Marta ainda era a questão emocional. Nos demais aspectos não possuía dificuldades ou qualquer limitação que interferisse na realização de suas atividades profissionais.

Nos atendimentos realizados durante o treinamento, Marta relatava que por vezes sentiu-se incapaz e desejando desistir do processo. Percebemos que a funcionária não se encontrava, ainda, em condições de retornar ao trabalho de forma definitiva. Prorrogamos o treinamento então por mais 60 dias.

A autorização de prorrogação do treinamento, trouxe para a funcionária maior tranquilidade e até motivação. Posteriormente, por iniciativa própria matriculou-se num curso de informática no Senac. No cotidiano do treinamento sentiu essa demanda e buscou saná-la. Como forma de acelerar e qualificar seu processo de aprendizagem, seu esposo lhe presenteou com um computador. Se considerarmos o contexto de Marta, este fato torna-se bastante relevante e significativo. Anteriormente não tinha qualquer contato com essa tecnologia.

No final do segundo mês do treinamento a funcionária mostrava importante mudança em seu comportamento e percepção do ambiente de trabalho. Apresentava iniciativa, disponibilidade e vontade de aprender. Nos horários de intervalo lanchava e interagia com colegas. Avaliamos que a prorrogação do prazo de treinamento de 30 para 90 dias foi salutar, pois proporcionou uma sensação de segurança e cuidado pela funcionária.

#### ENCAMINHAMENTOS:

O adoecimento decorrente do assédio no ambiente de trabalho teve consequências nocivas na vida de Marta.

O reconhecimento da doença e da necessidade de intervenção médica e psicológica, por parte da própria vítima, alavancou o processo de retomada de seu cotidiano familiar e social.

Ao final de quase dois anos de acompanhamento no Programa de Reabilitação Profissional, avaliamos que a funcionária estava em condições de retornar à instituição onde outrora fora maltratada. Estava mais fortalecida e confiante na sua competência profissional. Com a nova chefia havia conseguido estabelecer uma relação de respeito

mútuo. Havia um ambiente favorável ao exercício da atividade laboral de maneira adequada e saudável.

### 3) INTERVENÇÃO: COMITÉ DE EQUIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN EN UN CENTRO PÚBLICO DE INVESTIGACIÓN: RECAPITULACIÓN DE EXPERIENCIAS

- Angélica Evangelista García (aevangel@ecosur.mx, Argentina); • María Magdalena Jiménez Ramírez (mjimenez@ecosur.mx, Argentina).

#### RESUMEN:

Se presenta la experiencia de integración y operación del Comité de Equidad y No Discriminación en El Colegio Y, un centro público de investigación en México, durante seis años (2008-2014). El comité incidió en la definición de prestaciones que contribuyen a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral e identificó, a partir de la atención de quejas de acoso y hostigamiento sexual, acciones de prevención de al menos estas prácticas de violencia laboral. En el contexto de una nueva gestión académica y administrativa el Comité está llamado a revisar sus funciones y competencias, poniendo en riesgo la continuidad de sus acciones.

#### RESUMO:

Este trabalho apresenta a experiência da Comissão da Igualdade e não Discriminação no Colegio Y, México de 2008 a 2014. A comissão teve um impacto na definição dos serviços que ajudam na conciliação da vida familiar, profissional e pessoal. A partir da atenção das queixas de assédio sexual, identificaram as ações de prevenção de violência no local de trabalho. No contexto de uma nova gestão acadêmica e administrativa, a Comissão é convocada para rever as suas funções e poderes, colocando em risco a continuidade das suas ações.

#### INTRODUCCIÓN:

El Comité de Equidad y No Discriminación de Ecosur, centro público de investigación del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT, se conformó en 2008. Desde entonces y hasta 2014 sus dos funciones sustantivas fueron: 1) Diseñar políticas y programas institucionales para lograr una cultura de equidad y respeto al derecho a la no discriminación, así como prevenir el acoso y hostigamiento sexual; y, 2) atender las quejas de violaciones al derecho a la no discriminación y los actos de acoso y hostigamiento sexual.

A finales del 2013, una nueva gestión académica y administrativa de la institución le indica al Comité que su actuación en materia de atención de quejas carece de sustento legal y que se debe interrumpir esta función hasta no subsanar dicha observación. Desde entonces a la fecha, en tanto que se dice que estamos revisando funciones y competencias, están interrumpidas las acciones regulares del Comité poniendo en riesgo su institucionalidad.

#### OBJETIVOS DEL TRABAJO:

Sistematizar la experiencia del Comité de Equidad y No Discriminación en un centro público de investigación en México.

Identificar los logros del Comité durante seis años de actuación.

Reflexionar sobre el estado actual del Comité.

## RESULTADOS:

En términos de políticas y programas institucionales la tarea del comité incidió en dos documentos institucionales importantes: el Reglamento General del Posgrado y el Manual de Prestaciones. Para el primero, modificamos, en términos de lenguaje incluyente, 17 documentos normativos y logramos la inclusión del artículo 34 que recomienda evitar la integración de Consejos Tutelares donde se puedan suscitar conflictos de interés por existir vínculos extracadémicos (de parentesco y maritales, entre otros) que repercutan en el desarrollo de la tesis. En el tintero quedó nuestra recomendación para integrar un artículo sobre los riesgos de que las y los estudiantes mantengan relaciones amorosas y/o sexuales con personal docente e integrantes de su consejo tutelar. Además impulsamos la aprobación de seis meses de exención de colegiatura a las mujeres estudiantes de doctorado que se embaracen o tengan hijos (por medio de parto o adopción), en caso de no graduarse dentro de los cuatro años de duración del programa.

En el Manual de Prestaciones logramos la inclusión de la licencia de paternidad biológica o por adopción para el personal académico y administrativo (10 días hábiles de descanso con salario íntegro), la inclusión de la licencia de maternidad por adopción de hijos para madres trabajadoras con salario íntegro durante un periodo máximo de 45 días contados a partir de la fecha de adopción de niña o niño menor de 6 años, la licencia por muerte parental, la licencia por enfermedad parental y la licencia para cuidados de padres de la tercera edad (mayores de 60 años).

En materia de atención de quejas acotamos nuestro quehacer sólo a casos de discriminación según el Artículo 4 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED, 2003), y de hostigamiento y acoso sexual tipificados en el Artículo 13 de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV, 2007). Incluimos situaciones de acoso laboral o mobbing cuando éstas estaban precedidas, acompañadas o derivaban en conductas de hostigamiento o acoso sexual y de discriminación, asumiendo que existe una relación intrínseca entre las tres prácticas.

De 2009 a 2013 atendimos formalmente once casos a través de un proceso de atención claramente establecido y que constaba de los siguientes pasos: 1) presentación de la queja a través de formatos disponibles en línea; 2) análisis de la misma en subcomités de investigación que realizan entrevistas, solicitan información y elaboran un informe; 3) presentación del informe para su discusión en el pleno del Comité; y, 4) comunicación a la Dirección General de nuestra recomendación.

El análisis de los once casos atendidos y de las cinco quejas informales que por diversas razones no se formalizaron, nos permitió identificar áreas de oportunidad para la intervención en materia de prevención. En este sentido, vemos que en trece de los dieciséis casos (formales e informales) las víctimas han sido mujeres y sus perpetradores hombres y que en doce existía una relación jerárquica. Once casos han ocurrido entre estudiantes, personal por honorarios, prestadores de servicio social o personal subcontratado (outsourcing) que representan a los sectores en situación de más vulnerabilidad en la institución.

## CONSIDERACIONES FINALES:

La integración del enfoque de género (mainstreaming) en las políticas de Ciencia y Tecnología supone, a decir de Bonder (2004:13), "asegurar que el análisis de género y la aplicación del principio ético de equidad de género estarán presentes en todos los

procesos de toma de decisiones de la organización, tanto las centrales como las que se producen cotidianamente". Para las Naciones Unidas y en particular para el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, esta integración supone lograr que las necesidades y experiencias de mujeres y hombres sean una dimensión integral del diseño, implementación, monitoreo y evaluación de políticas de modo que ambos se beneficien por igual, no se perpetúe la desigualdad y se contribuya a una transformación organizacional profunda.

Y dio un paso muy importante hacia la implementación de mecanismos efectivos de la institucionalización de la transversalidad de género con la integración y puesta en función de un Comité de Equidad y No Discriminación. De gran relevancia fueron los logros en términos del balance entre las esferas públicas (trabajo) y privada (familiar y personal) considerado en la literatura como una importante barrera visible y externa que impide a las mujeres llegar a puestos de responsabilidad ante la falta de servicios de apoyo para la atención de los hijos e hijas, característica de la estructura social existente (Tomás y Guillamón, 2009).

En tanto que el cuidado infantil es considerado uno de los aspectos más críticos para la plena inserción de las mujeres al trabajo remunerado, Ecosur promovió políticas de conciliación que entiendan y aborden el mismo como una responsabilidad compartida entre el hombre y la mujer y más aún como una responsabilidad social, de ninguna manera un asunto privado que las mujeres debemos resolver mediante estrategias individuales. Es decir, las medidas promovidas por el Comité de Equidad y No Discriminación consideraron tanto a mujeres como a hombres sujetos de las políticas de conciliación (Salazar y Salazar, 2009).

Institucionalizar el enfoque de género en Y supone que el Comité no sea simplemente el producto de la voluntad pasajera de alguna autoridad sensible, sino que tenga una institucionalidad que asegure su reproducción y su generalización (Guzmán, 2002). Las mujeres hemos sido identificadas como una "fuerza desinstitucionalizadora y creadora de nuevas instituciones" a través de la promoción de nuevas reglas y pactos que organicen relaciones de género variadas y novedosas. Sin embargo, generar un clima laboral respetuoso y armónico es una tarea colectiva y a todas las personas nos toca hacer algo en lo cotidiano.

## Referencias Bibliográficas

Bonder, G., (2004) Equidad de Género en Ciencia y Tecnología en América Latina: Bases y Proyecciones en la Construcción de Conocimientos, Agendas e Institucionalidades, Washington, DC., Cátedra Regional UNESCO Mujer, Ciencia y Tecnología en América Latina. Disponible en [http://www.catunescomujer.org/catunesco\\_mujer/publicaciones.php?idc=2](http://www.catunescomujer.org/catunesco_mujer/publicaciones.php?idc=2) [consultado el 28 de agosto de 2010].

Guzmán, V., (2002) "El proceso de construcción de la institucionalización de género (conferencia magistral)" en Teresa Hevia (coord.) Memoria del Primer Seminario Latinoamericano de Metodologías de Capacitación en Género, México, Instituto Nacional de las Mujeres, pp. 11-25.

LPED (Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (2003) Disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262.pdf> [consultado el 12 de marzo de 2015].

LGAMVLV (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (2007). Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGAMVLV.pdf> [consultado el 5 de marzo de 2015].

Salazar, R. e H. Salazar, (2009) El marco legal y de políticas sobre protección de la maternidad y trabajadores con responsabilidades familiares y las brechas de ejecución para el logro de los objetivos de trabajo decente. Informe Regional Trabajo y Familia. Documento de consultoría. Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y Organización Internacional del Trabajo (OIT). Disponible en [www.unav.es/icf/main/top/agosto09/Salazar\\_Trabajo-familia.pdf](http://www.unav.es/icf/main/top/agosto09/Salazar_Trabajo-familia.pdf) [Consultado el 28 de agosto de 2010].

Tomás, M. y C. Guillamón, (2009) “Las barreras y los obstáculos en el acceso de las profesoras universitaria a los cargos de gestión académica” en Revista de Educación número 350, pp. 253-275.

#### VI 4:

##### 1) RELATO PESSOAL: RELATO DE UNA EXPERIENCIA DE MOBBING ASCENDENTE EN EL CORPORATIVO DE VIAJES DE UNA EMPRESA MAQUILADORA EN CIUDAD JUÁREZ, CHILE

- Caso D; • Co-autora para relatar o Caso D junto à D.

#### INTRODUCCIÓN:

El presente escrito tiene la única finalidad de compartir mi experiencia personal en relación a la situación vivida en la modalidad de mobbing vertical ascendente, el cual tiene como protagonistas a un grupo de trabajadores que asedian a su jefe inmediato, tal cual como me lo hizo entender, años más tarde, la Dra. C (coautora de este material). Se sucedió a mi llegada como nuevo jefe del corporativo, cuando me integré a un grupo de trabajo de 6 empleados, los cuales habían permanecido por años en sus actuales puestos, pero que habían vivido la llegada y salida de por lo menos 4 gerentes antes de mi llegada. El desenlace ocurrió solo tres meses después, cuando decidí retirarme por el bien de mi salud física y mental.

#### PRESENTACIÓN DE LA SITUACIÓN:

En el año 2014 conocí a la Dra. C tras un conflicto laboral con una compañera y me percaté de su interés en las situaciones laborales que de algún modo tienen que ver con la violencia y el acoso en los lugares de trabajo, debo decir que en tal momento yo no identificaba estas situaciones por completo, aunque si me percataba de que algunas personas suelen tratar de tomar ventaja de otras para su beneficio. En esos días ella me explicó, entre otras cosas, algo que me dejó muy en claro lo que había sucedido en un momento pasado de mi vida laboral, el único que recuerdo como una experiencia de fracaso y que me había dejado una enorme sensación de falta de capacidad, de falta de liderazgo y de otras cualidades que yo solía considerar parte de mi inventario personal, la única etapa en mi vida laboral en que mi autoestima bajó. Problema grave, considerando que había trabajado desde los 16 años (en ese momento tenía alrededor de 35 años) y desde entonces tuve acceso a empleos de alta responsabilidad y gran exigencia, mas grave aún cuando en cada uno de esos empleos, los cuales en su momento cambié voluntariamente por empleos de mayor exigencia y “caché”, siempre mis jefes me dejaron las puertas abiertas para cuando quisiera regresar considerando mi excelente desempeño en el puesto.

Lo que la Dra. C me comentó fue,

“El acoso vertical ascendente es una modalidad de acoso psicológico laboral, que tiene como protagonistas a un grupo de trabajadores que asedian a su jefe inmediato. Suele presentarse cuando un nuevo jefe intenta cambiar los sistemas o procedimientos de trabajo, o corregir situaciones irregulares existentes en un departamento o área de la empresa al imponer una mayor disciplina a sus subordinados, y por supuesto, tiene que enfrentar la resistencia velada y muchas veces, el acoso de éstos, hasta obligarlo a adaptarse a la situación y abandonar sus reformas o retirarse del cargo. Esto último puede ocurrir cuando, además, los superiores del jefe acosado no le otorgan el respaldo necesario, quizás por temor a que el conflicto crezca o afecte las actividades de la organización. En esta hipótesis, el jefe acosado queda atrapado entre el hostigamiento de sus subordinados y la indiferencia cómplice de sus superiores, que toleran la situación”.

Ahora lo cuento todo. Fue un día cualquiera, yo era ya docente en la Licenciatura en Turismo de la Universidad R, cuando recibí una llamada de mi jefe directo para comentarme que, en el Corporativo de Viajes de una maquiladora de mucho prestigio, estaban solicitando un gerente que se hiciera cargo pues el gerente anterior había sido despedido, y el perfil de empleado que buscaban era claramente compatible con mis conocimientos, habilidades, aptitudes y experiencia. No dudé en presentarme a una entrevista, el mismo día de la entrevista me llamaron para hacerme una propuesta de sueldo. Mi segundo hijo tenía apenas 12 meses y tendría que comentarlo con mi marido, además el puesto exigía un horario de 9 de la mañana a 6 de la tarde y yo no quería dejar mi trabajo en la Universidad. Después de pensarlo rechacé la oferta solo una hora después de haberla recibido, al siguiente día aumentaron la oferta en un 50 por ciento mas, lo cual la hizo muy tentadora. Era el mes de Mayo y en unos días estaríamos de vacaciones en la Universidad así que decidí tomar el puesto y probar si podía con el horario de tiempo completo sin desatender a mis dos hijos y a mi marido. Tres días después estaba ahí, al frente de 6 empleados que me veían con caras de curiosidad, y que en corto estarían hablando maravillas de su jefe anterior, mientras se quejaban de la enorme cantidad de trabajo y de las normas del corporativo.

Mi experiencia en el turismo era en ese tiempo mas que sobrada para el trabajo que se realizaba en la oficina, la cual prácticamente, a mi razón de ver, era una simple boletería (así se llama en las agencias de viajes a las oficinas que solo realizan reservaciones aéreas y expiden los boletos), no creaban circuitos, ni daban información turística, no planeaban viajes y los empleados poco sabían de turismo en general.

Mi curriculum incluía: Recepcionista en un hotel de 5 estrellas, guía de turistas y traductora, agente de viajes, gerente de agencia de viajes, propietario de agencia de viajes, diseñador de circuitos terrestres (charters), consultor para agencias de viajes mayoristas y operadoras, agente de viajes calificado por la IATA (Asociación Internacional del Transporte Aéreo), instructor del sistema SABRE (un sistema globalizador para reservaciones que usan los agentes de viajes), fundador del Colegio de Licenciados en Turismo y profesor universitario en la Licenciatura en Turismo. Sin mencionar que a los 17 años tuve a mi cargo dos tiendas naturistas, con 6 empleados y que mi primer trabajo fue ser maestra de inglés en primaria y preparatoria.

Como comenté anteriormente dos de las empleadas no dejaban de señalar en todo momento las grandes cualidades de su jefe anterior, la primera vez que se recibió una llamada de alguien que hablaba solo inglés pasaron la llamada a mi extensión sin pre-

guntar siquiera si podría atenderla, no sin antes comentarme que su exjefe hablaba perfecto inglés y él siempre atendía a esos clientes. En otra ocasión dejaron sobre mi escritorio una solicitud de boleto de avión a algún lugar en Japón, la cual yo no atendí pues la había designado a alguna de las agentes de boletos, tres días después me dijeron que la secretaria del ejecutivo estaba muy molesta pues no había recibido respuesta del itinerario de vuelo de su jefe, inmediatamente le solicité a la agente una explicación y ella me dijo que esos vuelos tan “difíciles” los hacía su exjefe porque ellas no sabían. Además me comunicaron que en el corporativo, en México, es decir, mis jefes, ya estaban enterados y molestos por la mala atención al cliente, obviamente de mi parte, argumenté la falta de comunicación y solucioné el problema en menos de 5 minutos, además con una excelente tarifa. El sistema de reservas que se utilizaba en la oficina era SABRE, yo no tenía ningún problema en realizar una simple reserva, era lo que enseñaba a mis alumnos todos los días en la Universidad.

Día tras día me ponían en conflicto con alguna secretaria, pues dejaban tareas y reservas pendientes, no realizaban cancelaciones lo cual implicaba un costo extra para la maquiladora y me ponían en aprietos con algunas de las personas que tenían el peor carácter que yo haya visto jamás, lo bueno es que la paciencia y es una de mis cualidades y el espíritu de servicio es lo que me llevó a estudiar mi carrera en Turismo.

No eran la falta de conocimiento, ni los retos en solución de conflictos o en toma de decisiones lo que me sacaría de ese corporativo y mis empleadas se dieron cuenta. Pero estaba dispuesta a trabajar tiempo de más, hacer el trabajo de otros y a defender a mi equipo de trabajo y también de eso se dieron cuenta, además era mamá y entendía perfectamente de las necesidades humanas.

Pronto empezaron a pedir permisos para amamantar a sus bebés, tenían derecho a una hora diaria (dos de ellas tenían bebés de meses), permisos para faltar porque tenían cita con el pediatra, permisos para salir temprano porque les cerraban la guardería. Una de ellas, la que después pude percatarme era el espía del corporativo, pidió un permiso de un día pero no quería que se lo descontaran, me prometió recuperar las horas, tenía necesidades económicas y no me pareció problema alguno.

Dejaron de cumplir las metas y dejaban mucho trabajo pendiente, yo tenía que salir generalmente después de las 8 pm, para terminar el trabajo, una vez me llamaron a las 5 de la mañana para pedirme que fuera porque se había caído el sistema, al llegar sólo estaban desconectados unos cables.

El corporativo me empezó a presionar sobre los problemas ocurridos con los ejecutivos y en una de las auditorias que la maquiladora me pidió realizar, salí a relucir incluso un desfaldo del exjefe “estrella”, quien había comprado unos boletos personales con una de las tarjetas de la maquiladora. Lo comenté con el corporativo antes de dar el reporte a la maquiladora y me pidieron guardar los documentos donde no estuvieran al alcance de nadie.

Mi estrés empezó a despuntar, el ambiente de trabajo se volvió hostil, me percataba de la hipocresía de las empleadas, y de cómo pretendían utilizarme para hacer de su día de trabajo un día de campo, encontré algunas charlas en un chat de la empleada espía donde hablaba con el corporativo sobre todo lo que yo NO hacía, como reportarles los permisos, las salidas temprano y los problemas que ellas ocasionaban por errores “que son involuntarios, pero que causan un problema” para que ellos se los descontaran.

Pronto sufría de dolor de estómago todas las mañanas y de dolor de cabeza todas las noches, llegaba tarde a casa y no tenía tiempo para realizar las tareas con mi hijo ma-

yor, ni para atender al pequeño, la relación con mi marido cambió y mi pensamiento solo estaba en como lograr que el equipo de trabajo se fortaleciera y el ambiente laboral cambiara, quería que fuera como en todas las empresas que había estado anteriormente, donde el compañerismo es la base para el desempeño de las labores.

Todo fue cuestión de poco tiempo, el corporativo en México perdió la concesión que había tenido por tres años con la maquiladora, este año se lo ganó SS y tenían unos meses mas para entregar todo auditado. Recibí la visita de un ejecutivo de México, me explicó pues que había que entregar todo en un tiempo razonable pero que mi desempeño no había sido muy bien evaluado, carecía de liderazgo, no era leal con la empresa pues había muchas anomalías con los empleados que no reportaba, me había negado a ocultar un mal manejo de los documentos de crédito lo cual me habían exigido que hiciera y los empleados no estaban muy contentos conmigo pues ocupaba mucho tiempo atendiendo asuntos personales (un día mi marido me llamó a la oficina debido a que ya teníamos problemas por mi ausencia en casa y hablé con él alrededor de media hora). Todo eso era motivo de que ellos hicieran una reevaluación de mi sueldo y pues a causa de mi falta de experiencia y habilidades para llevar el control, mi sueldo iba a bajar en un 30 por ciento y pues ya no podían ofrecerme mas, porque además ya habían hablado con una de las empleadas (la espía) y ella estaba dispuesta a tomar las riendas de la gerencia, y con el mismo sueldo que tenía en ese momento.

Le dije al ejecutivo que entonces no lo pensara dos veces, que le tomara la palabra a la empleada, que yo no era lo que necesitaban y que en ese momento me retiraba. Me dijo que podía recoger mis pertenencias, pero que no podrían ofrecerme ninguna liquidación porque yo había firmado con ellos sólo un contrato temporal de tres meses donde decía que si yo no cumplía con el perfil requerido ellos podrían prescindir de mis servicios, y los tres meses se cumplían en dos días, le dije que bien que se hubiesen dado cuenta justo a tiempo, y le comenté que yo no tenía ni un solo objeto personal en la oficina, que yo iba ahí a trabajar, así que tomé mi bolso y me retiré.

Aunque salí con la cabeza en alto dudé mucho de mi capacidad, me pregunté mucho si mi forma de liderazgo era rudimentaria, si tenía que aprender el juego de los “nuevos” jefes, si tenía que tratar a los empleados como esclavos, como máquinas para ser buen jefe. Tuve miedo de que esa mancha en mi vida profesional hubiese terminado con mi carrera ejecutiva. Con el tiempo me he dado cuenta que todo lo que pasó ahí fue que yo, igual que los jefes anteriores que entraron y salieron de ahí, fuimos víctimas de acoso laboral, en una modalidad poco conocida, mobbing ascendente, por parte de la empleada que finalmente consiguió el ascenso, por parte de los testigos que se convirtieron en cómplices, por parte de la alta gerencia que no se percataba de que no todos los gerentes estaban mal, sino que el problema estaba en una persona ambiciosa que aunque llegó a donde quería, llevó a el corporativo a perder una concesión importante.

## 2) RELATO DE CASO: REDES SOCIALES PARA INFORMAR Y DAR APOYO: SUPERANDO LA DISPERSIÓN DE LOS AFECTADOS: ACOSO LABORAL EN CHILE

- Maria Cristina Dias González (redapoyoacosolaboral@gmail.com, Chile).

La ley N° 20.607, publicada el 8 de agosto del 2012, modifica el Código laboral, el Estatuto Administrativo de los Empleados Públicos y de los Empleados Municipales. “Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.” La norma legal señala además que el acoso laboral es contrario a la dignidad de la persona.

Los problemas de salud mental representan una de las principales causas de morbilidad en la población adulta en el mundo. En Chile, desde el 2009 las patologías psiquiátricas representan la primera causa de licencia médica (SUSESO 2008-2009). Estudios del Ministerio de Salud (2003, 2006) revelan una alta prevalencia de depresión en población adulta, particularmente femenina.

Investigaciones internacionales y nacionales establecen que parte importante de los problemas de salud mental son consecuencia de las grandes transformaciones experimentadas en el ámbito laboral en las últimas décadas. Las nuevas formas de reorganización del trabajo, ha tenido un impacto significativo en la calidad de los empleos, las condiciones de trabajo, de vida y salud de los(as) trabajadores(as). Existe una desigual distribución del trabajo productivo y reproductivo entre hombres y mujeres, lo que crea riesgos de sobrecarga laboral para las mujeres, contribuyendo al deterioro de su salud física y mental.

En nuestro país la gran mayoría de las enfermedades laborales son informadas como enfermedad común, generando la subvaloración de las enfermedades ocupacionales, especialmente las mentales.

En Chile, como en los demás países latinoamericanos, hay escasez de datos válidos y confiables o presencia de estudios empíricos sobre acoso psicológico laboral.

De los estudios que hemos podido conocer, podemos mencionar los siguientes:

Chile ocupa el segundo lugar en Latinoamérica en violencia psicológica laboral, según el estudio de un grupo de académicos nacionales y extranjeros, dirigido por el profesor e investigador mexicano Manuel Pando. Este revela que un 12% reconoce un haber sufrido acoso laboral. Encuesta a 577 trabajadores, año 2013-2014.

Centro de Estudios de la Mujer 2011. En un estudio con una muestra de 3.000 trabajadores, revela que 13% de los encuestados considera que “mi superior tiene una actitud hostil o conflictiva hacia a mí”. 8,6% de los hombres y 12,6 % de las mujeres fueron víctimas de acoso psicológico.

Corporación DOMOS 2009. Estudio Buenas Prácticas Laborales en Supermercados. El sector cuenta con 110 mil trabajadores y se estima que son más de 55 mil los trabajadores indirectos.

“El hostigamiento laboral fue uno de los, sino el gran, hallazgo de este estudio. Es un mal que está presente en todas las cadenas y que es reconocido por todos y todas, sean trabajadoras y/o dirigentas y dirigentes sindicales. Y en este sentido, resulta preocupante el maltrato y el hostigamiento al que son sometidos constantemente los trabajadores y las trabajadoras”. No existen canales institucionales para su prevención, abordaje, denuncia o sanción. Los trabajadores/as se encuentran vulnerables a las injusticias de sus superiores.

Felipe Macía Sepúlveda 2008. Aplicación y evaluación psicométrica en dos centros de atención primaria, ubicados en la Región Metropolitana. El estudio se aplicó a una muestra piloto, no probabilística, constituida por 48 trabajadores, de los cuales 85% eran mujeres. El 18,9% de funcionarios informa acoso psicológico en su lugar de trabajo

Encuesta Nacional de Calidad de Vida y Salud 2006 Ministerio de Salud. El 8,8% de los encuestados informa haber sido afectado por maltrato laboral, psicológico o físico.

Gonzalez, M. y Pincheira, P. 2006. Estudio de propiedades psicométricas del inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo. Tesis no publicada para optar al título de psicólogos, Universidad de Talca. El 18,7%, de una muestra de 150 funcionarios pertenecientes a las instituciones de orden y seguridad, informan haber tenido problemas de acoso psicológico laboral.

Corporación DOMOS 2005. Estudios en multitiendas: un 50% señala que el acoso psicológico es una práctica generalizada en su lugar de trabajo. Un 47% de las personas acosadas señala al superior directo como acosador, un 4% señala a los compañeros de trabajo y un 39% no responde a la pregunta, lo que probablemente revela el temor a las consecuencias. Los principales trastornos asociados atribuidos al acoso son estrés, depresión y crisis nerviosas. Después están los problemas físicos.

## PRESENTACIÓN

Debido a que en nuestro país no tenemos instrumentos eficientes para la defensa de las personas que se encuentren frente a este drama, son muy pocos los que se atreven a denunciar el acoso psicológico en el ámbito laboral. Las respuestas de las instituciones no son favorables para los afectados por lo tanto no existe incentivo para hacer denuncias en el ámbito privado ni en el público.

Son muy pocos los que se atreven a enfrentar al acosador, y después a la organización, que siempre apoya al que tiene más poder. Con frecuencia las personas acosadas soportan el acoso laboral por mucho tiempo, lo que necesariamente va desgastando su salud y provocado alguna enfermedad de tipo físico o mental. Esto hace que las personas no tengan la fuerza necesaria para iniciar una lucha que probablemente no les dará la razón y mucho menos el apoyo que necesitan.

Teniendo en cuenta las pocas cifras de que se dispone, los casos de acoso psicológico laboral podrían fluctuar entre un 10% y un 30% de trabajadores/as, del total de la fuerza laboral. La población económicamente activa en Chile es de aproximadamente 7 millones de personas, por lo tanto los afectados podrían ser entre 700.000 y 2.400.000 trabajadores/trabajadoras.

## RED DE APOYO REDGAL, LA HISTORIA DE GALIA DÍAZ

Galia Díaz Riffo, 36 años, estaba casada con Mario Párraga, ciudadano español que se radicó en Chile. Tenían 3 hijos, Sebastián, 16 años, Iñiqui, 6 años, y Ainara, de sólo 8 meses.

Había asumido hace poco más de un mes el puesto de Encargada de Planificación del Consejo Regional de las Artes y la Cultura de Valparaíso, misión que la llevó a subirse al avión CASA-212, donde encontró la muerte en las aguas del Océano Pacífico.

Viajaba junto a Romina Irrázaval, funcionaria de ese servicio público, con el objetivo de enseñar a los habitantes de la isla a postular a los Fondos Concursables que entrega el Consejo.

Galia Díaz ingresó en 1996 a la división de Cultura del Ministerio de Educación y en

el 2003, junto con la creación del Consejo, se trasladó a vivir a Valparaíso, donde trabajó en la oficina central. Falleció en el accidente aéreo de la Isla de Juan Fernández, junto a 21 personas, varias de ellas muy conocidas en el ámbito de Televisión Nacional, el 2 de septiembre del 2011

Un mes antes de su fallecimiento, escribió una carta. En esta nota se pueden apreciar todas las características de un proceso de acoso laboral y sus trágicas consecuencias. Anexo N° 1

Galia dejó a 3 niños huérfanos, una historia que no olvidaremos y estará siempre presente en nuestra memoria. Ella representa el drama que afecta a miles de trabajadores/as.

Ante la falta de instancias donde las personas pueden pedir apoyo y orientación, vimos la necesidad de crear la Red de Apoyo Galia Díaz, REDGAL. Creamos dos páginas en Facebook, un Blog y un sitio web. A través de las redes sociales hemos podido conocer cientos de personas afectadas, proporcionar información y apoyo a víctimas del acoso laboral de diferentes regiones de nuestro país.

Creamos el sitio web [www.acosolaboralchile.cl](http://www.acosolaboralchile.cl) y las paginas en Facebook Acoso Psicológico Laboral Mobbing Chile, a través de los cuales proporcionamos información y ofrecemos nuestra asesoría para orientar y acompañar en este proceso tan doloroso, con graves consecuencia en la salud física y mental de los afectados, muchas veces invalidantes e irreversibles, y en casos extremos el suicidio de las víctimas.

Nos comunicamos por e-mail, las personas que se han integrado a esta Red, son afectadas en distintas etapas del proceso de acoso laboral que viven en diferentes regiones del país. Los temas pueden ser generales de interés de todos y específicos por ámbitos de trabajo: empleados públicos, municipales y privados.

#### ENCAMINAMIENTO:

El grupo de profesionales que formamos esa Red podemos orientar sobre las posibles respuestas jurídicas y de procedimientos que las personas afectadas puedan tomar decisiones.

En el aspecto medico y psicológico podemos dar información general sobre los efectos del acoso laboral en la salud, las posibles estrategias de adaptación a considerar, y el apoyo afectivo que les permita sentir que no están solos en esta lucha. La absoluta soledad con la que la mayoría de los acosados deben enfrentar esta situación es una de los componentes más dramáticos, que podrían incluso llevarlos a intentar suicidarse.

Entre los servicios que la Red puede ofrecer se encuentra el apoyo y orientación a personas afectadas por acoso laboral, informar y sensibilizar a diferentes grupos profesionales, acercamiento permanente a las autoridades de instituciones y servicios públicos que se relacionan con victimas acoso laboral, para promover atención de más calidad a los afectados, etc.

La experiencia de más de 4 años de trabajo, conociendo y orientado a distintas personas de todo el país, trabajadores del ámbito privado, público o municipal, nos permite tener una visión amplia y general del tema. Desde esta perspectiva nos parece que tenemos mucho para aportar en la gestión de las instituciones y haciendo difusión para el conocimiento del tema.

En representación de las personas afectadas hemos hecho gestiones a nivel de directivos de instituciones públicas que se relacionan directa o indirectamente con el tema. Hemos tenido entrevistas con parlamentarios del Congreso Nacional para sen-

sibilizarlos sobre el acoso laboral en nuestro país. En estos momentos el parlamento y el gobierno, se encuentra abocado a la implementación de una serie de reformas en el ámbito tributario, educación y laborales, por lo que no estamos en condiciones de obtener más apoyo para el tratamiento de este tema.

En abril del año 2014, organizamos el 1º Seminario de Acoso Laboral en Chile. Las exposiciones estuvieron a cargo del abogado y escritor José Luis Ugarte “El acoso laboral y las garantías constitucionales”, la periodista y escritora Oriana Zorrilla, autora del libro “Cuando el Estado Castiga” y el médico psiquiatra Claudio Filippi, “Características y etapas del acoso laboral”.

ANEXO N° 1

VALPARAÍSO, 26 DE JULIO DE 2011

SEÑOR

GONZALO MARTÍN

SUBDIRECTOR NACIONAL

CONSEJO NACIONAL DE LA CULTURA Y LAS ARTES

PRESENTE:

Junto con saludar atentamente, le escribo para exponer a Ud. antecedentes respecto a mi situación laboral. A partir de junio del año 2010 trabajé junto a la Sra. Macarena Barros Jiménez, como Coordinadora de la Unidad de Gestión Interna, en un arduo trabajo de inducción y acompañamiento a sus primeros meses luego de ingresar a la institución como Jefa del Departamento de Ciudadanía y Cultura.

Durante el período, la Sra. Barros se manifestó satisfecha y agradecida con el apoyo y compromiso demostrado, dando como resultado una excelente evaluación de mi desempeño en el proceso ordinario de calificación. La segunda semana de septiembre, se inició mi pre natal que duraría hasta enero del 2011. Antes de mi salida, me manifestó interés por continuar esta tarea a mi regreso, dado los excelentes resultados de esta labor y la citada evaluación.

A partir de noviembre, comencé a recibir frecuentes llamados telefónicos de la Sra. Barros, en los cuales me indicaba su preocupación por las funciones que desarrollaría a mi regreso y con distintas propuestas, ya que en el cargo que dejé durante el pre y post natal, se estaba desempeñando Macarena Berríos, por asignación de Subdirección. El 23 de diciembre, me citó con carácter de urgente para conversar en un café frente al edificio institucional ubicado en Valparaíso, donde me propuso integrarme al equipo de Educación y Cultura, dada la necesidad de refuerzo que requería la sección y ante la renovación de gran parte del equipo.

Unas semanas más tarde, me llamó para contarme que el cargo había sido provisto y que debía presentarle una propuesta de trabajo, ya que no podía regresar a mi cargo. Estos llamados se repitieron en varias oportunidades, incluso llegué a solicitarle que no insistiera hasta mi retorno puesto que estaba concentrada en cuidar a mi hija de pocos meses y cada uno de sus llamados, me preocupaba y dejaban con más incertidumbre.

Al regresar de mis vacaciones, el día 4 de marzo, fui convocada a una jornada de trabajo en Santiago y al llegar, me di cuenta que había sido designada como Encargada Administrativa del Departamento, pese a siempre expresé mi interés y mi experiencia asociada a temas de planificación estratégica.

En varias reuniones posteriores, se abordaron distintas propuestas de trabajo y fi-

nalmente, a mediados de marzo, me asigna funciones como Encargada de seguimiento de compromisos institucionales y otras tareas, que comprendían apenas un cuarto de mi carga laboral anterior a mi pre y post natal. Al consultar por mis derechos asociados al cambio de funciones me indicó que para esta institución, estas medidas formaban parte de los lineamientos institucionales y que yo no tenía derechos en mi calidad de contrata, según había sido orientada por Subdirección y Recursos Humanos.

Como inicié un trabajo con Macarena Berríos, y considerando que mi interés principal ha estado siempre ligado con contar con un espacio para aportar al desarrollo institucional, con el compromiso y profesionalismo que caracteriza mi quehacer, trabajé en lo solicitado y en todos lo que me fue solicitado, desistiendo de dejar constancia de dicha situación.

Ante la propuesta de acompañar a Macarena Berríos en su nuevo cargo en la Dirección Regional de Valparaíso y entiendo que se trata de un lugar con mayores oportunidades de desarrollar un trabajo relacionado con mis intereses profesionales, solicité al Subdirector y a la Sra. Barros, autorización para trasladarme. La respuesta por parte de ambos fue positiva, pero tres días después, la Sra. Barros me citó a su oficina, y me indicó que por instrucción de Subdirector Nacional sólo podía cambiarme renunciando a mi actual grado y optando por un grado 10 EUS.

Propuesta que no pude aceptar dado el desmedro económico que ello significa. En la misma oportunidad, me indicó que si esta decisión se trataba de falta de expectativas profesionales, me invitaba a tomar la jefatura de Sección de Comunidad y Territorio, luego de la salida del Sr. José Paulsen, quién iniciaría estudios de post grado en el extranjero.

Acepté la oferta de la Sra. Barros, ya que se trata de un área de trabajo que me parece muy interesante e incluso propuse un reenfoque de la sección que fue presentada con éxito a Ud. en una reunión realizada hace unas semanas atrás. Oportunidad en la que no fui invitada a participar, sin embargo comprendí que se trataba de una reunión con encargados titulares.

Tres semanas después de esa reunión y sin mediar discusión, ni conflicto alguno, la Sra. Barros, me cita a su oficina y me indica que debo trasladarme a la Dirección Regional, por el bien institucional y que no está obligada a darme ninguna explicación respecto a su cambio de parecer repentino y del cual no tuve antecedentes previos.

Esperé durante dos semanas el regreso de la Sra. Barros, que se encontraba de vacaciones transcurso en el cual me enteré que con anterioridad había comentado la situación con mi jefe directo y algunos compañeros aludiendo que tenía antecedentes de “malas prácticas” cometidas por mí persona, durante la administración anterior, y que el equipo de la sección de Comunidad y Territorio no estuvo de acuerdo con el nombramiento.

Al respecto, Sr. Subsecretario, quiero manifestarle mi más profundo pesar por esta situación, que no puedo comprender, ya que desconozco formalmente las acusaciones hacia mi trabajo, por el contrario, cuento con expediente laboral intachable, calificaciones excelentes y una reconocida calidad y capacidad de trabajo. Yo no tengo problemas personales con la Sra. Barros, sin embargo, he sido constantemente maltratada desde mi retorno en marzo, y sin conocer causa objetiva, ni argumento de discordia, he sido hostigada y coartada en mis potencialidades y oportunidades, e incluso se ha puesto en duda mi reputación laboral de manera gratuita, en base a lo establecido como mal trato laboral.

Cabe destacar que durante estos meses, he podido constatar las siguientes situaciones:

1. He sufrido amenazas de quedar sin responsabilidades ni tareas concretas, de no levantar una propuesta propia de trabajo.
2. Me ha excluido de áreas de responsabilidad clave, a cambio de tareas rutinarias, sin mucha perspectiva de desarrollo como lo es el seguimiento de compromisos.
3. Me han asignado tareas, sin ninguna atribución ni espacio de desarrollo, como lo es una asesoría programática a la Sección de Comunidad y Territorio, que nunca pude llevar a cabo, puesto que no me fue permitido participar de reuniones de equipo, por parte del Jefe de dicha sección.
4. He recibido un trato vejatorio y discriminatorio, al comunicar en mi presencia que mi estado de ánimo estaba afectado por problemas hormonales producto de mi embarazo y regreso al trabajo.
5. Me ha estigmatizado ante mis compañeros de trabajo, transmitiendo supuestos problemas de trato y de entorpecimiento de clima laboral, escuchando rumores de otros compañeros.
6. Ha difamado mi imagen profesional, extendiendo por la institución supuestas malas prácticas, problemas con otros funcionarios y una supuesta conexión con la administración anterior, que incluso ha mencionado en reuniones de equipo.
7. Ha bloqueado mis posibilidades de desarrollo profesional, impidiendo un traslado a otro programa a otra oficina, en base a que no puede “perder” el grado de mi cargo dentro departamento o Unidad de Gestión Interna.
8. Ha invadido mi privacidad, al llamarme durante mi descanso post natal, provocando depresión, preocupación y tensión.
9. Ha organizado reuniones con otros funcionarios del departamento para conocer su impresión de mi trabajo, buscando antecedentes de supuestas “malas prácticas”.
10. Me ha asignado al menos 7 tipos de funciones distintas, eliminando la designación anterior. La última de ellas, la jefatura de la Sección de Comunidad y Territorio, implicó la toma de decisiones personales y familiares, que se vieron frustradas ante el cambio de decisión, sin explicación, ni fundamento alguno.
11. Me ha solicitado tareas de desarrollo de contenido, ante lo cual invisibiliza mi aporte y me resta de reuniones importantes sin explicación alguna.
12. Me ha asignado responsabilidades, como la subrogancia del departamento (rex. N° del 24 de marzo de 2011), que luego ha desconocido, indicado una subrogancia distinta.

Por último, Sr. Subsecretario, recorro a Ud. porque no considero que esta situación sea parte de la estrategia institucional de gestión de personas y solicito a Ud. registrar esta constancia, ya que temo en adelante, persecución respecto a lo que sea una posible alternativa de continuidad una vez finalizado el fuero maternal que me protege. Ante esto, solicito muy respetuosamente tenga bien, considerar mi solicitud y autorizar mi traslado a la Dirección Regional de Valparaíso, donde la Srta. Berrios me propone trabajar con garantía de un espacio laboral respetuoso de mis derechos, un desafío de trabajo acorde a mis capacidades y en compatibilidad de mi vida personal y familiar. Si su

decisión es apoyar esta solicitud, mi compromiso está en poner toda mi energía para emprender nuevos desafíos, mis 12 años de experiencia en la institución, la pasión por este trabajo y la responsabilidad profesional reconocida por la red de trabajo que hoy se relaciona conmigo, al servicio de una Dirección Regional que requiere apoyo y a una jefatura que merece todo mi respeto profesional.

Agradeciendo desde ya una buena acogida, le saluda atentamente, Galia Diaz Riffo.

### 3) INTERVENÇÃO: READAPTAÇÃO PROFISSIONAL X ASSÉDIO MORAL

- Cláudia Cristina Góis (SP/BR).

#### RESUMO:

O interesse em discutir o assédio moral nos programas de readaptação profissional parte do ponto que a readaptação profissional é uma medida que provoca a alteração da função laborativa do trabalhador, portanto, o ponto crucial é que ao alterar a função do trabalhador, a instituição poderá cometer o assédio moral sem dar-se conta e/ou o faça propositalmente como mecanismo de culpabilizar o trabalhador pela perda de suas condições laborativas. O que se pretende pontuar, é que durante a escolha de uma função compatível com o quadro de saúde do trabalhador, deve-se tomar o cuidado em não rebaixá-lo de função. A escolha da nova função deve sempre levar em conta as motivações do trabalhador, suas habilidades, grau de escolaridade, enfim deve estabelecer sempre a correlação com o cargo de origem, para que não se cometa injustiças com o trabalhador, e não aumente o ranking de assédio moral na empresa.

Palavras chaves: trabalhador, assédio moral, categoria trabalho, saúde e readaptação profissional.

#### RESUMEN:

El interés en discutir el acoso laboral en los programas de readaptación profesional parte del punto que la readaptación profesional es una medida que provoca la alteración de la función laboral del trabajador, por tanto, el punto crucial es que al cambiar la función de los trabajadores, la institución prodrá practicar el acoso laboral sin dar se cuenta, o lo haga propositalmente del modo que culpabileze el trabajador por la perda de sus condiciones laboral. El que pretendemos puntuar es que la escoja de la función debe ser compatible com el cuadro de salud del trabajador, debemos llevar em cuenta las motivaciones del trabajador, sus habilidades, grado de escolaridad, en fin debemos establecer siempre la correlación con el cargo de origen, para no practicarmos injusticias con el trabajador, y no agrandemos el número del acoso laboral en la empresa.

Palabras claves: trabajador, acoso laboral, categoria trabajo, salud y readaptación profesional.

#### INTRODUÇÃO:

Este trabalho pretende alertar para que os programas de readaptação profissional não configure na prática um mecanismo de assédio moral contra o trabalhador, ao invés de ser utilizado como meio de garantia de direito ao trabalho e de inclusão social.

Para facilitar a discussão do tema faremos uma contextualização breve do programa de readaptação profissional da cidade G, por ser este o espaço de trabalho da pesquisadora. E também por considerarmos o espaço público um campo de pesquisa sobre práticas de assédio moral, principalmente aqueles assédios morais decorrentes de

programas de readaptação profissional mau sucedidos.

Em seguida contextualizaremos o significado do trabalho para a vida do indivíduo e sua inter-relação com o assédio moral.

Por fim, descreveremos na íntegra uma entrevista realizada com uma servidora readaptada, na tentativa de demonstrar que quando realizado de maneira adequada à readaptação profissional representa para o trabalhador um meio de manter-se no trabalho, conseqüentemente a inclusão social dos indivíduos que via de regra estariam condenados a permanecerem em auxílio doença, aposentadoria por invalidez ou até mesmo a perda definitiva da seguridade social, intimamente ligada ao trabalho formal.

Na seqüência faremos as considerações finais acerca do tema estudado onde pontuaremos os desafios e possibilidades acerca do tema estudado.

Breve contextualização do programa de readaptação profissional do município G

O Programa de Readaptação Profissional da Prefeitura de G, tem por objetivo em primeiro lugar garantir o direito do trabalhador permanecer no trabalho. Por ser um direito esta devidamente regulamentado através da Lei Complementar nº 034 de 25 de maio de 2011, que dispõe sobre o Estatuto dos Servidores Públicos do Município de G.

Parte-se do princípio de que a Readaptação Profissional é um direito do trabalhador preconizado pela Convenção nº 159 da Organização Internacional do Trabalho - OIT, pela Lei 8.213/91, e clamada pela 3ª Conferência Nacional de Saúde do Trabalhador.

A Declaração Universal dos Direitos do Homem e do Cidadão - Assembleia Geral da ONU, 10/12/1948 no seu artigo 23, 1, afirma: "toda pessoa tem direito ao trabalho, à livre escolha de emprego, a condições justas e favoráveis de trabalho e à proteção contra o desemprego".

A Convenção Internacional do Trabalho nº 159, promulgada pelo Decreto Federal nº 129 de 22/05/1991, que dispõe sobre Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas Deficientes, em seu artigo 1º, inciso 02, afirma:

Para efeitos desta Convenção, todo o País Membro deverá considerar que a finalidade da reabilitação profissional é a de permitir que a pessoa deficiente obtenha e conserve um emprego e progrida no mesmo, e que se promova assim a integração ou a reintegração dessa pessoa na sociedade.

Mediante essa abordagem fica claro que a Readaptação Profissional tem por objetivo garantir a inclusão/ inserção e a permanência do trabalhador na vida em sociedade.

Para Motta (2011) o acesso ao Cargo Público deve ser exclusivamente através de concurso público, porém, quando surgem limitações físicas e mentais, decorrentes de Acidente de Trabalho ou mesmo pela inerente evolução degenerativa da saúde dos servidores, é necessária a aplicação dos conceitos contemporâneos ditos de Readaptação Profissional, contudo alguns profissionais envolvidos nestas atividades se mostram ou se mantêm "engessados" pelo conceito do chamado "desvio de função", que neste caso é aplicado de forma incorreta e fora do contexto mundial de inclusão social.

Não há outra forma de se entender a questão de forma contemporânea, além daquela em que o Concurso Público habilita a Cargo Público. O readaptado continua no Cargo Público, portanto, não havendo desvio de função, e por ser seu direito constitucional, lhe cabe disponibilização de função que lhe seja compatível.

Assim, se lhe perguntarem: Se ao readaptar Servidores, corremos risco agindo dessa forma? Tenho a indicar que corremos risco sim, o risco de

sermos corretos em tratá-los como todos deveriam ser tratados, ou seja, com o máximo de respeito aos seus direitos de inclusão social!

A preocupação de Motta sobre a questão do “desvio de função”, é no sentido de que nos espaços públicos é comum o “desvio de função”, portanto, se confunde com a Readaptação, haja vista que em ambos os casos há alteração da função do servidor. O que diferencia um do outro é que o desvio de função é procedimento ilegal, e a readaptação profissional é um direito do servidor, portanto, dotado de legalidade. Ocorre que muitas vezes alguns servidores tentam “burlar” as normas para mudar de atividade (por varias razões, desde o não gostar do que faz, e a escolha do cargo se deu pela facilidade de passar no concurso público) e acaba tentando justificar tal mudança por um problema de saúde inexistente ou que não justifica uma alteração das atividades laborativas.

Em nossa realidade local, no momento da inclusão dos servidores no Programa de Readaptação Profissional (PRP), esses são orientados que a readaptação profissional não acarreta alteração do Cargo, uma vez que ocorrerá a alteração somente das funções que o servidor passará a desenvolver, e o objetivo maior do programa é sempre a de atender uma necessidade ocasionada por um problema de saúde.

Compreendendo a categoria trabalho e seu significado:

“O trabalho tem uma dúplici e contraditória dimensão na medida em que possibilita criar, mas também subordinar, humanizar e degradar, libertar e escravizar, emancipar e alienar.” (Antunes, 2005)

A história do trabalho teve início quando o homem buscou meios de satisfazer suas necessidades.

É através do trabalho que o homem transforma e é transformado. Desde o início da vida o indivíduo aprende que fazer algo com objetivo definido lhe possibilita conquistar espaço e autoestima, desenvolve habilidades e as externa para o meio em que vive.

O trabalho reflete a autoimagem, agrega e retira possibilidades de realização pessoal.

A teoria do desenvolvimento de Erickson (1976, p. 227), refere que em sucessivas etapas da elaboração da identidade surge o aspecto da produção individual, na medida em que o ser humano se desenvolve e entra em contato com a realidade dos papéis sociais, vai percebendo que sua inserção na sociedade pressupõe desempenhos. Assim, ser alguém está intimamente associado a fazer algo.

Na medida em que a satisfação pessoal é alcançada, ampliamos as necessidades, criam-se novas relações sociais que determinam a condição histórica do trabalho, e então o trabalho fica subordinado a determinadas fontes sociais historicamente limitadas com suas organizações técnicas, que se denomina modo de produção. No chamado modo de produção o trabalho é designado como atividade que altera o estado natural das pessoas, que as transforma para melhor satisfazer as necessidades, que pode ser visto como um processo em que o homem produz coisas necessárias à sua existência, através da transformação da natureza.

Marx e Engels descreviam o trabalho como fundamental para a existência humana. Engels sustentou o termo trabalho como “sendo a primeira condição básica para toda existência humana”. Para Marx “o trabalho constitui o modo de ser mais próprio do homem”.

A prática dos Programas de Readaptação Profissional, não deve deixar de fazer referência às profundas transformações no mundo do trabalho, que tiveram início na década de 1970, onde foram desenvolvidas novas formas de trabalho, visando diminuir os custos de produção e aumentar os ganhos do capitalista, surgiu então novas formas de flexibilização do trabalho através do modelo de produção industrial - Toyotista - que foi criado em substituição ao Fordismo/ Taylorismo, que apresentavam problemas em acompanhar as exigências do mercado consumidor, que cada vez mais busca-va produtos diversificados, personalizados e inovadores.

A rigidez no modo de produção industrial provocada pelos modelos anteriores foi sendo substituída pela produção flexível (toyotismo), e assim os consumidores determinam o que as empresas deviam produzir, com essas mudanças, novas habilidades passaram a ser exigidas dos trabalhadores, que são chamados a colaborar no desenvolvimento de todo o processo de produção, a atividade do trabalhador não se resume mais a execução de uma tarefa repetitiva e exaustiva, devendo também ajudar a propor soluções para a empresa, ao invés de ter um cargo definitivo com um conjunto fixo de tarefas a serem realizadas, o trabalhador deve enfrentar situações distintas em grupos colaborativos, é exigido habilidades múltiplas ao trabalhador, onde ele seja capaz de resolver problemas e propor ideias criativas. Essa condição não está limitada apenas aos trabalhadores contratados pelo Regime Geral da Previdência CLT.

No caso de um servidor público os critérios de contratação se dão através de concurso público, no entanto, por si só o concurso não garante a manutenção do servidor no cargo, posto que, os trabalhadores são submetidos a sucessivas avaliações de desempenho para se alcançar a chamada “estabilidade” no cargo público, essas avaliações não se resumem tão somente na escolarização e qualificação, mas sim na capacidade de adaptação e na aquisição de novas habilidades com rapidez, com objetivos claros de oferecer soluções aos desafios. No caso específico do servidor público durante os três anos de estágio probatório, o fato de não alcançar essas capacidades pode gerar a exoneração do cargo público. Com isso notamos que independente da forma de contratação esta cada vez mais difícil o trabalhador se manter no trabalho.

Como efeito do novo modo de produção industrial, temos a precarização do trabalho que se manifesta na ausência ou redução de direitos trabalhistas e garantias do trabalho, cujas características destacáveis são contratos de trabalho não regulamentados, pela subcontratação, trabalhos informal, autônomo, etc.

Sendo este cenário que se apresenta na contemporaneidade, um espaço em que se faz urgente à inserção de novos atores profissionais- que transcenda os conhecimentos específicos da medicina do trabalho, profissões que compreendam a relação capital-trabalho, nas quais as doenças inerentes ao mundo do trabalho possam ser compreendidas como resultantes dessa contradição capital-trabalho. Profissionais que entendam a temática saúde e trabalho como determinante social das condições de saúde.

Diferentemente das visões dicotomizadas anteriores, propugna-se que os programas de saúde incluam a proteção, a recuperação e a promoção da saúde do trabalhador de forma integrada, e que sejam dirigidos não só aos trabalhadores que sofrem, adoecem ou se acidentam, mas também ao conjunto deles (Dias, 1994).

Diante dessa conotação o assédio moral se inter-relaciona com as categorias traba-

lho x saúde e pode ocorrer nas variadas relações de trabalho, onde neste trabalho entendemos ser campo fértil de ocorrências de assédio moral os programas de readaptação profissional, por se configurar como estratégia para o trabalhador ter o seu espaço de trabalho preservado, mas que pode ser usado como estratégia de determinar que o trabalhador readaptado desempenhe atividades que deprecie sua imagem perante os demais trabalhadores e ainda atribua a culpa da limitação física ou mental ao indivíduo, desconsiderando a conjuntura social.

Para entender o tema assédio moral, utilizaremos a concepção de Silva:

A exposição dos trabalhadores e trabalhadoras a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo mais comum em relações hierárquicas autoritárias, onde predominam condutas negativas, relações desumanas e éticas de longa duração, de um ou mais chefes dirigidas a um subordinado, desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização, forçando-o a desistir do emprego.

Depoimento de uma servidora readaptada sobre o significado da readaptação:

Para preservar a identidade da servidora entrevistada, nessa pesquisa citaremos apenas o primeiro nome, cargo de origem, e a nova função após a readaptação, não abordaremos outras qualificações pessoais, uma vez que o depoimento tem por finalidade apenas facilitar a compreensão do tema discutido:

Tereza, Enfermeira, readaptada em funções administrativas, devido quadro depressivo, atualmente atua no setor administrativo de uma unidade de saúde da mulher, onde realiza a supervisão da equipe de enfermagem:

“Eu diria com uma frase antiga, de fato o trabalho enobrece o homem, não tenho dúvida disso! Quando você não trabalha você se sente imprestável, você perde o sentido de viver, você não tem motivação, porque sua própria família acaba vendo você como um peso, quantas vezes meu marido me disse: você não tem vergonha de ficar afastada, onerando os cofres públicos! As pessoas não acreditam que depressão é uma doença. Apesar de você ter produção você não tem rendimento é como se você não existisse. Quando você vai voltar para o trabalho depois de ficar muito, muito tempo afastada, tratando da doença, tem medo de cometer erros, medo de não conseguir fazer o trabalho, medo de não conseguir fazer nada. É bom trabalhar melhora muito, o estado de ânimo. Readaptação é tudo de bom, porque você produz e faz o que esta de acordo com seu alcance. Não nego que tenho vontade de fazer o que fazia antes (ser enfermeira) não nego, mas sei que não posso, não consigo fazer por minha limitação, minha cabeça esquece tudo, tenho que fazer muito esforço, anoto tudo, se não anoto, esqueço o que tenho que fazer, como vou cuidar de um paciente nessas condições, sei disso, não posso... Minha auto estima melhorou muito porque não produzir é assim: não é que você tem baixa estima, simplesmente você não tem auto estima nenhuma.”

Com o depoimento citado acima não nos resta dúvidas que o trabalho é inerente à vida do ser humano, as pessoas não se veem nesse mundo sem produzir, pensar o trabalho é pensar na existência do homem, que não se enxerga nessa sociedade se não através do trabalho.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A realização deste estudo nos possibilitou reafirmar o papel central do trabalho, enquanto sentido para vida. Faz-nos afirmar que não podemos impor as decisões ao trabalhador, que as possibilidades de manutenção no emprego devem ser construídas com o trabalhador onde suas habilidades, motivações e interesses devem ser sempre consideradas nesse processo, que por si só já é doloroso ao trabalhador, pois em determinados casos isso significa ter que abrir mão de um projeto de vida, como é o caso da enfermeira que registramos neste trabalho.

Nesse sentido a preocupação dos profissionais que atuam diretamente com os programas de readaptação profissional é não rebaixar o trabalhador durante a escolha da nova função durante a efetivação do processo, significa não cometer o assédio moral.

Cometer o assédio moral em um programa de readaptação profissional, não é algo que esta longe da realidade, uma vez que o modo de alterar a função do trabalhador pode estar intimamente ligado a formas de penalizar o trabalhador pela sua condição de saúde, e até mesmo fazer com que o trabalhador solicite exoneração do cargo.

O desafio é construir caminhos que combata qualquer prática de assédio moral no cotidiano do trabalhador, é compreender a relação trabalho-saúde para além do campo da medicina do trabalho, ou seja, além do conhecimento médico com abertura para inserção de outros profissionais com capacidade de realizar a leitura de conjuntura.

#### Referências Bibliográficas

\_\_\_\_\_. Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde, Lisboa 2004.

\_\_\_\_\_. Declaração Universal dos Direitos Humanos. 1948.

Antunes, R., (2005), O Caracol e sua Concha. Ensaio sobre a nova morfologia do trabalho. São Paulo, Brasil, Boitempo Editorial.

Antunes, R., (2013), A Dialética do Trabalho. Escritos de Marx e Engels. São Paulo, Brasil, Expressão Popular (2ª Ed.).

Antunes, R., (2013), Os Sentidos do Trabalho. Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo, Brasil, Boitempo Editorial (2ª Ed.).

Barroco, M. L., (2007), Ética: fundamentos sóciohistóricos. (Biblioteca Básica). São Paulo, Brasil, Cortez Editora.

Barroco, M.L. (2009), Fundamentos Éticos do Serviço Social. In: Serviço Social - direitos sociais e competências profissionais. Brasília, Brasil, CFESS/ABEPSS.

Chizzotti, A., (2010), Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais. Petrópolis, Rio de Janeiro, Brasil, Vozes Editora. (3ª. Ed.).

Dias, E.C. (1994), Aspectos Atuais da Saúde do Trabalhador no Brasil. In: ROCHA, L.E.; RIGOTTO, R.M; BUSCHINELLI, J.T. (Orgs.). Isto é trabalho de gente? Vida, doença e trabalho no Brasil. Rio de Janeiro, Brasil, Vozes Editora.

Languer, A., (2004), O Trabalho Como Essência do Homem. <http://vinculando.org/bra>

sil/conceito\_trabalho/trabalho\_essencia\_homen.html

Martinelli, M.L. (org.). (1999), Pesquisa qualitativa: um instigante desafio. São Paulo, Brasil, Veras Editora.

Mota, A E., e outros (orgs.). (2007), Serviço Social e Saúde: formação e trabalho profissional. (ABEPSS). São Paulo, Brasil, Cortez Editora.

Motta, C.M. (2013), Readaptação no Serviço Público: O que falta e quando vamos nos convencer? <http://www.proreabilitacao.com.br/papo-cafezinho/rubens-cenci-motta/readaptacao-no-servico-publico-o-que-falta-e-quando-vamos-nos-convencer>

Motta, R. C., (2011) Crônicas em perícia médicas, DORT & Reabilitação Profissional. São Paulo, Brasil.

Seligmamann-Silva, E. (2011), Trabalho e Desgaste Mental: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo, Brasil, Cortez Editora.

Silva, J. L.O., (2005), Assédio Moral no Ambiente de Trabalho. Rio de Janeiro, Brasil, Editora e Livraria Jurídica do Rio de Janeiro.

VI 5:

## 1) RELATO PESSOAL: ASSÉDIO MORAL NO JUDICIÁRIO

- Caso J

### INTRODUÇÃO:

O Tribunal X do Estado Y atende volume expressivo de processos anualmente e tem se modernizado buscando a celeridade processual. A realidade do setor técnico de Serviço Social dos Fóruns de cidades do interior do Estado Y possui peculiaridades, acumulando por vezes atendimento a diversas Varas com número insuficiente de profissionais e possuindo uma demanda invencível de trabalho. O cumprimento de metas e o atendimento de processos em prazos inexecutáveis tem sido uma constante na realidade dos Assistentes Sociais, bem como o sofrimento com assédio moral.

Urge um debate com a categoria e sociedade a respeito desta problemática de modo a evidenciar a precarização do trabalho, sofrimento psíquico dos servidores, assédio moral institucional naturalizado e o adoecimento do trabalhador.

### APRESENTAÇÃO DA SITUAÇÃO:

A jornada de trabalho de nós servidores do Setor Técnico de Serviço Social do Tribunal X, pode ser caracterizada como “jornada da solidão e adoecimento solitário”. Os colegas de trabalho que vivenciam as mesmas situações de determinações para cumprirmos metas inexecutáveis, com prazos curtos sofrem constrangimento e desprezo sistematicamente por parte de outros servidores, inclusive por parte do Juiz, por não aceitarem cumprir atribuições estranhas ou de atividades incompatíveis com o cargo que ocupa, entre outras situações, não se solidarizam uns com os outros.

Há a “política do medo” como imperativa: medo de não ficar exposto mesmo passando por situações comuns de perseguições, constrangimento, assédio moral, adoecendo em silêncio. Medo de se comentar sobre a falta de condições de trabalho e ser punido, medo de testemunhar a favor de colega e ser punido posteriormente.

Pessoas técnicas e assertivas nem sempre são bem quistas, porque fazem tudo dentro das normas. Nem sempre as pessoas recebem bem isso, porque mexe com a rotina

e a cultura organizacional. É comum que gere antipatia. As pessoas técnicas são mal vistas porque quebram rotinas. E eis que é preciso se romper o silêncio:

O fato é que há um mês atuo como Assistente Social Judiciária em um Fórum do interior de Y, com uma realidade de demanda reprimida de processos e grande volume de processos recebidos pelo setor de Serviço Social em apenas um mês: 168 processos para ser atendido apenas por uma técnica permanente e por uma técnica designada pelo Tribunal para cumprir cumulativamente funções de Assistente Social Judiciário do seu Fórum de origem e do outro para qual foi designada duas vezes por semana. A maioria dos processos recebidos possui informação de técnicas anteriores à minha designação que há uma demanda invencível de trabalho, solicitando dilação de prazo e como de praxe realizando agendamentos e solicitando intimar as partes para entrevistas no setor.

Não tive treinamento nem curso de capacitação para realização do serviço, nem para utilização do sistema eletrônico. Procurei sanar dúvidas com a técnica designada de outro Fórum na medida do possível para ela, haja vista o tempo escasso que esta possuía para realizar suas atividades laborais duas vezes por semana e também procurei por auxílio com escreventes nos cartórios.

Entreguei em 20 dias trabalhados com acesso: 18 relatórios, 18 visitas domiciliares, realizei entrevista com 50 usuários e atendi 18 usuários em Plantão Social. Realizei 40 atualizações do Cadastro Nacional de Adoção nos 03 dias úteis que me foram dados de prazo devido ter recebido login e senha em 03/06/15 e o prazo para conclusão se expirava em 08/06/15, realizei leitura e estudo dos autos e pesquisa documental todos os dias. Fui convocada para participar de 02 casos que não atuei, sendo uma das convocações realizada na véspera, trabalhando além do meu horário de trabalho.

Apesar de vir atuando de acordo com as normas do Tribunal, das quais me interei por conta própria e buscando orientação do Núcleo de Apoio e Corregedoria, deparei-me com uma escrevente de um dos cartórios rudemente e aos gritos comigo afirmando que iria indeferir todas as minhas solicitações de intimação, solicitações estas que vão para apreciação do juiz e são de praxe no setor técnico de serviço social, assim como frisou que haveria uma norma para que eu mesma fizesse, mas que só para mim valeria pois para as outras técnicas tanto de Serviço Social e Psicologia que tem vindo designadas de outro Fórum continuaria sendo desta forma. Solicitei a norma para que eu agisse de acordo com a mesma e não me foi informado, sob alegação que esta não existe.

Tenho vivenciado não apenas por esta escrevente, mas por uma das chefias perseguições sistemáticas e questionamentos a respeito do meu trabalho. Fui convocada para uma reunião com ambas e o juiz cuja pauta era atinente para o setor técnico, inclusive com a outra Assistente Social indo participar, porém foi convidada a se retirar do recinto.

Nesta reunião foi questionada a qualidade do meu trabalho sem justificativa, apenas questionamento, foi feito discursos cujos pontos se centravam em: “somos uma família”, “devemos trabalhar além do nosso horário de trabalho”, “muitos de nós fazemos e se deve realizar atribuições além das nossas”, em explícita naturalização de sermos chamados a realizar desvio de função. Além disso, foram enfaticamente apontados elementos descabidos por parte de uma das chefias para que se modificasse a atuação do profissional de Serviço Social.

Tenho conhecimento de colegas que atuam em outras comarcas que foram deli-

beradamente perseguidos por descumprirem determinações de superior hierárquico mesmo sendo descabidas. O Tribunal X do Estado Y, instalou um canal para denúncia de assédio moral, entretanto não temos notícia de ter sido levado adiante os casos que lhes foram enviados até a presente data.

As avaliações de desempenho reforçam o assédio moral institucional e nos sentimos desamparados quando da denúncia de assédio e não temos respaldos em relação a isso. Indaga-se o que fazer perante a situação exposta ou por quanto tempo continuaremos invisíveis? Somos uma multidão de pessoas invisíveis e adoecidas e adoecendo no Tribunal. De que maneira podemos mudar esta situação? Teríamos uma saída? Estes são questionamentos constantes meus e de diversos colegas.

## 2) RELATO DE CASO: ASSÉDIO MORAL PRATICADO CONTRA SINDICALISTA METALÚRGICO NO MUNICÍPIO DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS/SP E A INTERVENÇÃO DA INSPEÇÃO DO TRABALHO NO CASO

- Antônio Carlos Rodrigues Pimentel (Auditor Fiscal do Trabalho, acrpimentao@hotmail.com, SP/BR).

### INTRODUÇÃO:

Este trabalho tem como objetivo apresentar o caso de prática de assédio moral pela empresa multinacional X. X., contra o empregado Sr. I. T., sindicalista metalúrgico, membro da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA; e comprovar que a intervenção do Estado tem importância fundamental no combate à prática.

A denúncia de prática de assédio moral foi apresentada pelo Sindicato dos Metalúrgicos à Gerência Regional do Trabalho e Emprego em São José dos Campos/SP, no ano de 2002, distribuída posteriormente, para investigação, à Auditoria-Fiscal do Trabalho.

Apesar de os trabalhos de investigação terem início no ano de 2002, somente em abril de 2010, o Tribunal Superior do Trabalho - TST, máxima instância trabalhista brasileira, proferiu Acórdão em favor do trabalhador assediado.

A partir do recebimento do processo, a medida inicialmente adotada foi aprofundar estudos sobre o tema, já que tratava-se da primeira experiência de nossa Gerência na investigação de prática de assédio moral.

As pesquisas nos levaram, obviamente, aos trabalhos da Dra. Margarida Maria Silveira Barreto, proeminente profissional do ramo e autora de títulos sobre assédio moral no trabalho. Posteriormente tomamos contato com tantos outros autores nacionais e estrangeiros, estudiosos do assunto.

Com teoria em mente, carteira de Auditor-Fiscal do Trabalho em punho, processo debaixo do braço e grande volúpia por justiça, foi iniciado o trabalho investigativo, objeto deste relato.

Este trabalho, que ora submeto ao comitê do Congresso, apresentará a situação a que o empregado foi submetido, descrita no relatório fiscal entregue à chefia de fiscalização da Gerência Regional do Trabalho e Emprego em São José dos Campos/SP, e os encaminhamentos adotados pela inspeção trabalhista neste caso.

Apresentação da situação:

RELATÓRIO DO AUDITOR-FISCAL DO TRABALHO ANTONIO CARLOS RODRIGUES PIMENTEL EMITIDO NO PROCESSO DE DENÚNCIA DE PRÁTICA DE ASSÉDIO MORAL:

“O Sindicato dos Metalúrgicos de São José dos Campos protocolou pedido de fiscalização nesta Gerência para averiguação de irregularidades praticadas pela empresa X. X. contra o trabalhador Sr. I. T., empregado reintegrado aos quadros da reclamada por ordem judicial.

Tratam, as denúncias, de irregularidades de natureza moral (assédio moral), as quais atingem o empregado em seu dia a dia de trabalho.

Considerando o teor da denúncia e os relatos do trabalhador;

Considerando a vigência da Portaria/MTE nº 604 de 1/06/00, que instituiu no âmbito das Delegacias Regionais do Trabalho os Núcleos de Promoção da Igualdade de Oportunidades e de Combate à Discriminação; do artigo 8º, alíneas “b”, “g”, “i” e “l” do Regulamento da Inspeção do Trabalho, Decreto 55.841 de 15 de março de 1965; da Convenção 111 e Recomendação 111, ambas da Organização Internacional do Trabalho - OIT;

Considerando o fato do empregado pertencer aos quadros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA, regulamentada pela Portaria SSST/MTE nº 8 de 23/02/99, cujo teor do item 5.9 reza que serão garantidas aos membros da CIPA condições que não descaracterizem suas atividades normais na empresa;

Norteados pelo disposto nos artigos 15 e 36, inciso II, do Regulamento da Inspeção do Trabalho, Decreto 55.841/65, que pregam que as inspeções serão efetuadas de forma imprevista, cercadas de todas as cautelas, na época e horário mais apropriados à sua eficiência e que é vedado aos Agentes da Inspeção do Trabalho revelar as fontes de informações, reclamações ou denúncias, respectivamente e pelo artigo 630 parágrafo 3º da CLT, que diz que o Agente da Inspeção do Trabalho terá livre acesso a todas as dependências dos estabelecimentos sujeitos ao regime da legislação trabalhista, sendo as empresas, por seus dirigentes ou prepostos, obrigadas a prestar-lhe os esclarecimentos necessários ao desempenho de suas atribuições legais e exibir-lhe, quando exigidos, quaisquer documentos que digam respeito ao fiel cumprimento das normas de proteção ao trabalho; foram adotados todos os procedimentos legais vigentes visando o esclarecimento dos fatos, quais sejam: entrevistas “in loco” junto aos trabalhadores, averiguação das condições de trabalho do obreiro e de seus pares, verificação e coleta de documentos e provas para juntada aos autos.

Das entrevistas realizadas no local de trabalho e fora dele:

Ficou constatado que o Sr. I. T., apesar de contratado pela reclamada para exercer a função de técnico mecânico de manutenção, desenvolve atividades secundárias e afetas ao cargo de auxiliar, sendo submetido, constantemente, por sua chefia, à situações que o mantêm afastado de tarefas relacionadas ao seu contrato de trabalho, além de permanecer distante do convívio dos profissionais que ocupam o mesmo cargo.

De acordo com os depoimentos colhidos no interior da fábrica e também fora dela, trabalhadores desinformados quanto ao objeto da inspeção, esclareceram, com absoluta naturalidade, que o Sr. I. T. não faz manutenção como os demais mecânicos, por problemas com a chefia, já que fez parte do sindicato e foi reintegrado pela justiça e que há ordens de não acioná-lo, caso haja necessidade de serviços pertinentes à sua verdadeira função. Asseveraram também os entrevistados que seus comandantes outorgam

ao Sr. I. T. trabalhos avessos àqueles desenvolvidos por seus companheiros, ocupantes do mesmo cargo.

Enfim, nos depoimentos e na averiguação levada a cabo dentro e fora dos locais de trabalho restou claro que o Sr. I. T. vivencia situação atípica no labor diário.

Dos documentos colhidos no local de trabalho:

O denunciante informou, em momentos anteriores à inspeção trabalhista, da existência de documentos comprobatórios da exclusão do Sr. I. T. de suas atividades e de outras atividades, tais como, cursos de reciclagem e de especialização, além da programação de férias.

No decorrer da inspeção solicitei ao prepostos da reclamada a apresentação de documentos afixados em mural na sala dos profissionais técnicos de manutenção.

Tais documentos que tratam de informações como programação de férias, apontamento de itens para melhorias e manutenção preventiva e atividades extras feitas pela equipe de manutenção, não trazem o nome do Sr. I. T., mecânico do setor visitado, comprovando o teor da denúncia.

Do acompanhamento do trabalhador na portaria da fábrica:

Consta da denúncia que o Sr. I. T. é impedido de adentrar à fábrica pela mesma portaria utilizada pelos demais mecânicos de manutenção, com o objetivo de excluí-lo de seu grupo profissional.

Visando a constatação do fato foi utilizado meio fotográfico que demonstra a situação denunciada. Observa-se nas fotografias que seu cartão magnético utilizado para adentrar à fábrica é recusado.

#### DO RELATO DO SR. I. T.

Relata o Sr. I. T. que fora admitido pela reclamada em 03/07/1985 para exercer a função de mecânico de manutenção, trabalhando no regime de revezamento de 03 turnos. Que a partir de 1987, quando eleito diretor do Sindicato dos Metalúrgicos de São José dos Campos, passou a trabalhar em horário fixo no período diurno. Em maio de 1990, a empresa o afastou para instauração de inquérito, visando a apuração de falta grave, inquérito este dado como improcedente, tendo sido reintegrado à folha de pagamento em maio de 1992. Que quando participou de greve de 11 dias, para reivindicar melhores condições de trabalho e reajuste salarial, em maio de 1995, a empresa o afastou novamente e instaurou outro inquérito para apuração de falta grave. Que este segundo inquérito foi dado como improcedente em segunda instância, cuja sentença determinou sua reintegração. Que para inscrever-se na CIPA, incluir seu nome na cédula de votação e tomar posse após sua eleição, necessitou de liminar judicial. Que quando reintegrado não houve por parte da empresa, qualquer interesse na sua atualização profissional, bem como não lhe foram demonstradas as atuais estruturas gerenciais (times de trabalho, comunicação informatizada, ferramentas de gerenciamento etc). Afirma que o primeiro contato com a gerência da área foi com o Engenheiro E. L., assistente de manutenção, que o apresentou à área de fabricação e nesta mesma conversa foi designado para a manutenção de transportadores das unidades de bombeamento, ficando definido também que não atuaria na manutenção das máquinas de linha de produção, tarefa esta cotidiana de todos os mecânicos da área. Que suas atividades eram basicamente as de observar folgas em parafusos de fixação dos transportadores e suas avarias ou ainda a troca de apoios de borracha. Diz que após

estar adaptado e familiarizado com alguns equipamentos, estes foram excluídos de seu rol de atividades sem qualquer justificativa. Que em reunião realizada com o gerente ficou dito que o depoente só estava dentro da empresa por força judicial, que a empresa não iria oferecer qualquer curso e não iria investir em sua formação profissional, pois havia recurso judicial visando a cassação de sua reintegração, que portanto a empresa não o reconhecia como funcionário. Afirma ainda que observou que seu nome não constava de escalas de férias do grupo da manutenção de sua área, das listas de cursos promovidos para todos os integrantes da equipe de manutenção, não era convocado para as reuniões da equipe apesar de seus integrantes terem solicitado sua presença, não fazia parte da relação de plantões de manutenção, cobertura de férias ou mesmo convocação para prestação de horas extras, sendo que todos os demais mecânicos faziam parte dessas convocações. Por fim relatou que não há condições físicas e psicológicas de atuar na empresa com tamanho constrangimento moral ao qual vem sendo submetido. Que chega-se ao ponto de restringirem sua entrada na fábrica pela mesma portaria dos demais companheiros mecânicos. Que seu sentimento é o de que não faz parte do time, de que é um estranho. Que há inclusive repercussão em sua vida pessoal e familiar. A humilhação, relata, chega a interferir no bom funcionamento de seu organismo que vem sendo acometido por problemas inesperados.

Este foi o depoimento que o Sr. Ivan Trevisan prestou no interior desta Gerência Regional do Trabalho.

Pelo exposto proponho o encaminhamento de cópia dos autos do procedimento de investigação aos interessados para as devidas providências. Antonio Carlos R. Pimentel - Auditor Fiscal do Trabalho.”

Encaminhamentos:

Após o encerramento das investigações, com a produção de provas e redação do relatório fiscal, onde ficou consignada a situação de assédio, constatada legalmente por autoridade da inspeção do trabalho, todo o material permaneceu à disposição do trabalhador assediado para utilização em seu favor na justiça do trabalho.

Por se tratar de ação individual o procedimento não foi encaminhado para o Ministério Público do Trabalho.

Tendo em vista a comprovação da prática, o trabalhador foi indenizado em 200 salários mínimos, conforme acórdão proferido pela 7ª turma do TST.

Com a experiência adquirida na realização deste trabalho, a Auditoria-Fiscal da Gerência Regional do Trabalho e Emprego de São José dos Campos e região, desenvolveu novas ações e, graças ao empenho, proatividade e dedicação dos profissionais locais, tem alcançado grandes vitórias no combate à prática de assédio moral nas relações de emprego.

### 3) RELATO DE CASO: A DIMENSÃO DA ATUAÇÃO DO ESTADO BRASILEIRO NA OCORRÊNCIA DE ASSÉDIO MORAL PRATICADO NO AMBIENTE DE TRABALHO

- Antônio Carlos Rodrigues Pimentel (Auditor Fiscal do Trabalho, acrpimentao@hotmail.com).

INTRODUÇÃO:

Este trabalho tem como objetivo apresentar a ocorrência de prática de assédio mo-

ral institucional por empresa de teleatendimento (Call Center) com 17 unidades no Brasil; demonstrar os trâmites e ações das instituições governamentais na apuração da denúncia e dimensionar a importância da atuação do Estado na garantia dos direitos fundamentais dos trabalhadores brasileiros.

Trata-se de denúncia de prática de assédio moral; de apuração da situação pela Auditoria Fiscal do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE; de encaminhamento do procedimento investigatório ao Ministério Público do Trabalho - MPT; de formalização de Ação Civil Pública pelo MPT; de condenação da empresa pela Justiça do Trabalho - JT; de reconhecimento por parte da empresa da prática de assédio moral institucional, com assinatura de acordo judicial; de averiguação do cumprimento do acordo judicial pelo MTE e de abolição da prática de assédio pela empresa.

A tarefa, que ora é submetida ao comitê do III Congresso Iberoamericano, apresentará o histórico da situação, abrangendo os passos adotados pelas instituições envolvidas - Ministério do Trabalho e Emprego, Ministério Público do Trabalho, Justiça do Trabalho, Câmara dos Vereadores de São José dos Campos e Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas no Estado de São Paulo, escritório de São José dos Campos/SP, e os resultados alcançados na resolução do infortúnio que acomete os trabalhadores no cenário de assédio moral nas relações de trabalho.

#### APRESENTAÇÃO DA SITUAÇÃO

Após apresentação de inúmeras denúncias por parte dos empregados, do Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações e Operadores de Mesas Telefônicas no Estado de São Paulo e da Câmara Municipal de São José dos Campos, nos anos de 2010 e 2011, a Gerência Regional do Trabalho e Emprego - GRTE, responsável pela fiscalização da aplicação das normas trabalhistas na região do Vale do Paraíba, decidiu convocar a empresa e o sindicato dos trabalhadores, para mediação coletiva de trabalho, a fim de esclarecer e solucionar os problemas apresentados.

Duas reuniões foram realizadas na Gerência, sem sucesso. A denunciada não reconheceu a prática de assédio moral e não cumpriu as orientações propostas pelo mediador dos encontros.

Diante de tal situação a Gerência Regional determinou a realização de diligências na sede da denunciada, para apuração dos fatos e investigação de prática do assédio moral, designando, inicialmente, uma equipe de Auditores Fiscais do Trabalho para realização do feito.

Nas primeiras incursões, a equipe de Auditores tratou da apuração de irregularidades nos atributos de legislação trabalhista, de segurança e medicina do trabalho.

Inúmeras irregularidades foram constatadas e, após a lavratura dos correspondentes autos de infração, foi iniciada a investigação da prática de assédio moral pelo autor, Auditor-Fiscal do Trabalho, Antonio Carlos Rodrigues Pimentel, que emitiu, em resumo, o seguinte relatório:

“Considerando as denúncias de irregularidades de natureza moral (assédio moral), apresentadas pelos trabalhadores, pela Câmara Municipal e pelo sindicato da categoria.

Considerando a vigência da Portaria MTE 219, de 07 de maio de 2008, que instituiu Comissão de Igualdade de Oportunidades de Gênero, de Raça e Etnia, de Pessoas com Deficiências e de Combate à Discriminação e dá outras providências, que em seu artigo 5º determina que às comissões regionais compete, entre outras, a propositura de estra-

tégias e ações que visem eliminar a discriminação e o tratamento degradante e que protejam a dignidade da pessoa humana, em matéria de trabalho e emprego.

Considerando que a Convenção 155 da OIT, sobre segurança, saúde dos trabalhadores e meio ambiente, ratificada pelo Congresso Nacional em 1992 e promulgada pelo Decreto Federal 1254/94, estabelece em seu artigo 3º que o termo “saúde”, com relação ao trabalho, abrange, não só a ausência de afecção ou de doenças, mas também os elementos físicos e mentais que afetam a saúde e estão diretamente relacionados com a segurança e higiene no trabalho.

Considerando as diligências, entrevistas com empregados e ex-empregados, as declarações e documentos colhidos, passo a relatar o resultado da inspeção.

Em outubro de 2011 compareci à empresa para checar, “in loco”, o “animus abutendi” da empresa no que diz respeito às reclamações apresentadas, por autoridade parlamentar, por trabalhadores e pelo sindicato dos empregados, em documentos juntados ao presente processo.

Foram colhidos relatos, verificadas situações, providenciados registros fotográficos, recolhidos dados de inspeções anteriores e, posteriormente tomados depoimentos de empregados e ex-empregados, que se dispuseram a apresentar suas declarações.

De fato, são várias as formas de como o assédio moral apresenta-se na denunciada.

No local de trabalho, trabalhadores relataram, com receio de serem observados e ouvidos por supervisores que por ali circulavam, que a cobrança exercida pelos supervisores de cada célula de atendimento é extremamente exagerada.

Citaram que a empresa publica as avaliações de desempenho dos operadores através da elaboração de “rankings” que os expõem publicamente, gerando constrangimento aos empregados com piores resultados e avaliações.

Disseram que a pressão exercida, por supervisores, para cumprimento de horários e de metas, causam verdadeiro pavor durante a jornada de trabalho; que há advertências verbais, aos gritos, na presença de outros empregados; que durante a jornada de trabalho não há tempo hábil para repouso, alimentação e higiene, pois há controle rigoroso sobre as pausas; que a utilização dos sanitários é frequentemente regulada e até negada.

Relataram que várias pessoas chegaram a urinar nas calças por falta de autorização para utilização dos sanitários, tendo em vista as ameaças de desconto nas comissões prometidas; que as mulheres, em seus dias especiais, não conseguem manter sua higiene íntima; que trabalhadoras chegaram a desenvolver infecções urinárias e até mesmo incontinência urinária.

Denunciaram que o atendimento no setor de recursos humanos é desumano e precário, exige que os trabalhadores esperem por horas, em longas filas para solução de seus problemas, como confecção de crachás, contratação de convênio médico, apresentação de atestados médicos e demais documentos, solicitação de benefícios, vale transporte, entre outros; que as filas que se formam nos horários de pico para aquecimento de suas refeições são intermináveis e consomem boa parte do horário destinado ao repouso e alimentação; que a empresa não acata os atestados médicos emitidos por profissionais do próprio convênio e modificam o período em que o trabalhador deveria estar afastado; que a empresa não honra os pagamentos das comissões prometidas já que utiliza-se de metas rigorosas e inatingíveis para o seu cumprimento, prestando informações confusas quanto a tais pagamentos; que a empresa isola trabalhadores que não cumprem metas; que a empresa altera constantemente o horário de trabalho de seus empregados que não cumprem metas ou que apresentam atestados médicos,

buscando o pedido de demissão desses empregados; que por falta de mesas e equipamentos para iniciar suas atividades permanecem no local de trabalho, desde o início da jornada, aguardando uma vaga para trabalhar e que este tempo é descontado em seus pagamentos.

Todos esses relatos foram colhidos no próprio local de trabalho.

Inúmeros e-mails com denúncias de irregularidades e de ações que ferem a dignidade da pessoa, foram juntados ao presente relatório.

Nos depoimentos colhidos e assinados pelos trabalhadores, ficou absolutamente clara a conduta abusiva da empresa.

Ela não se preocupa com o bem estar de seus empregados, alicerce fundamental para o bom desempenho no trabalho e em sua vida social.

Ela se preocupa com metas, com cumprimento de contratos, com atendimento ao cliente, a todo custo, mesmo em detrimento do respeito mútuo e das regras básicas do convívio social.

Ela não administra suas rotinas com olhos nos princípios modernos de direção empresarial, em que os repousos semanais, as férias, os descansos entre jornadas, as pausas para o café, a participação dos empregados em decisões, a integração, a boa convivência, a recuperação de um estado desfavorável de saúde, a gentileza, a boa alimentação, o bom salário, os benefícios, são absolutamente necessários para o ser humano exercer suas atividades cotidianas.

Não, não é esta a prática da empresa denunciada.

Ela expõe, humilha, ameaça, ataca, mantém seus empregados constantemente na defensiva, acuados, e não se importa com tal situação, pois troca suas peças de reposição como mercadorias que estão em ofertas abundantes no mercado de trabalho, forçando o pedido de demissão de seus “colaboradores”.

Colhi depoimentos chocantes nas diligências de que participei.

Senhoras, mães de família, aos prantos demonstraram seu sofrimento, relataram seus desprazeres e as humilhações a que foram e são constantemente submetidas.

Apresentaram as condições lastimáveis em que se encontram, em tratamento clínico, psicológico e psiquiátrico, sem forças para retomarem suas vidas profissionais e cotidianas, pois foram violadas em sua dignidade e submetidas a situações abusivas.

Ao longo de meses, Sr. Chefe, entre outras atividades de fiscalização para as quais fui designado, coletei informações, entrevistei empregados, tomei depoimentos e juntei documentos para apuração das denúncias apresentadas.

Cabe informar que a legislação em vigor, em especial o item 5.13 do anexo II da NR-17, veda a aplicação, pelos empregadores em atividade de teleatendimento, de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento e a fiscalização levada a cabo pela equipe de Auditores Fiscais desta GRTE, em 29/06/2011, autuou a denunciada justamente por efetuar exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores, nos termos do artigo 157, inciso I. da CLT, c/c item 5.13, alínea “c”, do anexo II da NR-17, com redação da Portaria 09/2007.

Além da exposição vexatória das avaliações de produtividade, a que foram submetidos os empregados da autuada, são recorrentes as denúncias de falta de concessão de pausas, de descanso intra e interjornada, excesso de jornada de trabalho, manutenção de empregado em atividade de teleatendimento por mais de 36 horas semanais, falta de organização de escala de trabalho e falta de informações quanto ao pagamento das verbas salariais a que faz jus, irregularidades todas constatadas e penalizadas com a la-

vratura de autos de infração pela fiscalização da GRTE/SJC.

A denunciada também deixou de cumprir vários outros itens de Normas Regulamentadoras de fundamental importância para o bem estar de seus empregados.

Tentou-se a solução dos problemas pela via negocial, através da realização de mediação coletiva de trabalho em nossa GRTE. A empresa se limitou a dizer que os problemas são pontuais, negou-se a apresentar relatório das providências e informou que realizaria palestras sobre assédio moral.

Com as informações prestadas, proponho que o presente relatório seja encaminhado aos postulantes da denúncia e apresentado ao Ministério Público do Trabalho, para que sejam adotadas as medidas necessárias, visando coibir a ação devastadora do assédio moral na vida dos trabalhadores, empregados da denunciada.”

Este foi o relatório da Auditoria Fiscal encaminhado ao Ministério Público do Trabalho que, por sua vez, promoveu Ação Civil Pública contra a empresa e a 2ª Vara do Trabalho de São José dos Campos, com base na Ação Civil, concedeu liminar obrigando a denunciada a encerrar a prática institucionalizada de assédio moral contra os seus funcionários de Call Center, deixando de expô-los a situações vexatórias e lesivas à dignidade.

Na decisão, de caráter imediato, a empresa ficou obrigada a abster-se de praticar assédio moral interpessoal e organizacional contra os seus empregados, deixando de adotar condutas abusivas que coloquem em risco o bem estar no ambiente de trabalho e fora dele, e em caso de descumprimento de algum dos itens previstos na liminar, fica sujeita ao pagamento de multa de R\$ 20 mil por evento e por trabalhador prejudicado.

Segundo o MPT, tais práticas são sistematizadas na empresa e visam controlar a subjetividade do trabalhador por meio de condutas abusivas, como o controle do tempo de uso do banheiro, restrito a 10 minutos por jornada, o que pode acarretar problemas de saúde.

Outra prática constante está relacionada ao abuso do poder hierárquico por meio da elaboração e apresentação de ranking comparativo de desempenho dos funcionários com a intenção de impor constrangimento ao trabalhador, deixando aqueles que não atingiram bons resultados em situação vexatória perante os demais.

Os resultados do inquérito civil mostram que as ações perpetradas pela empresa ofendem os direitos fundamentais dos trabalhadores, afetando-os moral, física e psicologicamente, além de lesar a Constituição Federal no que tange aos valores e direitos fundamentais do ser humano.

A situação, apontada nas ações das instituições em questão, resultaram na formulação de acordo judicial pelo MPT, em que a empresa reconhece a prática de assédio moral, é multada e compromete-se a regularizar as situações.

O acordo foi encaminhado à Auditoria Fiscal do Ministério do Trabalho e Emprego para acompanhamento de seu cumprimento, tendo sido constatado que a empresa modificou seu perfil assediador, de acordo com o relatório emitido pelo Auditor Fiscal autor deste trabalho apresentado ao comitê do III Congresso:

“Já de início, Sr. Chefe, notei uma profunda mudança no clima da empresa e no local de trabalho, com salas mais amplas, área para descanso e lazer, dependência para refeições organizada e espaçosa, departamento de recursos humanos com setores específicos para atendimento dos empregados (benefícios, transporte, pagamento etc), departamento de segurança e saúde estruturado, com programas de controle médico e de prevenção de riscos bem elaborados, laudo ergonômico criado e executado nos

termos na Norma Regulamentadora 17.

A empresa mantém, na atualidade, mais de 25 mil empregados em 17 unidades no Brasil, sendo 4064 em São José dos Campos (1245 homens e 2819 mulheres).

Nas entrevistas com os empregados formulei questionamentos embasados no acordo firmado com o MPT. Nenhum empregado reclamou de prática de assédio moral, de pressão psicológica, de restrições para utilização dos banheiros, de falta de pausas, de cobranças quanto aos atestados médicos e oposição do código CID, de retaliações por uso de pausas, de competições entre empregados para estímulo de cumprimento de metas e de exposição de avaliações. Os documentos avaliados comprovaram a veracidade das informações prestadas pelos empregados.

Tudo muito diferente do que foi encontrado há 3 anos. Antes era um verdadeiro caos, conforme retratei em meu relatório. Pessoas não podiam sequer ir ao banheiro, havia exposição vexatória das avaliações individuais, os empregados passavam horas sentados no chão aguardando atendimento no RH, eram humilhados por seus líderes, os locais para refeição eram pequenos e mal posicionados, entre outras irregularidades.

Solicitei reuniões com os dirigentes da empresa que compareceram a três longos encontros, para prestar esclarecimentos acerca do cumprimento do acordo firmado com o MPT, e nessas reuniões foram tratados todos os temas constantes do citado acordo. A empresa novamente reconheceu a prática pretérita de assédio moral e afirmou que por questões organizacionais não havia criado mecanismos para controlar a prática, mas que, a partir da Ação Civil Pública do MPT, de novembro de 2013, passou a desenvolver programas permanentes para eliminar o assédio e demais ações prejudiciais aos trabalhadores.

Apresentaram o que denominam de “Circuito de Liderança Assertiva”, que tem por objetivo esclarecer e gerar conhecimento sobre o tema assédio moral, conscientizando os líderes sobre as atitudes que levam a uma situação de assédio, provocando atitudes que minimizem e ajudem a organização a evitar ações trabalhistas, cujos pontos fundamentais são a eliminação do “rankiamento”, proibição de pausas e exposições dos trabalhadores que caracterizam assédio moral, conforme documentos juntados aos autos.

Tratam-se, Sr. Chefe, de exemplares programas desenvolvidos pela empresa, em caráter permanente, que são aplicados em todas as suas 17 unidades no Brasil.

A empresa, a partir da Ação Civil Pública do MPT de São José dos Campos, modificou sua cultura nacional, alterou seu modo de enxergar o empregado, utilizando-se de modernas metodologias como a técnica de psicodrama, palestras, grupos de discussões, “talk show”, teatro empresarial, “teaser” e ouvidoria, com a contratação de várias consultorias e profissionais qualificados, para eliminar o assédio moral. Passou a treinar os seus líderes, com adesão de cerca de 94% no Brasil.

Pude perceber as alterações “in loco”, conversando com supervisores, líderes e empregados em geral, analisando e estudando os programas desenvolvidos, checando as condições ambientais e o ânimo dos trabalhadores.

O retrato das mudanças estão no protocolo de nossa Gerência, que no passado recebia inúmeras reclamações, e hoje, pelo levantamento que procedemos, verificamos que não há solicitação de fiscalização por práticas de assédio moral pela investigada. O mesmo ocorre na Câmara Municipal de São José dos Campos, que no passado recebia inúmeros empregados da empresa para protocolo de reclamações.

Foi uma vitória do trabalho do Sindicato, Câmara dos Vereadores, Ministério do Trabalho e Emprego, Ministério Público do Trabalho e Justiça do Trabalho, atuando

em conjunto no combate dessa prática nefasta que adocece o trabalhador, entulha o judiciário e prejudica o desenvolvimento social e econômico de nosso país.

Orgulho-me de ter participado deste processo, Sr. Chefe, e de poder contar com sua confiança e credibilidade para atuar em casos semelhantes, que fogem da rotina deste Ministério, mas trazem benefícios gigantescos à classe trabalhadora.

Por fim, proponho o encaminhamento do presente relatório ao MPT, e solicito emissão de nova ordem de serviço, dentro de um período de três a seis meses, para conferirmos se houve recidiva nas ações da empresa.”

Encaminhamentos:

Os relatos aqui apresentados, que retratam o trabalho conjunto da sociedade organizada e de instituições governamentais, iniciado no dia 23 de fevereiro de 2011 e encerrado em 22 de dezembro de 2014, fundamentam a comprovação de que o mundo todo é capaz de se organizar para combater a prática de assédio moral nas relações de trabalho, talvez não bani-la, ainda, tendo em vista as características do sistema econômico global, mas extirpá-la de organizações públicas e privadas, onde os braços da esperança e perseverança possam alcançar e abraçar.

Para tanto, a proposta é a de que devemos focar nossas atenções em ações concretas de formalização de protocolos de atuação e treinamento de investigadores que atuem nos locais de trabalho, nos moldes da Convenção 81 da Organização Internacional do Trabalho, ratificada por 145 de seus 185 países membros, do Protocolo de Estambul (Manual para a investigação e documentação eficazes da tortura e outros tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes) da ONU - dada a extrema afinidade da prática delituosa do assédio moral com o crime de tortura - e demais documentos que tratam do tema.

Paralelamente aos trabalhos de investigação, condenação, punição dos culpados e mudança no comportamento e cultura das empresas assediadoras, temos de estar atentos aos cuidados que devemos prestar aos assediados, na área médica, psiquiátrica, terapêutica em geral e jurídica, com a cobrança dos órgãos governamentais e criação de entidades que possam firmar convênios e dar encaminhamento aos adoecidos e seus familiares, como é o caso da Associação de Apoio às Vítimas de Assédio Moral nas Relações de Trabalho, fundada pelo autor e demais membros, que hoje se desdobram para atender as vítimas do Vale do Paraíba/SP.

#### 4) INTERVENÇÃO: A SAÚDE DO TRABALHADOR E O ASSEDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL: A EXPERIÊNCIA DO SINDISPREV/RS

- Fabiane Konowaluk Santos Machado (Psicóloga, SINDISPREVRS, RS/BR, sst@sindisprevrs.org.br);
- Aline Aiko Yoshida Galvão (Assistente Social, SINDISPREVRS, RS/BR);
- Carmen Beatriz Fosch (Diretora, SINDISPREVRS, RS/BR).

O presente artigo trata da experiência da Secretaria de Saúde do Trabalhador, junto ao Sindicato dos Trabalhadores Federais da Saúde, Trabalho e Previdência no Rio Grande do Sul (SINDISPREV-RS), com sede em Porto Alegre, e a demanda atendida relacionada ao assédio moral. O tema é relevante, pois implica no aporte que o trabalho multiprofissional e interdisciplinar propõe à instituição, utilizando-se de seus referenciais teórico-metodológicos, que são próprios de cada profissão, integradas ao campo da

saúde do trabalhador. A formalização do sindicato junto ao servidor público federal, configura-se a partir da promulgação da Constituição de 1988, refletindo o momento de lutas históricas e crescimento dos movimentos sociais no país.

Para entender os movimentos que permeiam as relações de trabalho na administração pública é importante o breve resgate histórico da construção do modelo de gestão incorporado pelo Estado brasileiro. No cenário mundial, a partir da década de 1970, a recessão econômica desencadeada pela crise do petróleo colocou em xeque o papel burocrático do Estado (ABRUCIO, 1997), resultando em mudanças para um modelo gerencialista que atendia à lógica de produtividade oriunda do avanço neoliberal.

Segundo esta tendência no Brasil, o Plano Diretor de Reforma de Estado foi apresentado em 1995 ao Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado (MARE), e foi viabilizado através da Emenda Constitucional nº 19 de 04 de junho de 1998. A partir de então, este novo modelo gerencial começa a transformar a lógica de trabalho, que antes preponderava no setor privado, passando a ser incorporada no serviço público.

Concomitante ao processo de reforma do estado há a aceleração do processo de industrialização no país com a implantação do ajuste neoliberal, resultando na precarização do trabalho e, conseqüentemente, na diminuição da expressão do movimento sindical (WUNSCH, 2013). A partir deste cenário, o sindicato passa a encontrar dificuldades decorrentes do ajuste neoliberal, pois os partidos que até então estavam presentes na luta e influenciavam os sindicatos passaram a integrar os projetos de governo e ceder às propostas deste ajuste, originando certa necessidade de ajuste no movimento sindical do país. Desta forma, os sindicatos tiveram uma diminuição brusca na sua capacidade de mobilizar e conscientizar os trabalhadores de suas respectivas categorias, apesar das mudanças ocorridas na contemporaneidade. Estes precisam então, encontrar alternativas para conquistar a confiança dos trabalhadores para que os mesmos possam tomar consciência do seu papel dentro do sindicato e, assim, o sindicato se fortaleça e busque melhorias das condições de trabalho e de direitos para o trabalhador.

Este contexto sócio-histórico baseia as ações de retomada da Secretaria de Saúde do Trabalhador junto ao SINDISPREV-RS, e tem o Serviço Social e a Psicologia do Trabalho como grandes propulsores desta retomada, configurando-se como espaço integrador da correlação de forças que está presente na instituição e nos órgãos defendidos por ela. Assim, o presente artigo apresenta a experiência da Secretaria da Saúde do Trabalhador junto ao sindicato, impulsionado pelo trabalho interdisciplinar, como base operacional deste processo, e tem o assédio moral como um dos grandes temas a serem enfrentados no serviço público federal.

## O ASSÉDIO MORAL COMO UMA DAS FORMAS DE VIOLÊNCIA NO TRABALHO: REPERCUSSÕES NA SAÚDE DOS TRABALHADORES:

O assédio moral constitui um dos temas que mais têm sido discutidos na atualidade, no que se refere ao trabalho e ao trabalhador. Esta questão, porém, não é uma novidade no mundo das relações de trabalho, pelo contrário: Vários são os autores que o define como tão antiga quanto o próprio trabalho, mas a sua manifestação jamais se deu de forma tão contundente como agora (PEIXOTO, O. & PEREIRA, I., 2005).

O conceito, apesar de não ser tão recente, vem recebendo um destaque maior na mídia e nos meios jurídico, acadêmico e político nos últimos tempos, em razão da necessidade atual de se humanizar um pouco mais as relações de trabalho, desgastadas

e afastadas pelo avanço e uso massivo de controle através da evolução tecnológica e seu impacto no trabalho. Por outro lado, é importante considerar que o assédio moral apresenta contornos especiais no serviço público, supostamente em razão da garantia da estabilidade no vínculo funcional.

Por assédio em um local de trabalho entende-se toda e qualquer conduta abusiva, manifestando-se, sobretudo, por comportamentos, palavras, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho. Caracteriza-se pela intencionalidade e repetitividade de longa duração (HIRIGOYEN, 2002), (BARRETO, M., 2013). Segundo Ferreira (2004), o AMT foi inicialmente utilizado num sentido mais estreito, caracterizando apenas a humilhação do trabalhador. Atualmente, assume novas características além do constrangimento no labor, tais como: supervisão excessiva, críticas cegas, empobrecimento de tarefas, sonegação de informações, repetidas perseguições e ostracismo na atividade laboral. O AMT é uma deterioração do meio ambiente de trabalho com diminuição de produtividade e incremento de acidentes, além dos danos profundos à saúde física e psicossocial do trabalhador assediado.

A rigidez da organização do trabalho, principalmente sobre pressão sistemática, é causa da fragilização somática, na medida em que ela pode bloquear os esforços dos trabalhadores para adequar o modo operatório às necessidades de sua estrutura mental. Exerce sobre o homem uma ação específica, cujo impacto é sobre o aparelho psíquico (DEJOURS, 1987). O assédio moral nas relações de trabalho perpassa a organização do trabalho e é caracterizado pela degradação crônica e deliberado das condições de trabalho, normalmente provocado por condutas e atitudes ofensivas repetitivas dos chefes em relação aos seus subordinados. É um risco psico-organizacional, portanto, um fenômeno invisível, mas com efeitos nocivos concretos que vão desde a insônia até mesmo ao suicídio (BARRETO, M., 2003). O AMT é uma experiência subjetiva que acarreta danos à saúde do trabalhador, principalmente à sua saúde mental, onde predominarão depressões, angústias e outros danos psíquicos (DEJOURS, 1987).

Pesquisas anteriores Hirigoyen (2002) e Barreto (2003), já demonstraram que os trabalhadores assediados apresentavam estados depressivos graves relacionados ao trabalho e a exteriorização de sentimentos em condição humilhante ou de constrangimento varia, observam-se nestes estudos que as mulheres respondem ao assédio com choro, tristeza, ressentimento e mágoa, rejeitando o ambiente de trabalho que antes era seu, em um sentimento de ter sido extirpado de seu ambiente natural. Já os homens manifestam indignação e raiva, e percebe-se que o desejo de vingança é forte, com ocorrência de agressões físicas em alguns casos. O dano à saúde mental ocasionada pelo sofrimento no trabalho, de forma persistente, leva o trabalhador de ambos os sexos à baixa da estima, descrédito sobre si mesmo, despotencializando suas relações pessoais para além do ambiente laboral e assim, preponderando estados depressivos e podendo surgir consequências somáticas dos quadros de adoecimento.

Diante dessa situação e em face da difusão dessa espécie de prática, é relevante que o tema seja discutido por toda a sociedade e, especialmente, pelos servidores públicos e sindicatos que os representam. A importância do tema é realçada diante dos prognósticos realizados pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) e pela Organização Mundial de Saúde (OMS), que vem divulgando que o impacto da reestruturação produtiva e a disseminação das políticas ajustadas pela inspiração neoliberal no processo de gestão do ambiente de trabalho acabam tendo como consequência, os agravos à

saúde do trabalhador caracterizados por depressões, angústias e outros danos psíquicos significativos à sociedade como um todo, não restringindo-se apenas aos trabalhadores que estão em sofrimento.

Assim, a violência moral nos locais de trabalho tornou-se objeto de estudo inicialmente na Suécia e depois na Alemanha, que identificaram hostilidades no ambiente de trabalho, chamando atenção para a existência de níveis de violência nas relações de trabalho sendo divulgado pela primeira vez nesta época (FERREIRA, 2004). Na França, outro estudo revelou que este tipo de assédio é, uma 'guerra psicológica', (HIRIGOYEN, 2002), que envolve abuso de poder e manipulação perversa, fatores responsáveis por prejuízos à saúde mental e física das pessoas. A partir desses estudos, a Psicologia começa a aprofundar e dar visibilidade ao assédio moral no trabalho (AMT) e começa a chamar a atenção dos estudiosos de outros ramos das ciências humanas e sociais. Percebeu-se, então, que o tema tinha enfoque multidisciplinar, não se esgotando por apenas uma área do conhecimento humano (FERREIRA, 2004). No Brasil, atualmente, existem leis que se aproximam do tema e projetos de lei em tramitação no âmbito federal e estadual, mas nenhuma específica, que regule as relações de trabalho evitando claramente o assédio moral (BARRETO, M., 2013). Observa-se que uma vez que a violência no ambiente de trabalho está se tornando cada vez mais ostensiva e evidente, resultando em agravos à saúde dos trabalhadores que se tornam cada vez mais visíveis, algumas ações já são vistas neste sentido, mas nenhuma delas ainda validada, o que demonstra a disposição inequívoca de se coibir atos aos quais, que até bem pouco tempo, não eram abordados e sequer, validados socialmente.

#### O PAPEL SINDICAL: A EXPERIÊNCIA DO RIO GRANDE DO SUL:

A Secretaria de Saúde do Trabalhador (SST) do SINDISPREV-RS atendeu ao todo 36 casos, totalizando 22 em 2014 e 14 em 2015. Os dados referentes ao ano de 2015 foram contabilizados até o mês de junho do referido ano. Em relação ao órgão onde atuam os servidores atendidos pela secretaria, o INSS se encontra em posição de destaque, com 22 casos, seguidos pelo Ministério da Saúde, com 8 casos, e o Ministério do Trabalho e Emprego, com 02 casos.

A SST recebeu os mais variados tipos de demandas que envolvem o processo saúde-doença no trabalho na administração pública federal, como conflitos nas relações de trabalho, assédio moral, desgastes pelo tipo de atividade realizada e pela perda de direitos trabalhistas, além de situações que envolvem acolhimento para orientação a familiares de servidores e de diretores da entidade, bem como encaminhamentos para a rede socioassistencial do município de Porto Alegre, como por exemplo, instituições de longa permanência para servidores idosos sem vínculos familiares, por solicitação dos mesmos.

Quanto ao perfil dos servidores, 60% destes são mulheres, o que evidencia o reflexo do aumento gradativo da força de trabalho feminina nos espaços sócio-ocupacionais. Em relação à faixa etária, a idade média dos servidores atendidos se situa entre os 30 e os 55 anos de idade, cabendo ressaltar que, apesar de ser um grupo etário relativamente jovem, a maioria destes servidores já estão em situação de Abono de Permanência, ou seja, estão próximos à fase de aposentadoria. Quanto aos encaminhamentos feitos aos casos recebidos, 10 casos já foram resolvidos administrativamente, 05 foram judicializados e os demais permanecem em acompanhamento na SST, seja pela atenção psicossocial com a equipe técnica ou, no caso de demanda exigir intervenção de dimensão

política, através da articulação com as demais secretarias ou com outras instâncias deliberativas do sindicato.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O trabalho da SST com os servidores públicos federais mostra a sua relevância, devido à centralidade do trabalho nas relações sociais, pois é através do trabalho que o ser humano se reproduz socialmente e atribui sentido para a sua vida, além da percepção, através do cotidiano da SST, que a falta de condições e o arrefecimento das relações de trabalho no serviço público, principalmente no campo da Seguridade Social, é um reflexo da precarização das políticas públicas como um todo.

Assim, a SST mantém o constante monitoramento das suas ações, observando as transformações no mundo do trabalho e o seu reflexo na saúde do trabalhador, articula sua intervenção nas dimensões individual, no atendimento psicossocial aos servidores, e coletiva, através da criação de espaços para a reflexão sobre o significado do trabalho, as condições que favorecem o adoecimento, as relações de assédio e o que fazer para promover um ambiente de trabalho saudável.

#### Referências Bibliográficas

- ABRUCIO, Fernando Luiz. O impacto do modelo gerencial na administração pública: um breve estudo sobre a experiência internacional recente. In: Cadernos ENAP; n. 10, 1997, 52 p.
- BARRETO, M. Violência, Saúde, Trabalho: Uma Jornada de Humilhações. São Paulo: EDUC, 2003.
- \_\_\_\_\_. Trabalho e estranhamento: Saúde e Precarização do Homem-que-Trabalha. 1ª. ed. São Paulo: LTr, 2012. v. 1. 270p .
- DEJOURS C. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. 2 ed. São Paulo: Cortez/Oboré; 1987.
- FERREIRA, H.D.B. Assédio moral nas relações de trabalho. Campinas: Russell; 2004.
- HIRIGOYEN M.F. Assédio moral: a violência perversa do cotidiano. 4 ed. Rio de Janeiro: 2002. Original: Le harcèlement moral. Tradução de Maria Helena Küher.
- LOURENÇO, Gilmar Mendes. Economia brasileira: da construção da indústria à inserção na globalização. Curitiba: Ed. do Autor, 2005. 164 p.
- PAULA, Ana Paula Paes de. Administração pública brasileira entre o gerencialismo e a gestão social. In: Revista de Administração de Empresas, vol. 45, n. 1, 2005, p. 36-49.
- PEIXOTO, O. da S., PEREIRA, I. V. Assédio moral no trabalho: repercussões sobre a saúde do trabalhador. Rev. Bras. Med. Trab., Belo Horizonte • Vol. 3 • No 2 • p. 135-7 • ago-dez • 2005
- PEREIRA J.R.A. Assédio moral: dando a volta por cima. 2 ed. Iracemápolis, SP: Editora do Autor; 2004.
- WUNSCH, Paulo R. . Sindicalismo e reestruturação Produtiva no Brasil: desafios da ação sindical dos metalúrgicos de Caxias do Sul. 1ª. ed. Bauru: Canal 6, 2013. v. 1000. 176p.

VI 6:

## 1) RELATO PESSOAL: UM CASO DE ASSÉDIO MORAL NO SERVIÇO PÚBLICO

- Caso C, relata o caso do marido.

Este relato resume a experiência do marido da autora no Serviço Público Federal - SPF demonstrando a intensidade do assédio moral, bem como os facilitadores de tal prática. Ele não enviou o artigo pessoalmente para evitar mais assédio.

Neste caso, o assediado trabalha, ou tenta trabalhar, em um departamento de uma Universidade Federal - UFX -o qual se tornou reduto de um réu do Mensalão do DEM e seus apadrinhados. Esse político filiado ao PMDB exerceu um cargo de direção no MEC e posteriormente foi duas vezes Secretário da Educação do DF, tendo duas condenações por improbidade, além de ser um dos réus do Mensalão do DEM do DF.

Como dirigente do MEC esse político se transferiu como servidor administrativo para a UFX que é objeto deste relato. A UFX chegou a ser denunciada por ter um Programa de Pós-Graduação que formava mais de 1.200 mestres e doutores ao ano, cobrando mensalidades e ministrando aulas na modalidade a distância, sem autorização. O MEC, que contava com esse servidor em alto cargo, elaborou um parecer colocando panos quentes na situação. Não se sabe se foram feitos outros favores por esse servidor à UFX, mas sabe-se que ele sempre residiu em Brasília e muito poucos o conhecem em seu suposto local de trabalho.

Ainda na condição de dirigente do MEC, ele providenciou para que a esposa e outros professores sem doutorado prestassem concursos para Aquidauana, Rondônia e Escolas Técnicas Federais e de lá se transferissem para a UFX. Todas essas pessoas chegaram a cargos de Direção de Unidade, Coordenação do Ensino a Distância e Pró-reitorias. No caso da esposa dele verificou-se uma evolução patrimonial incomum para uma professora em regime de Dedicção Exclusiva, com a aquisição de quatro apartamentos pagos a vista no período de dez anos. No mesmo departamento foi feita uma análise na qual se constatou que quatro professores foram aprovados em concurso tendo feito teses de doutorado contendo cópias sem citação. Outros dois professores obtiveram licenças para cursar mestrado e doutorado e também apresentaram teses com cópias sem citação.

Vale observar que nas Universidades Públicas tradicionalmente existe uma moeda de troca chamada Fundação. O professor que apoiar a direção da Fundação participa de projetos remunerados. Aqueles que não o apoiam encontrarão todas as dificuldades do mundo, devidamente chanceladas pelos órgãos colegiados nos quais votam os apoiadores dos dirigentes das Fundações. No departamento em questão, além das chefias poderem escolher para quem dar diárias de viagens, também há a moeda de troca de bolsas para lecionar no ensino à distância.

Nesse departamento existe um histórico de defenestrações. A única professora com conceito 1A da CAPES se aposentou e tentou retornar ao departamento mediante concurso. Ela acabou reprovada na prova didática e foi acusada de praticar plágio. O único professor que votou contra a vinda dos professores transferidos teve alunos incitados contra ele e foi humilhado publicamente ao ser afastado de suas turmas no meio do semestre. Esse professor acabou se transferindo de Departamento.

Este caso se inicia no momento em que o assediado se recusou a aceitar uma bolsa de ensino a distância. Ao mesmo tempo, houve uma pressão para que alunos de graduação tivessem monografias com plágio aprovadas. Em vista dessa pressão, ele apresentou um projeto de pesquisa que visava verificar a existência de cópias sem citação na área de conhecimento do Departamento. Inicialmente, verificou que havia o fato em 25 de 69 monografias aprovadas no Departamento. Posteriormente, esse trabalho se estendeu às teses dos docente encontrando os resultados já apresentados.

Antes mesmo de divulgar os resultados, alunos começaram a ser incitados a fazerem reclamações anônimas à ouvidoria contra aquele professor. As reclamações se referiam ao fato de ele exigir leitura de textos e fazer chamada de forma rigorosa. Com base nisso a sua vida foi infernizada com a enorme atenção dada pela chefia àquelas denúncias. Todavia, o vice-chefe do Departamento conduziu reuniões entre o docente e os alunos e verificou a correção nos atos do professor.

Aqui temos o primeiro instrumento de assédio moral oficial: A ouvidoria. Esse órgão capta denúncias anônimas, o que é proibido pela Constituição Federal e pela Lei 8.112 e as usa para infernizar os desafetos. Por outro lado, o anonimato de quem denuncia os amigos do Rei é prontamente vazado permitindo o arquivamento da denúncia e a perseguição do denunciante.

Nesse interim o vice-chefe foi substituído por outro que, sabe-se por qual acordo com a chefe, passou a ter poderes imperiais. De imediato, chamou a turma, desengavetou as denúncias e repetiu a dose que já fora aplicada contra o desafeto contrário da transferência de docentes: Afastou o docente das turmas no meio do semestre. O docente afastado das disciplinas adoeceu e ficou em licença por motivo de saúde até meados do recesso escolar. O vice-chefe prontamente descontou os dias do recesso escolar daquele professor, sendo que pouquíssimos comparecem à UFX naquele período.

Nesse período o professor analisou a tese daquele chefe tendo verificado a maior quantidade de cópias sem citação já encontrada. Os fatos foram apresentados ao MPF. Paralelamente, ele entrou com uma ação pleiteando o retorno às suas disciplinas.

Na sequência, o chefe ordenou ao coordenador de pesquisa que criasse problemas nos relatórios de pesquisa daquele professor de forma a impedi-lo de realizar pesquisas. Assim, ele acabou sobrecarregado de disciplinas em sala. Além disso, foi alocado às disciplinas que não eram de seu conhecimento e/ou eram rejeitadas pelos outros docentes.

Ele voltou a adoecer. E ficou afastado por mais nove meses devido à depressão. Nesse período foi criado um blog mostrando como eram feitas as teses de doutorado na UFX.

Na volta desse afastamento foi chamado pelo chefe do gabinete da reitora. Ele pediu um atestado do médico particular do professor para arquivar um dos inúmeros processos. Além disso, foi prometido que o professor poderia voltar a realizar suas pesquisas e ministrar suas antigas disciplinas, caso tirasse as informações sobre plágio do blog. O professor cumpriu sua parte do acordo. A UFX reduziu a carga horária do professor, mas, não lhe permitiu fazer pesquisas. Com isso foram atribuídas inúmeras faltas com o intuito de demitir o professor por inassiduidade, além de promover um outro desconto salarial. A procuradoria anexou os atestados médicos às denúncias feitas pelo professor para tentar classificá-lo como insano.

Na mesma ocasião, o professor pediu remoção por motivo de saúde. Esse direito independe da vontade da administração. Tal processo foi encaminhado pela chefe do

RH para inúmeros departamentos, menos para a junta médica. A UFX negou o direito ao professor condicionando sua saída a ele obter uma vaga para o Departamento que o perseguia. Ficou claro que o departamento queria a vaga, seja por permuta, exoneração ou, preferencialmente, suicídio do assediado.

A chefe do RH da UFX era coordenadora do grupo de prevenção ao assédio moral na UFX. Ficam aí duas lições.

A direção da UFX e a procuradoria não tem interesse em combater o assédio moral. Muito pelo contrário, seu objetivo é garantir o fluxo de recursos e sua produção seja a qual custo for.

Outra lição é que os grupos chapa branca de combate ao assédio moral tem a finalidade exatamente oposta à indicada por seu nome. A finalidade desses grupos é identificar os assediados inconformados, coletar seus dados e entregar essas informações para as chefias. Além disso, tais grupos produzem laudos acusando os assediados de assédio moral ascendente, de forma a criminalizar a vítima.

Voltando às suas atividades, a chefia passou a mandar que os alunos formulassem queixas não mais a ouvidoria, mas sim à polícia. Isso ocorreu quando o professor afirmou que “alguns alunos não querem fazer a prova em tal dia por terem aulas de violão, cavaquinho e pole dance”. Ao chegar para depor na delegacia o professor foi informado que no dia em que ele se reunira com o chefe do gabinete fora feita uma denúncia, supostamente anônima, o acusando de possuir e exhibir material referente à pedofilia. Isso rendeu um segundo inquérito policial. Além disso, as denúncias de plágio foram engavetadas sem que fosse feita uma análise por profissionais de fora da UFX. Assim, o chefe do departamento denunciou o assediado à PF por “denúnciação caluniosa”.

Finalmente, foram solicitados documentos à chefia. O chefe não só se recusou a entregar os documentos à procuradora do professor, como a agrediu por ela não ter recebido documentos não solicitados. A procuradora, que é estudante, ainda recebeu uma advertência.

Onde não recorrer de tais atrocidades?

Internamente viu-se que a reitoria, a ouvidoria, a procuradoria, o grupo de combate ao assédio moral não se prestam a apoiar o assediado, muito pelo contrário, fazem parte de um mecanismo de aparelhamento da UFX.

O MPT foi consultado e disse não se envolver em questões relativas ao SPF.

O sindicato apoia a atual reitora e lavou as suas mãos fingindo não saber de nada.

Judicialmente tem-se a briga do tostão contra o milhão. De um lado não são poucos nem baratos os advogados conhecedores da causa do servidor. Do outro temos os procuradores concursados e muito bem pagos pelo contribuinte, especialistas no tema e prontos para defender todo o tipo de atrocidade das chefias.

Além disso, os casos não são julgados pela justiça do trabalho, que tem expertise no assunto. O julgamento é feito pela justiça comum, que parte do princípio que o coletivo se sobrepõe ao indivíduo.

Finalmente, os prazos judiciais para o SPF contam em dobro. Além de o tempo ser um aliado do agressor, isso permite que os procuradores leiam toda a argumentação do assediado antes de expor suas razões.

## 2) RELATO PESSOAL: A CONSTRUÇÃO DO FEMININO NOS ESPAÇOS DE PODER E SUA RELAÇÃO COM ASSÉDIO MORAL

- • Caso F.

### INTRODUÇÃO:

Meu relato inicia-se na década de 80, precisamente 17 /03/ 1982, quando ingressei na primeira turma de policiais femininas do Estado W, num período em que a Polícia Militar estava extremamente desacreditada pela população e que o ingresso das mulheres na minha opinião, foi uma maneira de tentar melhorar a imagem da corporação diante da sociedade. Pelo fato de ter o curso de Auxiliar de Enfermagem em menos de 01 ano após sair como soldado PM Feminino, submeti-me a outra prova na corporação saindo da tropa para o quadro de Saúde, no curso de cabo PM Feminino - 06 meses depois devido vários militares irem para a reserva, o interstício para Sargento Enfermeiro foi desconsiderado pela necessidade de novos profissionais da Saúde. Submeti-me novamente a testes de conhecimentos, físicos e psicológicos. Ingressei com mais 21 policiais (10 mulheres e 12 homens) no curso de Sargento PM Enfermeiro, e ao término deste, fiquei em 2º lugar, o primeiro foi um policial militar e o terceiro lugar outra mulher. Num plantão na Unidade Q, com três pacientes internados, fiz atendimento na época a um capitão que bastante irritado com minhas explicações em relação a não fazer o eletrocardiograma solicitado por ele, sem necessidade alguma apenas porque ele queria, foi descortês comigo, gritando e depois comentou na portaria do hospital que iria prender-me, que quem aquela “sargentinha” pensava que era?!!

Descrevi tudo que ocorrera, apresentei-me a ele deixando o relato com o referido oficial indo para minha residência. Recebi um telefonema de um profissional amigo, comentando as mentiras que o superior hierárquico havia dito ao meu respeito, tendo que apresentar-me ao Coronel (tropa, pois eles que assumiram a gestão do hospital) no dia seguinte. Fi-lo, devidamente fardada, documentada, cartas de reconhecimento de pacientes que ficaram internados na Unidade Q e sobreviveram, reconhecendo a competência e a dedicação da equipe, resumindo quem ficou preso depois da avaliação do Coronel, foi o Capitão!

17/07/1989 Solicitei baixa da PMW e ingressei numa grande empresa de Exploração de Petróleo - trabalhei 10 anos em plataforma como Técnica de Enfermagem do Trabalho e posso afirmar é um confinamento dentro de outro confinamento, onde a questão de gênero é muito forte, e por várias vezes, tive situações constrangedoras de atitudes envolvendo líderes que intimidam o profissional pelo fato de “manda quem pode e obedece quem tem juízo”. No trabalho administrativo em terra, onde atualmente exerço minhas atividades (16 anos), não é diferente, se o profissional apresentar uma postura de enfrentamento, visão e atuação no coletivo, e tentativa de conscientização dos trabalhadores, respeito a dignidade aos direitos humanos, tentam torná-lo invisível, desconsiderar sua atuação e importância para a empresa. No ambiente sindical, ou melhor nos ambientes de correlação de forças e poder, a invisibilidade, desconsideração, violência são ingredientes num ambiente machista e que não esforçam-se para tentar conter essa construção histórica do machismo, muito pelo contrário utilizam-se dessas atitudes para evitar a mulher no ambiente que julgam pertencer a eles. O mais impressionante na minha visão é a participação da mulher para colaborar com esse estágio de assédio a outra mulher quando existe a predominância masculina. Talvez, por imitação, acabam reproduzindo essa violência.

No ambiente religioso pentecostal que processo minha fé, também tenho embates com líderes, que não admitem que erram, que ninguém o conteste e com um grande agravante: a utilização de DEUS e/ou o Diabo que vai castigá-lo caso haja uma insurgência!

Apresentação da Situação: Dentro do contexto histórico de opressão e violação de direitos - A construção do Feminino nos espaços de poder e a relação com assédio moral torna-se ferramenta utilitária na manutenção do “Status quo” desses nichos machistas travestidos de desenvolvimento e liberdade. O espaço de poder nos ambientes sejam laborais, sindicais e/ou religiosos e outros na realidade servem de cenário para exercerem de forma cruel seu lado mais animalesco. A transformação dar-se-á pelo desenvolvimento e qualificação das mulheres não somente do lado cognitivo, mas emocional. Devem entender que podemos estar onde queremos estar. Tem que haver oportunidade, preparação, experiências, saber que somos capazes. Atualmente, entendo que tudo que passei nas várias experiências laborais foram importantes para lutar contra todas as formas de opressão. Não sou melhor do que ninguém porém, não admito ser tratada de maneira desqualificada ou inferiorizada pela minha condição de gênero.

### 3) INTERVENÇÃO: COMBATENDO O ASSÉDIO MORAL NO JUDICIÁRIO FEDERAL: EXPERIÊNCIA DO SINTRAJUF/RS

- Fernando Ribas Feijó (Sindicato dos Trabalhadores do Judiciário Federal do Rio Grande do sul, PPG Saúde Coletiva - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Hospital de Clínicas de Porto Alegre, saude@sintrajufe.org.br, juridico@sintrajufe.org.br);
- Larissa Goñi Murussi (Sindicato dos Trabalhadores do Judiciário Federal do Rio Grande do sul);
- Eduardo Buriol (Sindicato dos Trabalhadores do Judiciário Federal do Rio Grande do sul, Especialização em Saúde do Trabalhador - Universidade Federal do Rio Grande do Sul);
- Fágner Azeredo (Sindicato dos Trabalhadores do Judiciário Federal do Rio Grande do sul);
- Nathalie Chuy (Sindicato dos Trabalhadores do Judiciário Federal do Rio Grande do sul).

A atuação do Sindicato dos Trabalhadores do Judiciário Federal, no combate ao assédio moral dos trabalhadores tem se intensificado ao longo dos últimos anos. Além disso, desde 2014, tem sido proposto um modelo que integra atendimento jurídico personalizado e atendimento de saúde para qualquer servidor da categoria que seja vítima ou vivencie situação de assédio moral no trabalho. Além de equipe jurídica e assessoria advocatícia, o sindicato conta com uma equipe de saúde do trabalhador composta por 2 médicos(as) e 1 psicóloga, que atua de maneira integrada com as diversas secretarias do sindicato, no sentido de prestar assistência técnica médica e psicológica e atendimento individualizado ou em grupo para casos de assédio moral.

#### ATENDIMENTO JURÍDICO:

Em nosso sindicato, os atendimentos jurídicos individuais são realizados na presença do advogado, da assessoria jurídica e de um diretor do sindicato vinculado à secretaria pertinente ao caso. O sigilo das informações fornecidas pelo trabalhador é sempre resguardado, protegendo a pessoa vítima de assédio.

Durante os primeiros atendimentos, analisa-se se o caso é efetivamente enquadrado como assédio moral no trabalho e quais as provas que o servidor possui, tais como e-mails, registros por escrito e eventuais testemunhas (geralmente colegas de trabalho)

que possam auxiliar na defesa do indivíduo que sofreu assédio. Avalia-se também as possibilidades de entrar com uma representação contra o assediador ou tomar as medidas necessárias para retirar o trabalhador daquela situação.

Em relação à parte jurídica, ele terá toda a orientação de como proceder para encaminhar sua demanda. A representação, nome que é dado à peça que encaminha a denúncia aos tribunais, sempre é feita em nome do sindicato, e nunca em nome do servidor. Isso é uma forma, inclusive, de resguardar o sindicalizado da exposição à situação, que é sempre delicada.

Assim, o sindicato atua em nome dos servidores. Após a aceitação da representação, será aberta a sindicância para apurar eventuais irregularidades. O servidor, nesse momento, será chamado ao processo para ser ouvido e apresentar a versão dos fatos. Geralmente, colegas são chamados como testemunha, assim como o próprio assediador.

Ao final, a comissão de sindicância fará parecer pela penalidade ou absolvição do suposto assediador. As penalidades disciplinares são:

advertência; 2. suspensão; 3. demissão; 4. cassação de aposentadoria ou disponibilidade; 5. destituição de cargo em comissão; 6. destituição de função comissionada.

Algumas ações práticas vem ocorrendo no sentido de aumentar a participação do conjunto dos trabalhadores nas intervenções que visem a combater o assédio moral. Recentemente, o Sintrajufe/RS obteve, por meio da portaria 151/2014, editada pela presidência do TRE-RS, o direito de compor a Comissão Multidisciplinar criada pelo órgão com o objetivo de promover ações efetivas de prevenção, intervenção conciliatória e propor soluções para os casos de assédio moral no trabalho. Esse espaço é inédito no âmbito da Justiça Eleitoral, o que se mostra um grande avanço para os servidores. Pela primeira vez, o sindicato terá assento junto à administração no combate ao assédio moral, que a cada ano tem crescido no Judiciário Federal.

A comissão é composta por integrantes da Corregedoria, da Psicologia e do Serviço Médico do TRE, além do Sintrajufe/RS, representado por um diretor. A equipe de saúde dá suporte técnico para a atuação de forma mais efetiva junto à comissão, inclusive no desenvolvimento de políticas preventivas para a busca de um ambiente de trabalho saudável e na defesa das condições de trabalho dos servidores.

Outro fato importante foi o reconhecimento da legitimidade do Sintrajufe/RS junto ao Órgão Especial do TRT4 para defender a categoria em questões disciplinares envolvendo condutas de chefias. No dia 15 de janeiro de 2015, o Órgão Especial do TRT4 julgou o recurso no qual o Sintrajufe/RS requeria o reconhecimento de sua legitimidade para defender os interesses coletivos ou individuais da categoria em questões administrativas, em especial em questões disciplinares envolvendo a conduta de chefias. Com a decisão favorável do Órgão Especial, o sindicato garantiu importante posição de atuação como representante legal em questões que envolvam, por exemplo, denúncias de assédio moral ou a gestão nos locais de trabalho.

Para descrever melhor esse caso em questão, descreveremos brevemente os fatos pertinentes ao tema nos últimos anos. No final de 2011, o sindicato protocolou requerimento pedindo investigação de fatos graves, denunciados por servidores. O caso foi levado à Seção de Acompanhamento Funcional para as providências sugeridas pela Seção de Assuntos Disciplinares. Depois de diversas reuniões, envolvendo todo o grupo, a então diretora foi exonerada do cargo em comissão. Com isso, o TRT entendeu que a situação estava resolvida e arquivou a denúncia sem apuração e enquadramento da conduta da servidora. O Sintrajufe/RS, então, entrou com recurso, pois tal medida não

contemplava a expectativa de apuração dos fatos.

O recurso teve decisão monocrática da Corregedora do TRT4 que, liminarmente, negou seguimento ao recurso, sob o fundamento de que, apesar de ser o denunciante, o sindicato não se enquadraria entre os entes legais conceituados como interessados no processo disciplinar. Desta decisão foi interposto recurso para o Pleno do TRT4, que, por unanimidade, reconheceu a legitimidade do Sintrajufe/RS para representar a categoria em questões administrativas coletivas ou individuais, podendo atuar, também, em sindicâncias ou processos disciplinares. Mandou ainda processar a denúncia, que agora será apurada em sindicância já instalada para investigação dos fatos. Esta decisão tem valor também para outras batalhas que o sindicato têm travado em relação a denúncias de abuso de poder ou irregularidade na gestão.

Atendimento médico e psicológico:

O sindicato conta com equipe especializada no atendimento de casos que envolvem questões de saúde relacionadas ao trabalho. O foco da atuação da equipe de saúde é nas práticas preventivas do assédio moral, atuando técnica e politicamente para que se implementem mudanças nos processos de trabalho dos servidores do judiciário. Todavia, ressaltamos que, em muitas vezes, faz-se necessário também o atendimento médico e psicológico de casos de transtornos mentais ocasionados pela prática de assédio moral no trabalho. Para além dos casos de assédio que se manifestam através de transtornos psíquicos já estabelecidos, procuramos agir também dentro dos locais de trabalho, no sentido de atuar no nível dos sintomas psíquicos iniciais, que podem se manifestar como consequência do assédio moral, sintomas que, muitas vezes, nem são percebidos de início. Para tal, a articulação da equipe de saúde com a assessoria jurídica e com a direção do sindicato é fundamental para o desenvolvimento das ações necessárias. O papel dos diretores de base também é muito importante, atuando no sentido de envolver os trabalhadores no combate ao assédio e na identificação dos casos existentes.

O assédio moral se apresenta de maneira intimidadora e ameaçadora para o trabalhador, por isso é uma dinâmica bastante silenciada nos ambientes de trabalho. Muitas vezes percebemos nos servidores da categoria alguns sintomas psíquicos que inicialmente não se compreende a origem. Não raro esses desconfortos podem ter relação com assédio moral. Foram descritas, em nossa cartilha, formas de reconhecer algumas das consequências do assédio moral no trabalho.

Sintomas percebidos no atendimentos:

Angústia e tristeza;	Alterações do sono;	Fadiga;
Crises de choro;	Alterações no peso;	Falta de interesse pelo
Palpitações, tonturas;	aumento no consumo	Trabalho;
Tremores;	de bebidas alcoólicas;	Irritação constante;
Sentimento de culpa;	Isolamento;	diminuição da capaci-
Perda da autoestima;	Redução da capacidade	dade de concentração;
Diminuição da libido;	de de se relacionar;	sentimento de revolta
		e fracasso;

Pela nossa experiência, sugerimos que uma ação integrada entre sindicato como um todo, direção, equipe jurídica e equipe de saúde parece ser a melhor forma de atuar no combate do assédio moral no trabalho.

VI 7:

## 1) RELATO PESSOAL: ASSÉDIO MORAL NO JUDICIÁRIO: INVISIBILIDADE PERVERSA

- Caso Z.

Nós servidores da Justiça somos invisíveis. O Tribunal de Justiça é um órgão fechado. Pouco se sabe inclusive sobre as nossas atribuições. Sou Assistente Social Judiciária.

Iniciando o exercício, o administrador me informou que deveria me dirigir a outro Fórum para aprender a “fazer relatório” com as colegas. Informei que era capacitada e não percebia necessidade de realizar este aprendizado, esclareci que era experiente profissionalmente e professora em cursos de pós-graduação em duas universidades. Insiste e me apresenta a um escrevente recém-graduado em serviço social para “aprender” com ele. Recebi cerca de 260 processos na primeira semana de trabalho com determinação de visita domiciliar. A administração não concedia viatura para a realização de visitas além de três horas semanais, alegando que o Fórum tinha “mais urgências a resolver”. Dentre as atribuições e atividades desenvolvidas estão a leitura dos autos, entrevistas a serem realizadas com as partes, acompanhamento das crianças e adolescentes (cerca de 105) e suas famílias quando acolhidas, realização de cursos de adoção, participação em audiências concentradas a cada três meses, discussão de casos com a rede intersetorial, plantão social prestando orientações e encaminhamentos, inclusão e atualização do Cadastro Nacional de Adoção, pesquisa de casais interessados em adotar, entrevistas específicas e acompanhamento dos casos e adoção, confecção dos relatórios, etc.

Encontrei uma demanda reprimida invencível de trabalho. Há mais de dois anos as assistentes sociais anteriores encontravam-se sob licença médica afastando-se por quadro clínico de depressão.

Era a única profissional no setor de serviço social, extrapolando a carga horária de trabalho e não conseguindo êxito em atender a demanda, levando processos para serem respondidos em casa.

Participava de audiências que se estendiam diariamente por cerca de dez dias úteis, das 7h às 22h30m. Era determinada a participação em audiências, em casos em que não se atuou, sendo avisado no mesmo dia e após o término da jornada de trabalho. Não há banco horas e nem pagamento das horas excedentes. O administrador do Fórum que controlava a frequência colocava o código de “falta injustificada” ou “falta abonada” e sempre gritava na frente de todos os servidores da administração e dizia que eu era um problema para o Fórum quando exigia que colocasse o código “em exercício fora da sede”, pois estava a trabalho.

Havia determinação de prazos cada dia mais curtos para a realização de entrevistas com as partes, visitas domiciliares e apresentação de relatórios com estudos social em 24/48 horas.

Determinação para atuar em ações já determinadas pelo Conselho Nacional de Justiça em que não atuamos e para realizar tarefas administrativas de competência do

Cartório, sob alegação que o profissional “não tem nada para fazer mesmo”. E quando tentei ponderar ser desvio de função me disseram que eu não queria trabalhar em equipe.

Deve-se acompanhar sistematicamente o SAJ - sistema eletrônico e caso deixe de receber um processo dito urgente no final ou após o expediente pode ser punido.

Deparei-me com determinação para responder a quesitos não pertinentes área social e quando respondido que não eram pertinentes foi ignorado, havendo nova determinação para “a realização de estudo social que não foi feito conforme determinado”.

Determinava-se que o profissional “intime” as partes através de contato telefônico, mesmo sabendo que os telefones não constam nos autos, ou que realize diligências para este fim.

Era determinado às escreventes para acompanhar o Juiz em visitas institucionais, também em companhia desta técnica e solicitando às escreventes que realizassem a ata por considerar a incapacidade intelectual da técnica em realizá-lo. Era ressaltado por diversas vezes na frente de outras e mesmo sem dar a oportunidade da técnica realizar para que pudesse avaliar a incapacidade ou não.

É na avaliação de desempenho institucional que somos mais assediados sem chance de ser considerado qualquer pedido de reconsideração. As questões são subjetivas e não há necessidade de comprovar por quem avalia, o Juiz chefe, “as verdades que afirma nos comentários”.

Quando entrei com recurso recebi as seguintes respostas:

“Há várias notícias de insatisfação sobre a funcionária, envolvendo reclamações do diretor da administração do Fórum, da magistrada da 1ª Vara local e de cidadãos. Há reclamações que sua sala está constantemente fechada”.

A diretora em questão da 1ª Vara me lembrou de que ela estava em licença maternidade e licença prêmio estando ausente por mais de um ano. Mas em nenhum momento considerou a possibilidade de desmentir o colega Juiz. Nunca tomei ciência de nenhuma reclamação por parte dos cidadãos. A porta constantemente fechada é devido aos atendimentos realizados, que devem ser realizados a portas fechadas, alvo de reclamações constantes do diretor da administração do Fórum. Diretor este que telefonava e interrompia constantemente os atendimentos, abrindo a porta da sala do serviço social somente para saber se eu estava atendendo. E ainda assim noticiava ao Juiz e aos colegas de trabalho que empreendia saídas durante o expediente de trabalho.

A porta fechada gerou também a avaliação, “A funcionária se recusa a cumprir as regras do Estatuto do Servidor Público, chegando a ponto de salientar que irá ao Conselho para não cumprir as determinações do Juiz corregedor”.

Tinha apresentado a Resolução 493/2006, que dispõe sobre o espaço físico do profissional de serviço social.

“O comportamento destoa das demais servidoras da área, pois as demais sempre se mostram compreensivas e prontas para auxiliar o Juízo na solução de problemas”.

Devo ressaltar que era a única técnica neste Fórum.

“O servidor é resistente a mudanças. Resiste às mudanças, tanto que é alvo de procedimento a análise de comportamento (nunca existiu este procedimento) às regras do Tribunal de Justiça. Resiste à determinação do Juízo de não desligar o telefone enquanto estiver em atendimento. Resiste à ordem de não fechar a porta enquanto estiver em atendimento”.

Afirmações que me causam estranheza porque estas ordens nunca foram dadas pelo Juízo, mas pelo diretor da Administração. E como já dito que insistia em telefonar sistematicamente para o setor para saber se eu estava na sala, isso quando não abria a porta e adentrava para saber “quem estava atendendo”.

“A servidora não entende fazer parte da equipe de profissionais que trabalham neste Fórum, não compreende que também faz parte da equipe e, assim, deveria respeitar não só os profissionais da área técnica, mas também os demais que aqui trabalham”. Devo enfatizar novamente que era a única técnica!

“Existem dificuldades, porém se constatou que os atrasos eram causados por culpa exclusiva da servidora. Houve procedimento sobre os fatos e isso foi constatado. A servidora solicitava diversos prazos para a conclusão de forma desnecessária”.

Diante da demanda invencível de trabalho, de fato houve a instauração de procedimento administrativo, onde apesar de ter relatado que havia atendido 234 processos com visita domiciliar, ter participado das audiências, etc. como já citado acima havia 16 processos em atraso, e que apesar do Juízo não considerar e querer punir, tive que extrapolar a carga horária de trabalho e levar serviço para casa para atender ao determinado. Enfatizo que os prazos dados eram curtos, 24/48 horas, e quando solicitava dilação de prazo não era aceito mesmo tendo fundamentado as razões do atraso.

Pedi remoção deste Fórum. A situação no outro Fórum se alterou. Piorou. Em diversas ocasiões o diretor do cartório gritava comigo e certa vez disse que não iria regularizar minha frequência referente aos dias em que participava de grupo de estudos na Capital, concedendo-me falta injustificada. E em outras vezes vinha questionando o número de atendimentos realizados e ameaçando que iria verificar se os atendimentos e as visitas domiciliares foram realizadas.

Os atendimentos são interrompidos por servidores que adentram a sala, inclusive pelo Juízo. O espaço físico foi retirado e a mesa é ocupada diariamente com um volume alto de processos impedindo o acesso ao computador. Tenho que retirá-los diariamente para conseguir sentar e acessar o computador. O ambiente é insalubre, não possui janelas e nem ventilação adequada. Os equipamentos são inadequados, tais como cadeiras e altura da mesa. Digito sem intervalos, o que já me provocou LER e realizei cirurgia nas mãos.

Tenho uma colega em estágio probatório que solicitava constantes consultas sobre a atuação do profissional de serviço social no Tribunal de Justiça, pois não recebera, assim como eu quando ingressei, nenhuma capacitação. Orientava, fornecia documentos para leitura tais como o Manual de Procedimentos elaborado pela Corregedoria

e esclarecia que havia impedimentos na atuação do profissional em ações previdenciárias, assim como dos serviços cartorários que não são de nossa competência, entre outros. E atualmente aguardo a decisão do Juízo em levar adiante o Processo Administrativo que instaurou diante da representação da colega assistente social que afirma que “foi constrangida por mim, no exercício legal das suas atividades. Diversas vezes foram questionadas as atividades realizadas, que embora fossem ordem do superior hierárquico direto e não implicassem ordens manifestamente ilegais, estariam contra as normas internas, etc.”. “... Apesar da gravidade desta situação estas atitudes ocorriam em relação a esta subscritora. Contudo esta situação se agravou quando após a reunião da sr<sup>a</sup> Z, com as técnicas da entidade de acolhimento, sr<sup>a</sup> fulana e sr<sup>a</sup> fulana. As técnicas da instituição me relataram em uma situação informal, sem debater o motivo da reunião-respeitando o sigilo profissional, que a colega as teria intimidade dizendo que o abrigo deveria ser fechado por que as condições seriam precárias, apesar de serem fiscalizados constantemente por este Juízo e MP” (Devo ressaltar que existem 50 páginas de um processo onde não só o Juízo, como o MP e o diretor da entidade de acolhimento afirmam inclusive em audiência sobre as condições inadequadas da entidade e relatórios desta técnica com anexo do plano nacional de acolhimento).

Este processo foi me dado para ciência em 08 de junho de 2015, sendo marcadas oitivas para os dias 17 e 19 de junho de 2015, tendo a colega como testemunhas o diretor do cartório, sua substituta e prima. Entretanto, após meu advogado solicitar cópias dos autos, as oitivas estão suspensas e até a presente data sem redesignação de nova data.

Atualmente sou alvo de piadas de outros servidores, cochichos com comentários depreciativos. O ambiente tornou-se hostil.

Por duas vezes os fatos se repetem comigo, não encontrando apoio do Núcleo, da Associação, da Corregedoria, etc. Tendo apenas como resposta apenas “tente dialogar com sua chefia” (o juiz).

A chefia delega competências ao escrevente diretor do Cartório e/ou administração, não dialoga, determina apenas “cumpra-se”.

A injúria é sempre presente.

## 2) RELATO DE CASO: ASSÉDIO MORAL COMPROVADO E FRAUDADO NUMA EMPRESA PÚBLICA. A CRUELDADE, A CULTURA DA IMPUNIDADE E O MENOSPREZO DA INTELIGÊNCIA

- Caso N, relatado por seu pai

### INTRODUÇÃO:

O Acidente do Trabalho e a Doença Ocupacional, se tratados convenientemente pelas Empresas, traz na análise da causa a possibilidade do Ato Inseguro, neste caso pode-se admitir haver a falta de consciência do próprio trabalhador, ou seja, um erro ocorrido de dentro do consciente para fora, o que possibilita a manifestação do perigo, o acidente por exemplo.

No assédio moral, ao contrário, o crime migra do meio externo para dentro do indivíduo, portanto, independe da vontade própria do trabalhador, ou ainda de suas ações enquanto um “ser humano” de influências multideterminadas.

No Brasil, em 2012, suicidaram-se 11821 pessoas, conforme divulgado pela OMS, dis-

ponível em <http://g1.globo.com/ciencia-e-saude/noticia/>, acesso em 09/09/2014, que aponta ainda em seu relatório, a partir do estudo, que a cada 40 segundos uma pessoa comete suicídio no mundo, sendo o Brasil o oitavo país em número de suicídios. Nos dados de 2012, das registradas 11.821 mortes, evidencia-se 9.198 homens e 2.623 mulheres (taxa de 6,0 para cada grupo de 100 mil habitantes). Entre 2000 e 2012, houve um aumento de 10,4% na quantidade de mortes - alta de 17,8% entre mulheres e 8,2% entre os homens.

Ainda segundo a OMS: "... muitos casos envolvem ainda pessoas que tentam superar traumas vividos durante conflitos bélicos, desastres naturais, violência física ou mental, abuso ou isolamento", e aqui podemos enquadrar os dois últimos com enorme confiança no envolvimento do Assédio Moral".

Assim, inferindo-se estatisticamente que se 50% dos suicídios no Brasil foram relacionados ao trabalho, teremos 6000 pessoas. Destes, se 50% forem consequências depressivas do trabalho, serão 3000 pessoas. Com enorme margem de erro, consideremos 1/3 destas 3000 pessoas, ou seja, infere-se 1000 trabalhadores cometendo suicídios no Brasil por ano decorrente da doença depressiva cuja causa fundamental é o assédio moral laboral. Estamos diante de uma catástrofe?

Considera-se neste relato as ações em função da experiência do autor. Após aposentado aos 50 anos, já engenheiro experiente de campo e de gestão, com mestrados e professor universitário, o autor tornou-se também engenheiro de segurança do trabalho para melhor trabalhar na causa.

E o destino trouxe o crime cultural com seu próprio filho, concursado, onde pelos fatos históricos, autos obtidos e pelas comprovações decorrentes, constata-se ainda hoje a cultura da impunidade, a soberba, as ameaças, o isolamento, a crueldade com a vida, a manipulação dos fatos, a mentira, o esconderijo e a sentença sumária final da demissão por telegrama de um empregado de licença médica, aguardando perícia do INSS, com Comunicado de Acidente do Trabalho, CAT, sem avaliação de desempenho prévia reconhecida e sem cumprir o protocolo Sindical e ainda pasmem, com a denúncia anterior de assédio moral na Comissão de Ética em tramitação conforme resolução 10/2008. Tudo numa Empresa Pública.

#### APRESENTAÇÃO DA SITUAÇÃO:

Um exemplar jovem estudante, de Universidade Federal, após seu mestrado em economia, o mais concorrido no Brasil, classificado entre os primeiros sendo bolsista da CAPES, tinha uma escolha dentre três opções: Início de carreira profissional em empresa pública através de concurso, seguir em doutorado ou preparar-se para concurso da carreira diplomática função de seu belo currículo e potencial.

A opção foi iniciar carreira em Empresa Pública uma vez aprovado no concurso, sem, no entanto, abandonar os demais sonhos.

Em 30 de Junho de 2011, cerca de 20 dias após sua convocação para assumir o cargo de Analista de Nível Superior / Economia e Finanças, ao ser observado pela família que o filho-irmão apresentava quadro de profunda tristeza, este autor, e o Pai, resolveu conversar com o mesmo quando diante dos relatos foi possível perceber a prática de assédio moral, tudo comandado por uma funcionária antiga sobre qual caía a responsabilidade de dividir seu trabalho com o novo empregado.

A vítima já estava em estado depressivo. Deparou-se com inconsistências financeiras, relatou o fato, a dificuldade de prosseguir na situação identificada e o que recebeu

em troca foi a humilhação, o abandono, os gritos, tiraram seu computador, cobravam produção e etc.

As ações de seus gestores junto com a agressora caracterizava um somatório de crueldades. Assim, o autor deste relato deu entrada com denúncia de assédio moral na referida data de 30 de Junho de 2011, dirigida à Comissão de Ética da ocasião.

Transcorriam os fatos danosos, o filho adoeceu por completo em seguida tendo o Médico do Trabalho emitido o CAT, após relatos e comprovação dos fatos. O Setor de Assistência Social passou a providenciar a entrega dos antidepressivos, visitavam a vítima na preocupação do quadro reconhecido e agendou a perícia no INSS.

Enquanto a família aguardava a perícia, e ainda de licença médica, os monstros cometeram o ato criminoso com a vida, grave, cruel e injusto, com o envio de um telegrama encerrando seu contrato, o que agravou mais ainda o quadro já doentio.

Ainda assim, após as apurações pela Comissão de Ética, onde fomos ouvidos, entre outros empregados, finalmente em 07 de Fevereiro de 2012 foi emitido o parecer ao gestor maior favorável recomendando o retorno diante da comprovação da denúncia.

Antes deste momento entretanto, a mídia já anunciara destituição e substituição do então Presidente da Empresa por determinação da Presidência da República diante da acusação de desvios de propinas de empreiteiras para bancos no exterior.

Em 06 de Setembro de 2012, o Departamento Jurídico, DEJUR, conforme verificado nos autos posteriormente, emitiu uma recomendação ao Presidente da Empresa, nitidamente tendenciosa para mudar os rumos da decisão citada. Absurdamente resume-se os dizeres deste despacho:

1- Reconhece a legalidade do retorno; 2- No entanto alega outros erros não percebidos pela Empresa, um deles que a vaga teria sido ocupada indevidamente; 3- Alega que ao ser realizada a reintegração, os envolvidos com o assédio moral e com a demissão indevida não passariam incólumes; 4- Assim, sugere a constituição de uma nova comissão através de um procedimento administrativo disciplinar, PAD; 5- A partir daí fazem uma nova apuração onde somente a vítima foi novamente reconvocato para depor, fui ignorado, portanto, como denunciante legítimo da resolução 10 de 2008; 6- Nota-se pelos autos, que obtive junto a Ouvidoria, que os novos depoentes estavam acuados, com medo; 7- Ainda assim alguns confirmam o mau trato, existem depoimentos em que as pessoas dizem claramente que sentiam até constrangimentos ao verem a forma do trato pela agressora; 8- Em 20 de dezembro de 2012, sem considerar os verdadeiros depoimentos, a comissão PAD concluiu de forma vergonhosa, armada, o ato regular da demissão, alegando não haver qualquer declaração de depoentes quanto à denúncia de assédio, pior, absorvem os agressores. Tudo claramente tendencioso e menosprezando todas as demais inteligências. 9- Em 31 de Janeiro de 2013 o DEJUR emitiu o processo 4405/2012 recomendando o fraudulento arquivamento do primeiro processo legítimo, mas não comunicaram nada a mim, o denunciante, muito menos para a vítima. Usaram a má fé para caracterizar a prescrição bienal. 10- Durante este período, sem nada saber, fiz vários contatos com Gestores da Empresa, alguns até me ligaram, já sabiam do PAD paralelo, mas falavam sempre com esperança quanto ao retorno de meu filho com referência à primeira recomendação. Na linguagem vulgar, “me enrolaram” com palavras de esperança. Má fé, reitero, para passar o tempo da prescrição bienal. 11- Fomos até convocados e recebidos pelo Presidente para tratar do retorno. O que foi uma crueldade com a vítima, passou a ser tortura psicológica com a família. 12- Somente no fim de novembro de 2013, fui comunicado da decisão. Mas de posse dos autos pude

claramente perceber a má fé e a burla com a decisão legítima da apuração realizada pela então Comissão de Ética para que os culpados não fossem provavelmente punidos, uma total inversão de valores quanto aos objetivos da resolução 10 de 2008. 13- Fui orientado ainda pela Ouvidoria a entrar com Petição junto à Diretoria Colegiada, assim o fiz no dia 25/11/2013, mas outra vez a resposta foi a simples negativa alegando “ausência de fatos novos”, ignoraram as verdades constatadas nos autos das diversas agressões em grupo, das manipulações fraudulentas dos fatos, provas estas que não imaginaram que viriam parar em minhas mãos pelos anjos da própria empresa, ou seja, ignoraram a minha descoberta do arquivamento escondido da primeira decisão legítima.

Na decorrência dos fatos, infelizmente, descobri a negativa dos advogados que procurei quanto à possibilidade da ação judicial trabalhista diante da forçada prescrição bienal já consolidada no tempo de forma tão cruel.

Descobri ainda a inoperância do Sindicato na esfera administrativa e o menosprezo do Colegiado de Diretoria da Empresa já citado.

Descobri o paradigma dos Ministérios Públicos enganados e da descrença dos mesmos quanto a denúncia feita por cidadão isolado mesmo que com todas as provas. Estes Ministérios Públicos inicialmente arquivaram as minhas denúncias diante da simplicidade unilateral das mentiras do PAD fraudulento de defesa da Empresa, tudo ainda sem a minha chance de convocação solicitada para depor.

Mas descobri também uma força própria interior dentro do meu ser, que redirecionaram minhas ações inconformadas para junto ao Ministério Público da União, MPU, e de minhas denúncias nos diversos fóruns das Redes Sociais.

O novo paradigma a ser quebrado tratou em fazer com que os Ministérios Públicos entendessem que o assédio moral não poderia ser acatado só quando caracterizado sobre uma classe trabalhadora.

Argumentei que a estratégia das Empresas é também assediar em série o que com o tempo caracteriza toda a classe, e que numa grande empresa, principalmente, não existe assédio isolado, pois os diversos casos reais se escondem diante das dificuldades de provas, caracterizações e testemunhas disponíveis sem se sentirem ameaçadas.

Busquei então os vários casos de denúncias históricas em série ao longo dos anos na Justiça Trabalhista em Empresas isoladas, a grande maioria ações dando causa ganha ao Trabalhador com quase 100%, inclusive na Empresa denunciada.

Manifesto agradecimento recente com as tratativas diversas junto ao MPU, em que, embora de forma Hercúlea, compreendeu meu manifesto e desarquivou o processo já designando novo Procurador do MPT na continuidade e tornando-se Inquérito Civil.

Na decorrência, em audiência no MPT em 13/06/2015, o Procurador da República emitiu parecer colocando-se como interveniente na orientação de recurso na justiça trabalhista independente da prescrição bienal.

No MPF também houve um primeiro arquivamento quando somente as mentiras da empresa teve crédito. Depois de aceito meu depoimento pessoal com o Procurador da República, e com os autos comprobatórios, foi possível o desarquivamento e a continuidade das apurações.

Hoje, a Empresa Pública não respondeu aos três Ofícios do MPF, o que caracterizou improbidade administrativa e aguarda-se a decorrência dos fatos.

Espera-se para breve um final justo diante das possibilidades desta luta aqui descrita, embora resumida. Este relato, embora não finalizado em seu objetivo principal, caracteriza a crueldade de uma empresa pública, a cultura da impunidade e o menos-

prezo a inteligência alheia que precisa ser combatido.

Observa-se principalmente a dificuldade de se denunciar individualmente. Os órgãos de defesa e a legislação precisam absorver a ideia de que numa empresa pública principalmente, ou numa grande empresa, não existe o assédio individual, pois quando ele é denunciado, ainda que individualmente, a cultura já está caracterizada.

### 3) INTERVENÇÃO: RELATO DE EXPERIÊNCIA DE SINDICATO DE DOCENTES UNIVERSITÁRIOS: DA INTERVENÇÃO INDIVIDUAL À COLETIVA

- Izabelle Rizental Garcia (Graduanda em Psicologia); • Nayara Costa Silva (Graduanda em Psicologia).

O presente texto caracteriza-se como relato de experiência coletiva, porém com destaque a uma experiência individual para que se possam exemplificar situações de assédio moral ocorridas com docentes da Universidade F (UF). Destaca-se que o intuito desse trabalho é mobilizar os docentes a reconhecer suas entidades sindicais enquanto representante da categoria e também espaço de luta, reivindicação e apoio às causas relacionadas a esses. Este relato baseia-se em casos de assédio moral ocorridos na UF e denunciados à Associação dos Professores da Universidade F, desde 2010. A partir das denúncias, pôde-se notar semelhanças entre os casos e destes elaborar um perfil de assediados. Esse texto tem como base os atendimentos vivenciados na Associação e os artigos produzidos pela mesma (ZANIN et al., 2012a; 2012b).

#### PERFIL DOS ASSEDIADOS:

Em relação ao perfil dos casos de assediados, observa-se que foram acolhidos professores de ambos os sexos, com idades prevalentes entre 43 e 57 anos. Os docentes atuavam entre 2 a 10 anos na UF, sendo esta, majoritariamente, a primeira instituição de ensino como docente. Destaca-se que os professores possuem carga horária elevada em sala de aula, com prevalência média de 14 horas semanais.

Percebe-se também que esses profissionais são, em sua maioria, dispostos, inovadores e criativos, contribuindo para a Universidade em atividades de ensino, pesquisa e extensão. Por essa razão, os docentes possuíam um currículo altamente qualificado, sobressaindo-se por suas titulações e parcerias de financiamentos, além de possuírem boas relações com os alunos. Outro dado predominante nos relatos atendidos refere-se ao fato de que os professores logo ao ingressar na UF assumiam cargos de chefia (coordenação de curso ou chefia departamental), fato este que os deixavam vulneráveis e facilmente expostos a manipulação frente à falta de conhecimento do funcionamento da UF. Mesmo expostos a todas essas situações, os professores afirmam que a entrada na universidade pública tratava-se de uma realização pessoal, um projeto de vida.

Com base nos dados acima é possível perceber, conforme destacado em literatura da área, que não apenas os profissionais apontados como improdutivos ou desinteressados sofrem perseguições e violência moral. Conforme salienta SCHATZMAM et al. (2009), os profissionais com o perfil citado podem ser vítimas de assédio ou violência justamente por seu talento e desempenho, pois despertam inveja ou medo em seus colegas, que acabam utilizando o assédio como forma de coagir e intimidar a esse e o que ele representa. Nas situações de assédio moral, são as relações de poder que estão em

jogo, desta forma, o professor ao realizar mudanças e destacar-se no trabalho ameaça a lógica por detrás das relações pre estabelecidas pelo modelo de universidade vigente.

Outra semelhança verificada nas denúncias foi quanto à postura da UF frente aos casos abordados. Em geral, os docentes passam por processos burocráticos demasiadamente longos, sofrendo pela falta de comunicação sobre o andamento destes, o que faz com que eles tenham que buscar soluções individuais e muitas vezes improvisadas para sua situação. Este cenário deixa a universidade confortável e isenta de suas responsabilidades.

Devido a todos esses fatores aos quais o docente é exposto e principalmente ao fato de que ele próprio tenta sozinho resolver sua situação ou negá-la, constata-se que geralmente os professores que sofrem assédio moral procuram pela entidade sindical com uma média de 6 a 7 anos após o início das situações assediadas. Por isso, no momento em que os docentes buscam ajuda, eles encontram-se esgotados, com a saúde física e emocional debilitada.

Os encaminhamentos dados pela Associação tem como premissa o respeito às especificidades de cada caso e podem ser: encaminhamentos à assessoria jurídica, à diretoria, à junta médica da UF, ou a outros profissionais da área da saúde, quando da necessidade de atendimento clínico-psicológico, por exemplo. Do mesmo modo, a Associação não deixa de olhar para cada caso de maneira mais ampla, para construção de intervenções e reivindicações coletivas que alterem a estrutura da Universidade.

Ainda a respeito dos encaminhamentos, tendo em vista a manutenção da autonomia universitária, o docente é aconselhado, antes de tomar medidas externas, a passar pelos processos internos da UF. Porém, como já elencado, o descaso por parte da Universidade para com esses docentes, muitas vezes com motivações políticas, faz com que estes não tenham suas reclamações levadas em consideração.

É a partir desta realidade apresentada que o papel do movimento sindical se faz imprescindível nas reivindicações e questionamentos junto à universidade, bem como na promoção de ações políticas mais amplas quanto à saúde docente e ao assédio moral.

#### Caso Luísa:

A seguir citaremos o caso de adoecimento da professora Luísa, o qual é irrefutavelmente ligado às demandas impostas pelos órgãos de fomento e pela própria Universidade, aliados a formas de gestão coercitivas e especialmente adoecedoras.

A professora Luísa entrou na UF em 2008, tendo apresentado desde seu estágio probatório ótimo desempenho, acima do exigido pela Universidade. Entretanto, mesmo antes de sua entrada como docente, ainda como aluna de mestrado, a mesma percebeu que o ambiente de trabalho era penoso em função de um dos professores assediar os colegas a partir de certo prestígio e poder que adquiriu ao longo do tempo que atua como docente. O principal motivo de tal prestígio do assediador é a alta produtividade de seu departamento e do laboratório ao qual é vinculado, que traz ganhos financeiros e notoriedade a estes e à UF, porém de forma totalmente antiética e coercitiva. Isso, junto ao fato de Ivan ter ocupado cargos de chefia no departamento, fez com que ele fosse considerado pelos colegas como alguém difícil de ser atingido dentro da Universidade em função da sua influência.

As práticas do professor Ivan consistem em exigir a inclusão de seu nome e de sua esposa em todos os artigos e capítulos de livro que os membros do laboratório produz, sem nenhuma preocupação com a qualidade das produções nem com o aspecto ético

de ter participação na produção, colocando que quem não estiver satisfeito deve sair dali pois “o departamento é dele”. O tratamento foi descrito pela professora como “insuportável” pois ele humilha, grita e expõe professores e alunos. Dessa forma, por se considerar dono do departamento e do laboratório, Ivan sentia-se no direito de impossibilitar Luísa de exercer parte das funções de docência dentro da Universidade - como a preparação de aulas e atendimento a alunos - em prol do produtivismo acadêmico.

Após anos sentindo-se humilhada, tendo dificuldade de exercer o que considera o trabalho docente - transmitir conhecimento com qualidade, para além da produção quantitativa acadêmica - e vendo os outros professores sob relações de trabalho degradadas, a professora acabou adoecendo e foi afastada por 2 meses para tratamento de saúde, além de ter feito acompanhamento psiquiátrico e psicológico por três anos.

Após esse período, o órgão responsável pela atenção à saúde do servidor, emitiu um laudo dizendo que Luísa estaria apta a trabalhar, mas não naquele local de trabalho. A UF respondeu a este laudo oferecendo a remoção da professora do departamento, em caráter de lotação temporária até que houvesse a liberação de nova vaga para o departamento no qual atuava. Porém, após alguns meses, sua situação ainda não havia sido resolvida: Luísa continuava exercendo atividades no novo local, sem remoção oficial do departamento antigo, o qual, para piorar, requisita o retorno da vaga que a docente ocupava - apesar desse departamento ter recusado uma vaga de professor Titular, que possui a mesma carga horária que a vaga da professora. O não andamento do processo de lotação definitiva se deu em função de uma pessoa da administração da UF ter se recusado a assinar o documento de remoção, para não se indispor com o “dono do departamento”.

Percebe-se uma inconsistência entre o fato de não ter ocorrido a lotação definitiva da professora, uma vez que aquela poderia ter saído em função da Universidade já ter liberado uma vaga para o departamento antigo, ao mesmo tempo em que este recusa a vaga de titular ofertada. Além disso, cabe levantar que a saúde do servidor, e portanto também sua remoção por motivo de saúde, é preponderante sobre a distribuição de vagas na instituição, de forma que a remoção deve se dar independentemente da problemática da existência de vagas ou pontos para o departamento.

A Associação e a professora acreditam que o requerimento da vaga especificamente dela, que tem nível mais baixo na carreira, e a não aceitação da vaga de professor titular se devem ao desejo de que o departamento receba um professor mais jovem e fácil de ser submetido ao professor em questão (que é Titular), não interessando contratar alguém mais velho, com carreira consolidada e que possa se interpor no seu caminho ou simplesmente se recusar a se submeter à produtividade que ele exige dos demais.

Constata-se, portanto, os reflexos do produtivismo acadêmico meritocrata e da lógica quantitativa lançada pelos órgãos de fomento, os quais são facilmente adotados, muitas vezes de forma abusiva, por pessoas que buscam prestígio e poder acima de tudo. Dessa forma, cria-se um clima organizacional insalubre, que extingue a fraternidade entre os companheiros de trabalho, isolando o sujeito e tornando o trabalho algo penoso, o que frequentemente resulta em quadros de adoecimento. Tais casos são tratados com descaso pela administração da Universidade, que ignora epidemias de adoecimento psíquico em certos locais de trabalho, insistindo em atribuir os motivos desses adoecimentos a questões pessoais dos docentes.

Diante desse quadro específico, a Associação inicialmente fez o acolhimento da professora em conjunto com a assessoria jurídica, a direção e a psicóloga da entida-

de sindical, buscando promover uma investigação sobre o ambiente de trabalho com base no caso dela e promovendo uma denúncia ao ambiente degradante, porém mantendo o anonimato quanto à identidade da professora. O sindicato também entrou em contato com as entidades representativas dos estudantes para fazer denúncia a respeito das situações ocorridas com eles, buscando a união com os discentes para enfrentar os problemas do departamento. Além disso, a Associação deu suporte jurídico para que a professora solicitasse a remoção e para que a mesma fosse publicada em diário oficial para outro no qual o ambiente organizacional favorecesse sua saúde e evitando risco de retorno para o antigo local de trabalho devido à melhora do quadro.

## Referências Bibliográficas

ZANIN, F. C.; FREITAS, J. A. R.; KÜNZLE, L. A. "Estou doente profissionalmente": relato de experiência da APUFPR-SSind e reflexões sobre intervenções sindicais na saúde do trabalhador docente. *Universidade e Sociedade*, Brasília, DF, ano XXI, n.50, 106-121, jun. 2012a.

ZANIN, F. C.; FREITAS, J. A. R.; KUNZLE, L. A. Violência moral e adoecimento de docentes da UFPR em discussão: análise de dados obtidos através de parceria entre Psicologia do Trabalho e Sindicato. In: SEMINÁRIO DE SAÚDE DO TRABALHADOR DE FRANCA, 8., 2012b, Franca. São Paulo: Disponível em: <[http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=MSC0000000112012000100026&lng=en&nrm=abn](http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=MSC0000000112012000100026&lng=en&nrm=abn)>. Acesso em: 19 Jun. 2015.

SCHATZMAM, M.; GOSDAL, T. C.; SOBOLL, L. A.; EBERLE, A. D. Aspectos definidores do assédio moral. In: SOBOLL, L. A.; GOSDAL, T. C. (Org.). *Assédio moral interpessoal e organizacional: um enfoque interdisciplinar*. São Paulo: LTr, 2009. 17-32.

VII: relatos diversos

## 1) RELATO INDIVIDUAL: PERÍCIA E ASSÉDIO MORAL: O CASO DE UM HOSPITAL PÚBLICO DO INTERIOR PAULISTA

• Bruno Chapadeiro (brunochapadeiro@yahoo.com.br, Faculdade de Educação, UNICAMP).

### INTRODUÇÃO:

O caso a seguir a ser analisado por nós, narra a história de J., 51 anos, sexo feminino, enfermeira de um hospital público do interior de SP que, em agosto de 2012, protocola uma denúncia no MPT relatando ter sido vítima de assédio moral no hospital em questão no período de 2006-2013 aproximadamente.

### APRESENTAÇÃO DA SITUAÇÃO:

J., 51 anos, enfermeira do trabalho, formada há 27 anos em Enfermagem, diz ter um perfil estudioso e questionador. É aprovada em concurso público e passa a integrar a equipe de enfermagem de um hospital público do interior do Estado de São Paulo em 2000 no turno noturno (18h30-06h30) pois acumulava cargo noutra função na Secre-

taria de Saúde do município. No ano de 2006 J. decide largar o cargo na prefeitura do município por dificuldade em conciliar os horários de trabalho e passa a trabalhar pela manhã no hospital conciliando com alguns plantões extras à noite. Nas palavras da entrevistada: “- Aí foi a morte. Começou tudo. Aí veio muito sofrimento. Perseguições, humilhações, atribuições extras.”. Trabalhava de dia nas ‘dependências deles’ e fazendo plantões extras pra complementar a renda.”

A diretora em posse de sua escala de plantões extras, agia por escalá-la para efetuar plantões aos finais de semana e feriados tais como Natal, Ano Novo, Páscoa, e afins. Se optasse por reclamar ou questionar a postura da diretora, a mesma agia por lhe retirar todos seus demais plantões ocasionando uma perda considerável na renda complementar de J., já prevista em seu orçamento familiar. A título de exemplo, caso a diretora lhe retirasse os oito plantões mensais que habitualmente efetuava, haveria um decréscimo de cerca de cinco mil reais em seu holerit.

Tais plantões eram constantemente atribuídos a J. em jornadas seguidas de trabalho, nos turnos matutinos e noturnos. A diretora ordenava que ela retornasse às 12 horas novamente para trabalhar até às 18 horas. Houve vezes em que saía do plantão às 6h e a faziam retornar às 8:30 pois reuniões eram marcadas onde diziam que a presença dela era indispensável. Caso J. se recusasse comparecer às ditas reuniões, era consequentemente novamente ameaçada de ter seus plantões extras todos retirados e com isso, teria novamente perdas financeiras significativas.

Em sua entrevista, J. chora ao contar que a referida diretora nomeia a irmã de J., também funcionária do hospital, para um cargo na direção com a finalidade de lhe vigiar. Ainda em 2006 J. entra com a 1ª denúncia no Ministério Público do Trabalho (MPT) quanto aos abusos sofridos por ela no caso das alterações de escala dos plantões que a diretora lhe submetia. Quando relata tal fato, chora novamente. Houve semanas em que J. foi posta em plantões todos os dias, sem descanso. Diz ter adoecido nessa época. Costumeiramente suplicava para que não fizessem isso com ela pois tinha família para cuidar.

J. é eleita pelos funcionários para compor a presidência da Comissão de Saúde do Trabalhador (COMSAT). A COMSAT funciona tal como uma CIPA, porém num conceito mais amplo, nos órgãos estaduais. Após assumir o cargo e efetuar a denúncia junto ao MPT, J. entra em férias e o hospital passa por uma reforma em sua estrutura física. Quando retorna ao trabalho, sua sala está desmontada: sem computador e os documentos da COMSAT todos postos em caixas de papelão no canto da sala. Retiram-lhe sua secretária, bem como a sala propriamente dita. Os integrantes da COMSAT relatam que foi a diretora que lhe tirara sua sala. Também é informada que fora deposta de seu cargo de enfermeira do trabalho.

Em 2008 J. passa num concurso da prefeitura do município. Nessa fase, muito adoecida, relata que uma depressão a fez emagrecer quinze quilos. O médico do trabalho do hospital acreditava que ela estivesse com tuberculose e solicitou-lhe uma bateria de exames. Relata ter adquirido “asma ocupacional” a qual o médico lhe disse ser de origem nervosa, por estresse, emocional. Assim como sua perda de peso e estado depressivo, insônia e perda de apetite. J. é fumante e sentiu que nesse período seu quadro se agravou ainda mais. O médico a afastava quinze dias (tempo máximo para que não se retire o auxílio-doença), quando retornava ao trabalho relata que deparava-se com “bilhetes horríveis e cínicos” em seu livro de registro de enfermagem em que alguns por exemplo continham mensagens de seguinte teor: “J. esqueceu os óculos na janela.

Talvez porque tenha ido à janela para fumar. Em local proibido”. Relata que jamais fumou em local proibido no hospital. Todos os referidos bilhetes encontram anexos em seu processo protocolado no MPT.

Certo dia, muito adoecida e com sinais de esgotamento, com febre e dores no corpo, J. resolve ir embora para casa mesmo tendo uma discussão. Quando chega em casa recebe ligação da diretora lhe dizendo que por abandono do posto de trabalho, lhe retiraria os dez plantões extras que ela fazia naquele mês. Relata ter acatado sem forças para reagir. “- De vez em quando a gente surta...” diz.

Quando retorna ao hospital as escalas abusivas de plantões se dispõem com maior intensidade. Recusa-se a fazer os plantões noturnos alegando que seu retorno ao hospital em jornada dupla fez com que tornasse a sentir sintomas de “asma ocupacional”. Diz claramente que sua doença é o hospital. Pois dentro da instituição nosocomial sentia-se perseguida, humilhada, maltratada e a adoecida. Desse modo, J. não suportou a escala excessiva de plantões seguidos (cerca de oito, nove plantões consecutivos) e passa a reduzi-los até não conseguir realizar mais nenhum por declarar exaustão. Relata que com tal fato, lesa novamente sua vida financeira e tem seu nome levado à órgãos de crédito.

Doente, com perdas financeiras e emocionais, relata medo da morte ou de “fazer besteira” indicando ideia suicida em seu depoimento. Chora ao lembrar que passara em 1º lugar num concurso do município, tendo este apenas uma vaga disponível em 2009. No entanto, o concurso do município em que fora aprovada demora para convocá-la (cerca de um ano) e diz que dessa forma seu “inferno continuou”.

Quando J. é convocada para assumir seu cargo na prefeitura do município retorna ao trabalhar noturno no hospital, ao passo que cumpre jornada no período matutino na prefeitura. Com isso, intensificam-se o agendamento de reuniões pela manhã em horários que ela não se encontrava no hospital, mas sim, em seu trabalho na prefeitura. Em 2012, J. organiza uma documentação de cerca de trezentas páginas contendo os abusos sofridos no período que compreende seu relato a nós e protocola nova ação junto ao MPT com a ajuda de seu marido que é advogado. No referido documento J. denuncia sua jornada de humilhações e assédio moral sofrido no hospital público.

Das cerca de trinta sindicâncias a que J. fora intimida pela diretora, fora absolvida em 28. Numa das sindicâncias por nós analisada, datada de 29 de agosto de 2013, J. foi absolvida da alegação de que permitia que os pacientes fumassem nas dependências do hospital durante seu turno noturno. Quando de sua resposta à referida sindicância junto à Procuradoria de Procedimentos Disciplinares do Estado de São Paulo, relata ter levado como defesa seu documento protocolado no MPT em 2012.

Tal processo junto ao MPT inclusive passa a ter seguimento em meados de Outubro/2014. Relata que hoje sente que superou os fatos ocorridos nesse período. Encontra-se fortalecida para ignorar as perseguições que ainda sofre. Conta que não se sente curada pois tais episódios deixaram-lhe uma marca muito forte em seu psicológico. Segundo ela, “uma ferida ainda aberta de difícil cicatrização”. J. diz achar que a diretoria do hospital sente-se ameaçada e diminuída e por isso a assediam.

Para J., a abertura de uma ação judicial de longo prazo reivindicando o reparo do dano moral sofrido iria lhe fazer reviver tudo novamente, justamente pela demora no processo. Para J., “encarar seus monstros frente a frente” lhe traria muito sofrimento. Diz que valor financeiro nenhum referente ao dano moral que o juiz arbitrasse à causa não iria lhe curar seu sofrimento. Sente que com a ação do MPT pode fazer o

que realmente deseja: justiça. Atualmente integra uma comissão de assédio moral do município e conta que somente quando aprendeu sobre o que verdadeiramente era um assédio moral, é que se reconheceu como vítima de um.

#### ENCAMINHAMENTOS:

A referida denúncia no MPT tem seus primeiros encaminhamentos a partir de outubro de 2014 e até a data de nossa coleta de dados não havia sido feita uma perícia oficial com a trabalhadora assediada, ou em seu posto de trabalho, ou mesmo com demais envolvidos, que tenha sido indicada pelo próprio MPT. No caso, nos foi relatado pela gerente da unidade do CEREST em questão que o órgão tem parceria com o MPT para sazonalmente agir como responsável por uma perícia e demais investigações das denúncias recebidas pelo MPT. Como não nos foi possível portar em tempo um documento oficial expedido pelo MPT que pudesse conferir-nos certo poder de atuar numa investigação mais ampla do caso de J., objetivou-se pela não intimação/convocação da dita assediadora à nos ceder uma entrevista relatando sua versão dos fatos.

As entrevistas foram realizadas portanto com a trabalhadora assediada, de quem colhemos seu relato dos fatos integralmente; com alguns integrantes de sua família nuclear, com duas funcionárias do hospital em questão, que à época dos acontecimentos integravam o corpo diretor do mesmo e; com a gerente do CEREST do município que hoje acompanha a ação movida pela trabalhadora assediada.

## 2) RELATO DE EXPERIÊNCIA: AÇÕES POLÍTICAS, ESTRATÉGIAS PREVENTIVAS E DE INTERVENÇÃO CONTRA A VIOLÊNCIA LABORAL

- Ana Lúcia de Mattos Flores (mattosflores2013@gmail.com); • Maria Inez Pagnosi Pacheco (assessoria@sintrapp.com.br); • Tânia Cristina Brandão (imprensa@sintrapp.com.br)

#### INTRODUÇÃO:

O combate ao assédio moral é prioridade para a diretoria do SINTRAPP – Sindicato dos Trabalhadores no Serviço Público Municipal de Presidente Prudente e Região, apesar da negação do problema pela Administração Municipal, o adoecer dos servidores públicos como consequência do autoritarismo das chefias, humilhações e injustiças vivenciadas no trabalho, é fato comprovado.

No Brasil o serviço público é constantemente criticado pela mídia. Filas, lentidão dos processos e principalmente a estabilidade do servidor são objetos de reportagens que visam incutir na população a idéia de que a culpa dos problemas do serviço público está no servidor. Este é apresentado como marajá, incompetente e preguiçoso. São omitidas as falhas e problemas das instituições públicas provocadas na maioria das vezes pela má Gestão dos respectivos governos, criando no imaginário coletivo, por meio de notícias distorcidas, a imagem de que o funcionário público não é trabalhador. Não podemos aceitar que os servidores deixem de ser sujeitos para se transformarem em objetos, peças que são substituídas por outras peças. Devemos lutar, denunciar e não aceitar que a conjuntura econômica, social e política propiciem o aumento de casos de assédio moral como mecanismo de pressão, desestabilizando emocional e psiquicamente o servidor.

A estabilidade no emprego nada significa, sem que a saúde do trabalhador seja preservada. A luta atual tem de ser contra o assédio moral, processo perverso que adocece e destrói o ser humano.

**OBJETIVO:**

Fornecer aos servidores públicos municipais de Presidente Prudente e região, informações básicas sobre a caracterização do assédio moral no intuito de enfrentar esse problema cada vez mais frequente nos locais de trabalho, abordando causas e consequências, com a perspectiva de humanizar as relações no ambiente de trabalho.

Conscientizar, mobilizar e lutar para conquistar ambientes de trabalho saudáveis e a criação da Lei Municipal que deve ser de autoria do executivo que venha punir e coibir a prática do assédio moral no serviço público.

**OBJETO:**

CAMPANHA PERMANENTE DE ENFRENTAMENTO AO ASSÉDIO MORAL É CRIME... DENUNCIE!!!

**METODOLOGIA:**

A direção do SINTRAPP ao tabular os dados estatísticos referentes ao adoecimento dos servidores públicos, oriundos da Previdência Própria do Município de Presidente Prudente e do município de São Paulo-Atlas/SP/2012, que revelaram a coincidência da principal causa de afastamento para tratamento de saúde de 15 dias ou mais (licença médica) serem devido aos transtornos mentais seguido das doenças osteomusculares, percebeu a necessidade em realizar uma campanha específica de combate ao assédio moral no serviço público que transcendesse a informação do tema e direitos dos trabalhadores e trabalhadoras, que conseguisse transformar a realidade. Para tanto além de fazer uma cartilha específica sobre o assédio moral o Sindicato foi até a base (locais de trabalho) dialogar com a categoria e também entregar uma camiseta alusiva ao tema com intuito de dar maior visibilidade à campanha. Buscou parcerias, realizou oficinas de formação, audiência pública, negociação com o prefeito, sendo este o mote da Campanha Salarial 2014 - objetivando a conquista da Lei Municipal.

**DESENVOLVIMENTO DA CAMPANHA:**

Realização de uma palestra sobre o tema ministrada pela Doutora Margarida Barreto, especialista no assunto.

Lançamento da 1ª edição da Cartilha elaborada pelo Sintrapp para conscientização dos servidores sobre a problemática do fenômeno do assédio moral, suas formas, como reconhecê-lo, suas consequências, formas de combate e como fazer a denúncia, informação do tema e direitos dos trabalhadores e trabalhadoras, legislação existente e em tramitação, entre outras informações para que conseguíssemos através do conhecimento, começar a transformar a realidade.

Juntamente com a cartilha distribuímos uma camiseta alusiva à campanha com o propósito de dar visibilidade ao enfrentamento e combate ao assédio moral no serviço público.

Foi disponibilizado aos servidores de imediato uma forma de contato eletrônico direto com o sindicato para denúncias de assédio moral: o e-mail [assediomoral@sintrapp.com.br](mailto:assediomoral@sintrapp.com.br). Diante da queixa, diretores do SINTRAPP definiam como solucionar o

problema no ambiente de trabalho.

Realização de uma Oficina de Capacitação e Dramatização sobre o tema aos servidores municipais representantes da OLT - Organização por Local de Trabalho;

Oficina de Formação aos dirigentes sindicais em parceria com FUNDACENTRO e CEREST com objetivo de formar multiplicadores com a perspectiva de que pudessem orientar os servidores em seus locais de trabalho para combater o assédio moral. Além de aprofundar no tema para negociar o enfrentamento deste fenômeno, enquanto item de reivindicações na Pauta da Campanha Salarial nos diversos municípios de sua base regional.

Audiência Pública sobre o tema em parceria com a Câmara de Vereadores de Presidente Prudente.

Mesa de Negociação com os prefeitos da região sobre a pauta de reivindicações.

Lançamento da 2ª edição da cartilha, revisada e ampliada juntamente com a Federação dos Trabalhadores Municipais do Estado de São Paulo FETAM/SP e a Central Única dos Trabalhadores - CUT/SP. Link: [www.sintrapp.com/imagens/2014/dezembro/CARTILHADOISPONTOZERO.pdf](http://www.sintrapp.com/imagens/2014/dezembro/CARTILHADOISPONTOZERO.pdf)

#### RESULTADOS:

Temos colhido resultados satisfatório com essa campanha que foi muito bem recebida pelos servidores (as) municipais, conseqüentemente promovendo uma aproximação ainda maior do sindicato com a base.

O conhecimento sobre o tema e a conscientização dos direitos dos trabalhadores e das trabalhadoras tem encorajado os servidores a procurarem o sindicato para maiores informações, muitos enviam através do canal de comunicação criado para este fim, as denúncias, solicitando visitas propositivas, alguns casos foram judicializados. Muitos entraram em contato e manifestaram sua satisfação alegando que a campanha por si só já contribuiu para inibir a prática do assédio moral no ambiente de trabalho. Interessante observar que recebemos solicitação da cartilha até por trabalhadores e trabalhadoras de outros locais.

Entre os resultados esperados, destacamos a criação da Lei de Combate ao Assédio Moral no Serviço Público, de autoria do executivo, sancionada no dia do servidor público, 28 de outubro de 2014. Lei Municipal nº 8.683/2014 em Presidente Prudente - SP, sem dúvida essa foi uma conquista fundamental que como prevíamos fortaleceria nossa luta e desencadearia a de vários outros municípios de nossa base de atuação, como já aconteceu no município de Flora Rica, Lei nº 960/2015 e no município de Sandovalina, Lei nº 1.176/2015.

#### CONSIDERAÇÕES:

O assédio Moral começa a ganhar outra nomenclatura: Assédio Organizacional evidenciando a expansão dessa gravidade, fato comprovado pelos suicídios cometidos no trabalho, que deve ser interpretado no mínimo como um grito desesperado de socorro.

O Assédio Organizacional está baseado em práticas gerenciais voltadas ao aumento da produtividade e da lucratividade das empresas, às vezes sobre o pretexto do melhor aproveitamento dos recursos humanos, que por suas características e por sua reiteração potencialmente causam danos à saúde física ou mental dos trabalhadores.

Desmistificar a questão do assédio moral no local de trabalho é o caminho seguro para prevenir e erradicar sua presença onde já tiver se instalado.

Existem vários Projetos de Lei, muitos tramitando há cerca de uma década, sem obtermos o êxito de extinguir esta prática tão arraigada na sociedade e aceita como método de gerenciamento.

Iniciativas no âmbito municipal tem ocorrido, no sentido de instituir lei específica, que devem ser de autoria do executivo, que venha tipificar e determinar ações preventivas, e, sobretudo de enfrentamento do assédio moral organizacional que também ocorre no serviço público, e por fim propondo ações punitivas para os assediadores.

Essa é uma luta que o SINTRAPP tem travado em prol dos trabalhadores e das trabalhadoras do Serviço Público Municipal.

Acreditamos que só com a união da classe trabalhadora poderemos transformar essa realidade que prejudica não só com a vida do servidor e servidora, mas com a dos demais colegas de trabalho, dos amigos, da sua família e da sociedade.

PÔSTERES - Trabalhos completos

09/10/2015 - Sexta-feira: 17h às 18h30

Sessão de exposição de pôsteres (EP) 1:

## 1) REFLEXÕES SOBRE A INTERFACE ENTRE ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO E APOSENTADORIA

• Marcos Henrique Antunes (UFSC, marcos.antunes@live.com); • Carmen Leontina Ojeda Ocampo Moré (UFSC, carmenloom@gmail.com).

Este trabalho apresenta reflexões teóricas sobre a interface entre assédio moral no trabalho e aposentadoria, evidenciando os fatores organizacionais e sociais imbricados nessa relação. Analisa-se que o período que antecede o rompimento do vínculo de trabalho pode envolver condutas que causam danos à dignidade e a integridade do trabalhador, tais como a exclusão, a desvalorização do saber e da trajetória profissional. Considera-se que os programas de orientação para aposentadoria podem ser uma prática de gestão que promova a prevenção e o enfrentamento à este tipo de violência.

### Referências

Nunes, T. S. & Tolfo, S. R. (2013). A dinâmica e os fatores organizacionais propiciadores à ocorrência do assédio moral no trabalho. *Revista de Gestão e Secretariado*, 4, 90-113.

Tolfo, S. R., Silva, N., & Krawulski, E. (2013). Acoso laboral: relaciones con la cultura organizacional y la gestión de personas. *Salud de los Trabajadores*, 21, 5-18.

Zanelli, J. C., Silva, N., & Soares, D. H. P. (2010). Orientação para aposentadoria nas organizações de trabalho: construção de projetos para o pós-carreira. Porto Alegre: Art-med.

## 2) CARACTERIZAÇÃO DOS PESQUISADORES NACIONAIS DEDICADOS AO ESTUDO DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO COM BASE NA PLATAFORMA LATTES

- Júlia Gonçalves (Psicóloga, Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Psicologia UFSC, julia\_psi\_@hotmail.com);
- Lucas Schweitzer (Psicólogo, Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Psicologia UFSC, lucass.schweitzer@gmail.com);
- Suzana da Rosa Tolfo (Psicóloga, professora e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da UFSC, srlolfo14@gmail.com).

### INTRODUÇÃO:

A pesquisa sobre o Assédio Moral no trabalho tem sido crescente no país, com cada vez mais pesquisadores dedicados ao estudo deste fenômeno. Objetivo: Realizar um levantamento sobre os pesquisadores vinculados ao estudo do assédio moral no trabalho na plataforma lattes, em especial os bolsistas produtividade do CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico. Metodologia e discussão dos resultados: Realizou-se uma busca de currículos na plataforma lattes no dia 04/07/2015 com o assunto "Assédio Moral no trabalho". Quando realizada a busca de mestres, graduados, estudantes ou técnicos obtêm-se 5629 sujeitos. Ao se restringir a doutores vinculados ao assunto, chega-se a 1690 doutores. Além disso, 378 destes doutores contêm o termo "assédio moral no trabalho" integralmente em seus currículos, o que demonstra uma dedicação específica ao estudo deste fenômeno. Em relação as grandes áreas especificadas\* pelos doutores em seus currículos, chega-se a informação de que 963 são vinculadas a área de Ciências Sociais Aplicadas (as mais citadas são, com 572 o Direito, e 320 a administração). Na sequência, aparece a área de Ciência Humanas, com 809 (404 vinculadas a Psicologia) e a área de Ciências da Saúde, com 270 (154 da área de saúde coletiva, 120 da Enfermagem, e 50 da Medicina, as mais comuns). Quando realizado um recorte da população de doutores com o critério de serem bolsistas de produtividade do CNPq, encontram-se 85 bolsistas. Destes, 9 são bolsistas de produtividade em pesquisa 1A, 4 são bolsistas 1B, 5 são bolsistas 1C, 19 são bolsistas 1D e 48 são bolsistas de produtividade em pesquisa 2. Além disso, destaca-se que a grande maioria, 65, é habilitado como orientador de bolsista de doutorado do CNPq, evidenciando que, potencialmente, estes doutores têm formado novos pesquisadores dedicados a temática, colaborando com a consolidação dos estudos do fenômeno. Ainda é relevante que, destes 85 bolsistas, a grande maioria é vinculada a área\* de Ciências Humanas, com protagonismo da Psicologia (33 pesquisadores). Por fim, quando pesquisada a região do Brasil em que estes pesquisadores obtiveram o título de doutor, conclui-se que a maioria foi formado na região sudeste, com 49 pesquisadores, seguido da região Sul, com 10, o Centro-Oeste, com 4, e a região Nordeste, com 3, nenhum pesquisador obteve o título na região Norte. Tais dados indicam a distribuição geográfica da formação acerca do assédio moral no trabalho e das regiões em que a formação na área carece de maior investimento. Outro dado relevante é que 18 pesquisadores obtiveram o título de doutor em outros países, ressaltando que um número expressivo de sujeitos tem buscado sua formação para além das fronteiras nacionais. Considerações finais: Considerando todos os dados obtidos, considera-se que a presente pesquisa colabora para a compreensão do cenário da pesquisa e formação sobre o assédio moral no trabalho em âmbito nacional, dando indicativos sobre as áreas em que a produção tem tido maior proporcionalidade e outras em que este assunto, de base multidisciplinar, ainda pode ser melhor explorado.

\*Cada autor pode estar vinculado a mais de uma área.

### 3) O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO NA VISÃO DE ACADÊMICOS DO CURSO DE DIREITO

- Raquel Romano (rachelromano@gmail.com); • Michele Gaboardi Lucas (opmichele@hotmail.com, UNOESC - Campus de Xanxerê).

O estudo teve por objetivo verificar como os acadêmicos que cursam entre 5ª e 9ª fase do curso de direito de uma Universidade do Oeste Catarinense, entendem o fenômeno Assédio Moral. Por meio da pesquisa, foi possível perceber qual é o motivo da ocorrência desse fenômeno, e descrever quais são as possíveis soluções para o assédio moral a partir das percepções dos acadêmicos. Constituiu-se em uma pesquisa do tipo quantitativa, com delineamento descritivo, como método de coleta de dados foi utilizado questionário que foi analisado pelo método de análise univariada.

### 4) ENFERMAGEM E ASSÉDIO MORAL: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

- Daniela Daniel Laureano (Enfermeira do trabalho do Hospital Universitário de Santa Catarina. Membro do Núcleo de Pesquisa e Estudos em Enfermagem, Quotidiano, Imaginário, Saúde e Família de Santa Catarina (NUPEQUISFAM-SC). E-mail: danilaurean@gmail.com); • Eliane França Pereira (Psicóloga do Serviço de Saúde Ocupacional da Universidade Federal de Santa Catarina. Mestre em Psicologia pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail: elianefp@hotmail.com); • Samanta Rodrigues Michelin (Enfermeira. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina - PEN-UFSC. Membro do Núcleo de Pesquisa e Estudos sobre Enfermagem, Quotidiano, Saúde e Família de Santa Catarina - NUPEQUISFAM-SC. E-mail: samantasemh@hotmail.com); • Rosane Gonçalves Nitschke (Enfermeira. Doutora em Filosofia do Cuidado pelo Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina (PEN-UFSC-SORBONNE). Professora do Departamento de Enfermagem e do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da UFSC. Líder do Núcleo de Pesquisa e Estudos em Enfermagem, Quotidiano, Imaginário, Saúde e Família de Santa Catarina (NUPEQUISFAM-SC). E-mail: rosanenitschke@gmail.com).

O objetivo deste estudo foi analisar a produção de artigos científicos sobre o assédio moral na enfermagem, indexados nas bases de dados BVS, SCIELO, LILACS e PUBMED. Concluiu-se que o assédio moral na enfermagem vem sendo abordado apenas recentemente, a partir de 2008. Os artigos identificam as formas de assédio existentes, entretanto, não foram encontrados estudos sobre práticas de prevenção dos comportamentos assediosos. O combate e a prevenção ao assédio moral requerem ações coletivas emergenciais, que envolvam todos os profissionais da enfermagem.

#### INTRODUÇÃO:

Há muito tempo os diversos tipos de violências são reproduzidas nos ambientes de trabalho. Entretanto, o interesse pelo estudo sobre assédio moral, mundialmente, ganhou ênfase na década de 1980. No Brasil, o tema passou a ser debatido a partir do ano 2000, em sua articulação com a saúde mental e o trabalho (Soboll, 2008).

O assédio moral é definido como uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetida, que tem por objetivo diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psicicamente a vítima. Este ato resulta na degradação das condições de trabalho, atinge a dignidade e põe em risco a integridade pessoal e profissional (Freitas, Heloani, Barreto, 2008).

As características da organização e dos processos de trabalho da enfermagem (sobrecarga de trabalho, atendimento ao paciente doente, conflitos interpessoais nas equipes, falta de recursos humanos e materiais, dentre outros) favorecem o surgimento de comportamentos assediosos. Portanto, há a necessidade de se investigar e sistematizar os estudos existentes sobre o tema na área da enfermagem.

#### OBJETIVO:

O presente estudo teve como objetivo analisar a produção de artigos científicos sobre o assédio moral na enfermagem, indexados nas bases de dados BVS, SCIELO, LILACS e PUBMED, sendo estes artigos originais, dos últimos 15 anos, completos e dentro do tema pesquisado.

#### APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Foram encontrados ao todo cinco (05) estudos que abordam sobre o tema assédio moral na enfermagem, de acordo com os critérios estabelecidos para a busca, conforme ilustra a tabela a seguir:



### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Com os resultados encontrados foi possível verificar as produções que envolvem assédio moral na enfermagem. Os trabalhos, em sua maioria, buscam uma compreensão do processo de trabalho sob o ponto de vista organizacional.

Observou-se que a questão do assédio moral na enfermagem vem sendo abordada recentemente (a partir de 2008), isso reflete numa pequena quantidade de pesquisas (05) e dados que favoreçam estudos sistemáticos sobre o assunto. Os tipos de estudos são variados, revisão bibliográfica, pesquisa descritiva exploratória e ensaio.

Embora as formas de assédio sejam visivelmente identificadas e catalogadas na enfermagem, não foram encontrados estudos sobre práticas de prevenção dos comportamentos assediosos na enfermagem. O combate e a prevenção ao assédio moral requerem ações coletivas emergenciais, que envolvam todos os trabalhadores da enfermagem, em um processo educacional, moral e ético e, que perpassse também as condições e a dinâmica do trabalho do enfermeiro.

### Referências Bibliográficas

- Freitas, M. E., Heloani, R., Barreto, M. (2008). Assédio moral no trabalho. São Paulo: Cengage Learning Edições Ltda.
- Soboll, L. A. P. (2008). Assédio moral no Brasil: a ampliação conceitual e suas repercussões. In L. A. P. Soboll. (Org.). Violência psicológica e assédio moral no trabalho: pesquisas brasileiras. São Paulo: Casa do Psicólogo.

## 5) VIOLÊNCIA OCUPACIONAL ENTRE TRABALHADORES DE ENFERMAGEM: ENFOQUE ÀS SUAS CONSEQUÊNCIAS

- Maiara Bordignon (Mestranda em Ciências da Saúde pelo Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Enfermagem da Universidade Estadual de Campinas);
- Maria Inês Monteiro (Doutora em Enfermagem, Docente na Faculdade de Enfermagem da Universidade Estadual de Campinas).

### INTRODUÇÃO:

A violência ocupacional tem se feito presente nos ambientes de trabalho, incluindo os da área da saúde, e nestes, atingindo sobremaneira os trabalhadores de enfermagem. Estudo realizado com servidores estaduais da Bahia, Brasil. Tendo como objetivo avaliar a prevalência da violência autorreferida por estes trabalhadores no trabalho em saúde identificou como mais frequente a violência verbal, e atuar na função de técnico ou auxiliar de enfermagem aumentou aproximadamente quatro vezes a ocorrência de violência (Silva, Aquino e Pinto, 2014). Dos 33 profissionais de enfermagem que trabalhavam em um serviço de urgência hospitalar, 100% dos enfermeiros referiu ter sido vítima de violência ocupacional, 88,9% dos técnicos de enfermagem e, 88,2% dos auxiliares de enfermagem (Cezar e Marziale, 2006). Além disso, ao analisar os incidentes violentos registrados em um banco de dados pelo período de um ano, autores identificaram que 34% dos 214 incidentes resultaram em lesões que necessitavam o afastamento do trabalhador da atividade laboral por algum tempo e a maioria foi relatada por enfermeiros (Arnetz, Hamblin, Essenmacher et al, 2015). Assim, diante da extensão

com que a violência ocupacional tem atingido os locais de trabalho na área da saúde e, particularmente, os profissionais de enfermagem, indispensáveis à prestação de assistência à saúde da população, este trabalho, por meio da revisão de literatura, teve como objetivo conhecer as consequências dos incidentes violentos aos trabalhadores de enfermagem e às instituições em que atuam, com vistas a sensibilizar para a necessidade e importância de serem estabelecidas estratégias e/ou programas de identificação, monitoramento e prevenção da violência no trabalho em saúde.

#### APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS:

Identificou-se a diversidade de consequências que a violência relacionada ao trabalho pode acarretar tanto ao trabalhador quanto às instituições em que atuam. A apresentação dos achados, considerando as diferentes manifestações da violência, permitiu a identificação das consequências segundo a violência sofrida pelo trabalhador, e se estavam vinculadas ao trabalhador ou à instituição, embora em muitas se possa estabelecer relação entre ambos.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Sabe-se que o trabalho exerce influência na saúde das pessoas, positiva ou negativamente. Assim, precisa-se atentar para a forma como ele têm ocorrido e em que condições, visando torná-lo prazeroso e não fonte de adoecimento de trabalhadores. Neste contexto, a temática da violência ocupacional requer a atenção dos gestores, trabalhadores e sociedade, uma vez que, gera consequências com diferentes níveis de gravidade, interferindo além da produtividade e qualidade do trabalho desenvolvido, na vida do trabalhador. Referências: Silva, I.V., Aquino, E.M.L, Pinto, I.C.M. (2014). Violência no trabalho em saúde: a experiência de servidores estaduais da saúde no Estado da Bahia, Brasil. *Cad Saude Publica*. 30(10), 2112-22. Cezar, E.S., Marziale, M.H.P. (2006). Problemas de violência ocupacional em um serviço de urgência hospitalar da Cidade de Londrina, Paraná, Brasil. *Cad Saúde Pública*. 22(1), 217-21. Arnetz, J.E., Hamblin, L., Essenmacher, L., Upfal, M.J., Ager, J., Luborsky, M. (2015). Understanding patient-to-worker violence in hospitals: a qualitative analysis of documented incident reports. *Journal Advanced Nursing*. 71(2), 338-48.

## 6) SAÚDE DO TRABALHADOR E ASSÉDIO MORAL: A EXPERIÊNCIA DE INTERVENÇÃO DO CENTRO DE REFERÊNCIA EM SAÚDE DO TRABALHADOR/LESTE

- Vinicius Figueira Boim (Assistente Social, Coordenador do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador - Leste);
- Vanessa Aparecida da Silva Souza (Assistente Social do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador - Leste);
- José Rossi (Psicólogo do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador - Leste);
- Genova Osanna Codjain Bittencourt (Médica Psiquiatra do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador - Leste).

O presente pôster tem o intuito de apresentar a experiência do Centro de Referência em Saúde do Trabalhador - Leste no desenvolvimento de ações de enfrentamento ao assédio moral no trabalho. O atendimento às vítimas de assédio moral no trabalho vem desafiando a equipe CRST para elaborar ações e estratégias no âmbito do SUS do

cuidado e atenção integral em saúde do trabalhador aliado a uma agenda de participação do movimento sindical e do controle social, bem como, articulação com órgãos intersetoriais.

## 7) COMBATE AO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO BANCÁRIO

- Mauri Antônio da Silva (mauri.silva19@gmail.com - UFSC/CSE-Programa de Pós-Graduação de Serviço Social. Núcleo de Estudos e Pesquisas Trabalho e Questão Social na América Latina-NEPQTSAL);
- Egilce Oliveira (egilce@hotmail.com - UFSC/CSE-Programa de Pós-Graduação de Serviço Social. Grupo de Estudos e Pesquisas em Serviço Social - GEPSS);
- Thais Helena Lippel (thais.lippel@gmail.com- UFSC/CSE-Programa de Pós-Graduação de Serviço Social. Núcleo de Estudos e Pesquisas Trabalho e Questão Social na América Latina-NEPQTSAL).

Este pôster analisa a ocorrência do assédio moral como uma violência que pode acarretar danos à integridade física e psíquica da vítima. O estudo identifica o impacto na saúde dos trabalhadores bancários, através da análise da organização do trabalho neste setor e também apresenta a importante experiência de intervenção sindical, subsidiada por pesquisas. Os resultados apontam que é importante olhar o assédio moral em uma perspectiva coletiva, como questão social e não individual.

## 8) III SEMINÁRIO SOBRE ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO REALIZADO PELO NUCAMT-DS EM RIBEIRÃO PRETO-SP “IMPLICAÇÕES DO ASSÉDIO MORAL NA SAÚDE DO TRABALHADOR”

- Sidmar Daveiro de Oliveira (NUCAMT- DS Núcleo de Combate ao Assédio Moral e Desigualdade Social);
- Evaldo Barbosa do Nascimento (NUCAMT- DS Núcleo de Combate ao Assédio Moral e Desigualdade Social).

O Núcleo de Combate ao Assédio Moral e Desigualdade Social (NUCAMT-DS), anteriormente denominado NUCAMT –Núcleo de Combate ao Assédio Moral no Trabalho (NUCAMT), foi fundado em 2013, por pessoas ligadas a um hospital de ensino de Ribeirão Preto, SP, Brasil, após observar recorrentes situações de assédio moral e relações hierárquicas abusivas. Defende o estabelecimento de ambientes e processos de trabalho saudáveis, em consonância com a Portaria-MS 1.823/2012 (Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora) e adota o conceito formulado pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre Trabalho Decente, cuja base moral é o reconhecimento do trabalhador como portador de dignidade humana. Ao observar a necessidade de maior atuação/participação por parte dos sindicatos, o NUCAMT-DS organizou um evento para sensibilização desses representantes dos trabalhadores, cujo foco foi discutir as implicações do assédio moral na saúde do trabalhador. Este trabalho visa apresentar a experiência do III Seminário sobre Assédio Moral no Trabalho - Implicações do Assédio Moral na Saúde do Trabalhador, realizado pelo NUCAMT-DS na cidade de Ribeirão Preto em parceria com o CEREST/RP e AATENF - Associação dos Auxiliares e Técnicos de Enfermagem de Ribeirão e Região. Foram realizadas quatro palestras, as duas primeiras pela manhã e outras duas a tarde, 1ª) Margarida Barreto, tema

- Assédio Moral, Adoecimento e Terceirizações; 2<sup>a</sup>) Hilário Bocchi (Advogado), tema - Assédio Moral - Indenizações e Benefícios Previdenciários; 3<sup>a</sup>) Dr. Roberto Heloani - Mundialização, adoecimento e suas consequências para o trabalho e trabalhador; 4<sup>a</sup>) Ana Lucia Mattos Flores (Sindicalista), tema - Adoecimento dos servidores municipais - levantamento estatístico na Capital e no Interior de SP. Tanto no período da manhã como a tarde, foi aberto um espaço, após as palestras, para que as instituições inscritas apresentassem suas experiências de atuação/intervenção em relação ao assédio moral. Após essas apresentações, as autoridades de diversos segmentos que compunha a mesa, auxiliaram na mediação das discussões. Ao final do seminário foi proposta uma reunião com os sindicalista para a formação do CICAM- Comissão Interinstitucional de Combate ao Assédio Moral.

## 9) O PAPEL DOS GESTORES FRENTE AO ASSÉDIO MORAL NAS ORGANIZAÇÕES

- Ana Paula Lima Volz (paulacequi@bol.com.br); • Bárbara Medeiros (barbara-veigas@yahoo.com.br); • Leila Mara Piasentin Claro (leilapclaro@hotmail.com.br); • Sabrina Almeida Rossato (binahrossato@hotmail.com); • Júlia Gonçalves (julia\_psi\_@hotmail.com)

### INTRODUÇÃO:

Atualmente a sociedade se estrutura sobre o aspecto econômico, e o trabalho é seu maior representante. Produtividade, competitividade e cumprimento de metas em curto prazo, são algumas das novas formas de gestão e organização do trabalho. (LIMA; BARBOSA; MENDES; PATTA, 2014). A atividade laboral exerce importante papel na vida dos sujeitos, chegando a ser visto como de grande relevância para formação da identidade, já que funciona tanto como uma fonte de prazer, quanto de auto realização (ALBORNOZ, 2004).

Dessa forma, organização do trabalho exerce sobre o sujeito uma ação específica, no qual o impacto é o aparelho psíquico. Algumas condições afloram sofrimentos que podem ser atribuídos ao conflito entre uma história individual, constituída de desejos e uma organização do trabalho que os desconsidera. (ZANELLI, 2010).

No presente trabalho, foi analisado o assédio moral em nível organizacional e de forma mais específica, o papel da gestão perante os casos de assédio moral no ambiente de trabalho. A pesquisa realizou-se por meio de levantamento bibliográfico e artigos científicos.

### OBJETIVOS:

O objetivo desse trabalho é conhecer as condições desencadeantes do assédio moral, e dessa forma identificar o papel dos gestores frente às causas e consequências que este acarreta no trabalho.

### REFERENCIAL TEÓRICO:

O trabalho tem se subordinado cada vez mais ao capital e pela constante busca por retornos que remunerem esse capital, os colaboradores acumulam atribuições e tarefas, sendo esperados deles, efetividade e pontualidade nas metas. Em meio a esse cenário competitivo, inúmeros gestores enfrentam essa situação desconsiderando co-

laboradores que trabalham na organização. Relações de trabalho empobrecidas e clima organizacional caracterizado pela ausência de confiança e conflitos interpessoais representam além de alto risco para o surgimento do assédio moral, um precursor de conflitos (FILHO; SIQUEIRA, 2008).

Com o objetivo de promover a prevenção do assédio moral, a área de gestão deve prestar atenção aos fatores que desencadeiam o assédio no ambiente de trabalho, como: clima organizacional deficiente; pressões e avaliações de resultados fundamentados em volume de produções; sistemas de recompensas resumidas em metas individuais e organização do trabalho deficiente (FILHO; SIQUEIRA, 2008).

Portanto, o assédio moral só existe quando os assediadores tiverem a aprovação de seus superiores, o apoio, o suporte ou a permissão para agirem dessa forma. Além disso, o assédio moral pode ser um processo institucionalizado da liderança e das práticas gerenciais, considerado muitas vezes, como uma eficiente estratégia para o cumprimento das metas (FILHO; SIQUEIRA, 2008).

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Promover a prevenção do assédio moral deve ser uma preocupação de todos os gestores, assim como dos colaboradores e sociedade em geral. A área de gestão de pessoas deve se importar com os fatores situacionais no ambiente de trabalho. Desse modo, uma boa relação de trabalho entre gestores e colaboradores permite o desenvolvimento de um bom clima organizacional, diminuindo as possibilidades de ocorrência de casos de assédio moral nas organizações de trabalho.

#### Referências Bibliográficas

- Albornoz, S. (2004). O que é trabalho. São Paulo: Btasilensis.
- Filho, A. M.; Siqueira, M. V. S. (2008) Assédio moral e gestão de pessoas: uma análise do assédio moral nas organizações e o papel da área de gestão de pessoas. Rev. de Adm. Mackenzie, Volume 9, n. 5, São Paulo, 2008, p. 11-34. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712008000500002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712008000500002&script=sci_arttext) Acesso em 15 de junho de 2015.
- Lima, C. Q. B.; Barbosa, C. M. G.; Mendes, R. W. B.; Patta, C. A. (2014) Assédio moral e violências no trabalho: caracterização em perícia judicial. Relato de experiência no setor bancário. Rev. bras. saúde ocup. [online]. 2014, vol.39, n.129, pp. 101-110. ISSN 0303-7657. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572014000100101](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572014000100101) Acesso em 15 de junho de 2015.
- Zanelli, J. C. (2010) Orientação para aposentadoria nas organizações de trabalho: construção de projetos para o pós-carreira / José Carlos Zanelli, Narbal Silva, Dulce Helena Penna Soares. - Porto Alegre : Artmed, 2010.

#### 10) ASSÉDIO MORAL E GESTÃO: DESAFIOS

- Jocelma Alves Moreira; • Vicente de Paula Faleiros.

A gestão organizacional enfrenta cotidianamente situações de assédio moral no trabalho, seja por parte dos chefes seja por colegas. O primeiro tipo é denominado de

vertical e o segundo de horizontal. Objetiva-se apresentar os desafios para a gestão nesses casos. Os desafios gerenciais são: conhecimento da questão, percepção das consequências e fatores causais e de risco, dificuldades de identificação do mesmo, dissimulações dos fatos, abertura e dispositivos para relato das situações, medidas a serem tomadas, proteção às vítimas, prevenção e reação frente a uma ação jurídica.

## 11) ACOSO LABORAL-MOBING UNA AMENAZA PARA LA COMPETITIVIDAD. TEORÍA, IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CASO

- Ana Maria Valero Quezada (Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México, avalero@uacj.mx); • Roberto Estrada Olguín (Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, roberto.estrada@uacj.mx, México).

El presente trabajo expone en primer lugar, una recopilación de los enfoques de diversos autores sobre el Mobbing o Acoso Laboral, un fenómeno invisible y peligroso que amenaza la competitividad de la empresa, plantea la importancia de su identificación antes de que se convierta en un elemento potencial que genere la violencia psicológica en el ámbito laboral, explica los tipos y modalidades de acoso laboral que pueden tener lugar en una organización y las causas que lo originan; además muestra un perfil de los actores que participan como la víctima, el agresor y los testigos. En segundo lugar, el documento nos muestra las etapas del proceso desde la percepción de la víctima y su predisposición al acoso, pasando por el comportamiento de acosador hasta el papel que desempeñan los testigos como vínculo de comunicación informal, convirtiéndose en cómplices del acoso, ya sea personal, funcional u organizativo, el cual inició el acosador de forma consiente y deliberada. Así mismo, tomando en cuenta los efectos negativos que pueden presentarse en las personas que sufren de acoso laboral siendo violentados en su trabajo, en su persona y en su intimidad, se plantea una vista del fenómeno desde las perspectivas económica, psicológica y legal, que permite ampliar el panorama de estudio considerando diversos tipos de efectos perniciosos que repercuten en la salud física y mental de la víctima y que sin duda alguna, alteran profundamente las condiciones reales de trabajo, degradando el ambiente laboral y el rendimiento del trabajador, con ello afectando negativamente el trabajo de calidad y el coste, lo cual repercute en la competitividad empresarial. En tercer lugar el estudio muestra los resultados del análisis realizado a través de encuestas en una empresa maquiladora de la industria del vestido ubicada en Aguascalientes, México, donde los resultados denotan la presencia de acoso laboral- Mobbing de tipo horizontal en la mayor parte de los casos, es decir entre los compañeros, el que se hace entre pares, algunas veces, con el consentimiento o pasividad del empresario o de sus superiores jerárquicos. Expone la presencia de Acoso Laboral-Mobbing en las modalidades de acoso económico, acoso físico, acoso patrimonial, acoso psicológico y acoso sexual tanto en hombres como en mujeres, aunque la mayor parte de los casos se presentan en mujeres. Finalmente el trabajo ofrece una propuesta para prevenir el Acoso Laboral-Mobbing teniendo en cuenta que todas las empresas y organizaciones cuentan con recursos humanos y los utilizan en la medida que los necesitan, y prescindir de ellos cuando ya no les son útiles, sin embargo, el como utilicen o prescindan de estos recursos, marcará la diferencia entre una buena o mala organización.

10/10/2015 – Sábado: 17h às 18h30

EP 2:

## 1) O PSICODRAMA COMO INSTRUMENTO DE RECONHECIMENTO DA PRÁTICA DE ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

- Cláudia Rosana Firmino Macêdo Moura (CEREST/AP, claudiamoura661@yahoo.com.br).

### INTRODUÇÃO:

Este trabalho trata do uso da técnica do Psicodrama de Moreno (1997) utilizado com trabalhadores de diversas categorias: pedagogos, psicólogos, assistentes sociais, advogados, enfermeiros, técnicos de enfermagem e educadores sociais, como meio de reconhecimento de sua prática no ambiente de trabalho para que possam combatê-lo. A relação com o eixo temático escolhido está diretamente ligado ao assédio moral em diferentes tipos de organizações, envolvendo organizações públicas e privadas. Embasamos nosso trabalho nas teorias de Hirigoyen (2010) que diz “o assédio no local de trabalho está ligado a qualquer conduta abusiva, em relação a uma pessoa, que possa ocasionar um dano à sua personalidade, à sua dignidade ou mesmo à sua integridade física ou psíquica, e acarretar degradação do ambiente de trabalho ou perda de emprego”; a pesquisadora Barreto (2011), segundo ela, “assédio moral ou violência moral no trabalho, é a repetitiva exposição de trabalhadores a situações vexatórias por parte de um ou mais superiores”, e Heloani (2011), que nos apresenta cientificamente o quanto nossos trabalhadores estão adoecidos daquilo que denomina de “Violência Invisível”; e nos estudos de Moreno (1997), acerca da técnica do Psicodrama, onde a ação no presente é vivida e experienciada por todos que ali se encontram e participam da mesma.

### OBJETIVO:

As ações deste trabalho objetivaram fazer com que o trabalhador reconhecesse a prática do assédio moral por meio da ação psicodramática, visando a compreensão de que o assédio atinge qualquer trabalhador independente do seu vínculo, classe, salário e que os mesmos precisam lutar coletivamente para o fortalecimento das categorias e para a elaboração de políticas públicas voltadas à minimização de suas consequências na saúde do trabalhador e na sociedade.

### RESULTADOS:

As oficinas, palestras e os workshops repercutiram satisfatoriamente nos trabalhadores e instituições, conforme evidenciado nos debates, nas propostas apresentadas pelos grupos de trabalho e na formação de grupos de discussão e de apoio relacionados ao assédio moral nas relações de trabalho, além da mudança de postura, comportamento nas relações no espaço laboral, narrados na devolutiva à equipe do Núcleo de Saúde Mental e Trabalho do CEREST.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Assessorar as instituições públicas e privadas, reunindo trabalhadores e gestores em oficinas, mostrou-se eficaz para desenvolver, a partir de palestras e workshops, dinâ-

micas e discussões sobre os elementos e os mecanismos que compõem e reforçam o assédio moral, e sobre as orientações acerca dos recursos legais, clínicos e psicossociais destinados à prevenção, ao combate e à extinção dessa prática. Dessa forma os trabalhadores sentem-se mais à vontade para se expressarem colocando suas dúvidas por meio de “casos” ocorridos no ambiente de trabalho, e elaborarem estratégias de combate ao assédio moral, junto às suas chefias imediatas, visando a garantia de maior segurança e melhor convivência no desenvolvimento das relações de trabalho.

## Referências Bibliográficas

Freitas, M. E., Heloani, J. R e Barreto, M. (2011). Assédio moral no trabalho. São Paulo: CENGAGE Learning.

Hirigoyen, M. (2010). Assédio moral: a violência perversa no cotidiano. (12ª ed.) Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.

Moreno, J. L. (1997). Psicodrama. São Paulo: Cultrix.

## 2) ASSÉDIO MORAL NA ORGANIZAÇÃO SOB A VISÃO DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO

- Leila Mara Piasentin Claro (leilapclaro@hotmail.com.br); • Júlia Gonçalves (julia\_psi\_@hotmail.com).

### INTRODUÇÃO:

O assédio moral no ambiente de trabalho tem acontecido de forma recorrente, considerando especialmente, que vivemos em tempos de flexibilização do trabalho, comunicação virtual em crescente ascensão, fragmentação e individualismo extremados, contribuindo dessa forma, para o surgimento de doenças psíquicas (Spack, 2013). No trabalho, o assédio moral, pode ser compreendido como uma conduta abusiva, representada por gestos, palavras, comportamentos, atitudes, que comprometem e afetam por repetição ou sistematização, a dignidade psíquica ou física do sujeito, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho (Martins & Pinheiro, 2006; Hirigoyen, 2008).

### OBJETIVOS:

O objetivo desse trabalho é refletir sobre o sofrimento psíquico gerado pelo assédio moral no trabalho a partir da perspectiva da Psicodinâmica do Trabalho.

### REFERENCIAL TEÓRICO:

Na perspectiva da Psicodinâmica do trabalho, compreende-se que a organização afeta a saúde mental dos trabalhadores, podendo causar doenças mentais e sofrimento, principalmente através dos gestores das empresas, de diversas maneiras, como com a pressão para o aumento da produtividade e de resultados. Esse sofrimento do trabalhador nas organizações é gerado pelas atitudes, comportamentos e ações que vão contra seus desejos, necessidades e a saúde tanto física quanto psicológica (Dejours, 1992). O sofrimento acontece inicialmente, na retirada da capacidade do trabalhador em organizar a produção de acordo com suas próprias peculiaridades psicológicas e fisiológicas. Este fator de expropriação acontece pela divisão entre o trabalho manual e trabalho

intelectual, na medida em que este não diz respeito apenas às atividades estritamente cognitivas, mas a capacidade do sujeito trabalhador pensar a organização do trabalho (Spack, 2013).

Cometer injustiça no ambiente do trabalho contra os colaboradores, ameaçar de demissão, alimentar a gestão do medo como elemento fundamental da autoridade, do poder e da função estratégica, parece se tornar algo cada vez mais comum para os sujeitos trabalhadores. Pois, o que se considerava falta de moral, tende a tornar-se como uma norma natural do mundo do trabalho (Dejours, 1999). Entretanto, para continuarem trabalhando os sujeitos desenvolvem resistências coletivas a esse sofrimento, ou seja, estratégias defensivas do trabalho. Essas defesas servem para aliviar e resguardar a saúde mental, como também, para aumentar a produtividade.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Compreende-se, portanto que o assédio moral no trabalho, na visão da psicodinâmica do trabalho, é uma violência psíquica, uma restrição da autonomia do sujeito e da composição de vínculos de alteridade, que se distingue pelo domínio e controle da ação laboral. Para tanto, o uso de estratégias defensivas individuais e coletivas, muitas vezes, tornam-se fundamentais para manutenção da saúde do trabalhador e para a continuidade do desempenho das suas atividades laborais.

#### Referências Bibliográficas

- Dejours, C. (1992). *A loucura do trabalho*. 5. ed. ampliada. São Paulo: Cortez - Oboré.
- Dejours, C. (1999). *A banalização da injustiça social*. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Hirigoyen, M. F. (2008). *Assédio Moral: A violência perversa no cotidiano*. 10ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Martins, J. C. de O.; Pinheiro, A. de A. G. (2006). *Sofrimento psíquico nas relações de trabalho*.
- Spack, R. R. *O assédio moral organizacional à luz da psicodinâmica do trabalho*. (2013). Disponível em <<http://dspace.c3sl.ufpr.br:8080/dspace/bitstream/handle/1884/35570/74.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acessado em 29 de junho de 2015.

### 3) NOTIFICAÇÕES DE VIOLÊNCIAS RELACIONADAS AO TRABALHO NO SINAN

- Mareli Pfützenreuter (Centro de Referência em Saúde do Trabalhador [mareli.pfutzenreuter@joinville.sc.gov.br](mailto:mareli.pfutzenreuter@joinville.sc.gov.br));
- Jaqueline Silva (SC/BR);
- Marília Silva (SC/BR).

A Lei Orgânica da Saúde incluiu nos campos de atuação do Sistema Único de Saúde, entre outras atribuições, as de Vigilância Epidemiológica que compreendem um conjunto de ações que proporcionem o conhecimento com a finalidade de recomendar e adotar as medidas de prevenção, controle das doenças e agravos também os relacionados ao trabalho. A portaria vigente que torna compulsória a notificação de doze agravos a saúde dos trabalhadores inseriu as violências interpessoais através das quais, torna-se possível dar visibilidade as violências relacionadas ao trabalho. Analisar o perfil dos registros na base de dados referente a série histórica de ano de 2012 a 2015 elegendo-se algumas variáveis.

#### 4) RISCOS PSICOSSOCIAIS E ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO DE MODELOS

- Arthur Dutra (Graduandos e bolsistas PIBIC, fdutra.arthur@gmail.com); • Marcelle Fernandes (Graduandos e bolsistas PIBIC, marcellemoesch@hotmail.com);
- Suzana da Rosa Tolfo (Departamento de Psicologia/UFSC).

##### INTRODUÇÃO:

Atualmente a profissão de modelo vem crescendo e se popularizando no Brasil, principalmente através do ingresso de meninas adolescentes na carreira. Porém, existem poucos estudos na literatura sobre os impactos psicossociais que as exigências da carreira podem causar. Os riscos psicossociais no trabalho podem ser definidos como os aspectos do desenho, organização e direção do trabalho e de seu ambiente social, que podem causar danos psíquicos, sociais e físicos na saúde do trabalhador (Ministerio de Empleo y Seguridad Social de la España, 2012). Entre os riscos psicossociais do trabalho, estão as situações de assédio moral, que se caracterizam por uma conduta abusiva expressa por atos, gestos, palavras e comportamentos que ferem a dignidade ou integridade física ou psíquica do assediado, colocando seu trabalho em perigo ou arruinando o ambiente de trabalho. Nesse sentido, realizou-se um estudo exploratório na região da Grande Florianópolis – SC, visando caracterizar o fenômeno, e contribuir para um conhecimento mais específico sobre uma realidade pouco conhecida, identificando os riscos psicossociais presentes no trabalho de modelos.

##### OBJETIVOS:

- Caracterizar a percepção de modelos sobre os riscos psicossociais presentes nos seus trabalhos;
- Identificar as percepções de modelos sobre ocorrências de assédio moral nos seus trabalhos.

##### Situação da pesquisa:

O projeto se encontra na etapa de tratamento e análise de dados, que se dá através da análise de conteúdo dos dados transcritos a partir das entrevistas. Até o momento foi possível identificar, de forma recorrente, aspectos do cotidiano do trabalho das modelos que se adequam com as definições de riscos psicossociais, tais como baixo nível de tomada de decisão, falta de carga qualitativa do trabalho, horários muito longos ou imprevisíveis, aspectos negativos da cultura organizacional das agências, entre outros riscos psicossociais. Também foi identificado de forma recorrente em todas as falas das participantes episódios que podem ser considerados danos morais.

#### 5) ASSÉDIO MORAL É CRIME... DENUNCIE

- Ana Lúcia de Mattos Flores (mattosflores2013@gmail.com); • Maria Inez Pagnosi Pacheco (assessoria@sintrapp.com.br); • Tânia Cristina Brandão (imprensa@sintrapp.com.br).

O combate ao assédio moral é prioridade para a diretoria do SINTRAPP – Sindicato dos Trabalhadores no Serviço Público Municipal de Presidente Prudente e Região, apesar da negação do problema pela Administração Municipal, o adoecer dos servidores públicos como consequência do autoritarismo das chefias, humilhações e injustiças vivenciadas no trabalho, é fato comprovado. Assim criamos uma Campanha Perma-

nente de Combate ao Assédio Moral para fornecer aos servidores públicos municipais de Presidente Prudente e região, informações básicas sobre a caracterização do assédio moral no intuito de enfrentar esse problema cada vez mais frequente nos locais de trabalho, abordando causas e consequências, com a perspectiva de humanizar as relações no ambiente de trabalho.

## 6) A ESCUTA PSICOLÓGICA COMO AUXÍLIO ÀS VITIMAS DE ASSÉDIO MORAL NAS EMPRESAS

- Adaiane Amélia Baccin (adaiane.baccin@fisma.com.br - FISMA/Santa Maria/RS);
- Inaiara Kersting (ina.sm@terra.com.br - UFRGS/Porto Alegre/RS);
- Sabrina de Almeida Rossato (RS/BR);
- Paulo Antonio Barros Oliveira (binahrossato@hotmail.com - FISMA/Santa Maria/RS).

As situações envolvendo assédio moral nas empresas torna urgente a presença de psicólogos para auxiliarem na redução do sofrimento, tão evidenciado nos últimos anos através do número de atestados e afastamentos por doenças mentais.

Objetivos:

Evidenciar a importância da escuta psicológica nas empresas como auxílio às vítimas de assédio moral e refletir a respeito da interferência que esta causa na saúde física e psíquica dos trabalhadores.

Resultados:

Oferecer escuta psicológica aos trabalhadores permite entender a organização e identificar situações precocemente. Este tem sido o principal meio de romper o silêncio no qual o assediado se esconde.

## 7) PROTEÇÃO LEGAL PARA AS VITIMAS DO ASSEDIO MORAL NO TRABALHO

- Mauri Antônio da Silva (mauri.silva19@gmail.com - UFSC/CSE-Programa de Pós-Graduação de Serviço Social. Núcleo de Estudos e Pesquisas Trabalho e Questão Social na América Latina-NEPQTSAL);
- Egilce Oliveira (egilce@hotmail.com - UFSC/CSE- Programa de Pós-Graduação de Serviço Social. Grupo de Estudos e Pesquisas em Serviço Social - GEPSS);
- Schirlei Azevedo (schiazevedo@hotmail.com - ALESC- Assessora parlamentar).

Este pôster apresenta o estado da arte da legislação específica sobre o assédio moral no Brasil. No Congresso Nacional tramita Projeto de Lei, inclusive em alguns estados. Mais de 80 municípios já possuem projeto de lei tramitando nas Câmaras de Vereadores. A Constituição Federal do Brasil garante aos trabalhadores expostos ao assédio moral no trabalho, que pleiteiem a tutela dos seus direitos com base no dano moral trabalhista e na garantia do direito ao meio ambiente de trabalho saudável. A regulamentação dos dispositivos legais reforça a proteção da dignidade da pessoa humana, que constitui um dos fundamentos da República, conforme estabelece o artigo primeiro da nossa Constituição Cidadã.

## 8) REFLEXÕES ACERCA DAS CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

- Júlia Gonçalves (Psicóloga, Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Psicologia UFSC, julia\_psi\_@hotmail.com);
- Lucas Schweitzer (Psicólogo, Mestrando do Programa de Pós-Graduação em Psicologia UFSC, lucass.schweitzer@gmail.com);
- Suzana da Rosa Tolfo (Psicóloga, professora e pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Psicologia da UFSC, srtolfo14@gmail.com).

### INTRODUÇÃO:

A violência moral no trabalho mostra-se como um fenômeno antigo, que ganhou maior visibilidade apenas no fim do século XX enquanto fator mobilizador de sofrimento no trabalho. Na atualidade, devido as suas graves consequências, configura-se enquanto um grave problema enfrentado por trabalhadores, gestores, sindicatos e profissionais que tratam da questão.

### OBJETIVO:

Esse trabalho objetivou identificar as principais consequências do assédio moral no trabalho com base na literatura especializada no assunto.

### Discussão dos resultados:

O assédio moral pode ser entendido como uma conduta abusiva que se manifesta, sobretudo, por comportamentos, palavras, atos, gestos e escritos que geram dano à personalidade, à dignidade e/ou à integridade física ou psíquica do agredido (Hirigoyen, 2008). Essas práticas estão para além das pessoas envolvidas, tendo em vista que repercutem em consequências pessoais, organizacionais e sociais. A investigação dos impactos, implicações, danos ou consequências do assédio moral, vêm se tornando objetivo de diversos estudos (Freitas, 2007; Caniato & Lima, 2008; Freire, 2008; Elgenneni & Vercesi, 2009; Jacoby, Falcke, Lahm, & Nunes, 2009; Vieira, Lima, & Lima, 2012). Estes estudos têm identificado que as consequências sociais do assédio moral são inúmeras. Primeiro, atinge a vítima em todos os domínios de sua vida e, também acaba por refletir nas organizações, no governo e na sociedade em geral. No âmbito individual, é a vida psicossocial do sujeito que é acometida por esse fenômeno, atingindo sua personalidade, identidade e autoestima, trazendo desestabilização psíquica, social, profissional, familiar e afetiva do indivíduo, provocando diversos problemas de saúde, principalmente de natureza psicossomática, podendo por vezes provocar tentativas de suicídio entre vítimas desta violência. Para as organizações, os prejuízos estão relacionados aos índices de absenteísmo, custos com acidentes, substituições e treinamento, queda da produtividade, precarização do ambiente e relações de trabalho, redução da qualidade, motivação e da satisfação dos funcionários, bem como custos judiciais com indenizações. Além disso, acarreta-se um desgaste na imagem da empresa para clientes internos e externos, e uma diminuição da sua competitividade no mercado. Para além das organizações, o preço é pago por todos numa sociedade na ocorrência de assédio moral, tais como o aumento de despesas médicas e benefícios previdenciários, a elevação do nível de suicídios, as aposentadorias precoces, a desestruturação familiar e social das vítimas, dentre outras consequências.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O assédio moral não é um problema individual, mas uma situação delimitada pela

organização do trabalho. Dessa forma, relaciona-se à esfera individual, organizacional e social, e suas repercussões e prejuízos são arcados ou imputados em diferentes graus. Com isso, julga-se necessário tratar o assédio moral em uma perspectiva coletiva, como uma questão social, e não somente individual, tendo em vista as suas graves consequências para todos os envolvidos.

## Referências Bibliográficas

- Caniato, A. M. P., & Lima, E. da C. (2008). Assédio moral nas organizações de trabalho: perversão e sofrimento. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 11(2), 177-192.
- Elgenmeni, S. M. de M. & Vercesi, C. (2009). Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 9(1), 68-85.
- Freitas, M. E. de. (2007). Quem paga a conta do assédio moral no trabalho? *RAE-eletrônica*, vol. 6, núm. 1, enero-junio.
- Freire, P. A. (2008). Assédio moral e saúde mental do trabalhador. *Trab. educ. saúde*, vol.6, no.2, p.367-380, out.
- Hirigoyen, M. F. (2008). *Assédio Moral: A violência perversa no cotidiano*. 10ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Jacoby, A. R., Falcke, D., Lahm, C. R. & Nunes, G. J. (2009). Assédio moral: uma guerra invisível no contexto empresarial. *Revista Mal Estar e Subjetividade*, 9(2), 619-645.
- Vieira, C. E. C., Lima, F. O de P. A. & Lima, M. E. A. (2012). E se o assédio não fosse moral?: perspectivas de análise de conflitos interpessoais em situações de trabalho. *Rev. bras. saúde ocup.*, Dez, vol.37, no.126, p.256-268.

## 9) CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL À SAÚDE DO TRABALHADOR

• Katia Julia Roque Rodrigues (floripakatiarr@gmail.com); • Patrícia Albanaes (patricia.albanaes@gmail.com); • Priscila Gasperin Pellegrini (prigasperin@gmail.com); • Suzana da Rosa Tolfo (srtolfo14@gmail.com).

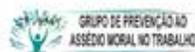
Gostaríamos de enviar um pôster sobre as consequências do assédio moral à saúde do trabalhador. Nesse pôster consistirá relatos anônimos de participantes de um grupo de apoio psicológico aos trabalhadores assediados moralmente no trabalho, realizado na UFSC no período de novembro de 2014 à abril de 2015. Iremos trazer referenciais teóricos relacionando assédio moral e saúde, ilustrando com exemplos reais as consequências que estes atos desenvolveram na saúde de participantes do nosso grupo.

APOIADORES



III CONGRESSO IBEROAMERICANO SOBRE O ACOSO LABORAL E INSTITUCIONAL  
IV SEMINÁRIO DE PREVENÇÃO AO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

*Dignidade direitos humanos e solidariedade: rumo a transformação social*







Agência Brasileira do ISBN  
ISBN 978-85-923917-0-6



9 788592 391706