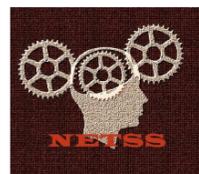


Renato Tocchetto de Oliveira
Suzana da Rosa Tolfo
José Roberto Montes Heloani
Renata Silva de Carvalho Chinelato

VIOLÊNCIA, DISCRIMINAÇÃO , E ASSÉDIO NO TRABALHO

Realização



Apoio



Renato Tocchetto de Oliveira
Suzana da Rosa Tolfo
José Roberto Montes Heloani
Renata Silva de Carvalho Chinelato

VIOLÊNCIA, DISCRIMINAÇÃO E ASSÉDIO NO TRABALHO

Florianópolis, 2020



Copyright 2020: 1ª edição. Todos os direitos reservados. Nenhuma parte deste material poderá ser reproduzida, transmitida ou gravada, por qualquer meio eletrônico, por fotocópia e outros, sem a prévia autorização, por escrito dos autores.

Autores: Renato Tocchetto de Oliveira, Suzana da Rosa Tolfo, José Roberto Montes Heloani e Renata Silva de Carvalho Chinelato.

Capa e produção gráfica: Victor Emmanuel Carlson

Fotografias: “image: Freepik.com”, this cover has been designed using resources from Freepik.com.

Revisão: Lucinéia Coelho

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

V795 Violência, discriminação e assédio no trabalho / Renato Tocchetto de Oliveira ... [et al.]. – Florianópolis, SC: Lagoa, 2020.
32 p. : il. ; 21 cm.

ISBN 978-65-87977-00-3

1. Violência no trabalho. 2. Discriminação no trabalho. 3. Assédio moral no trabalho. 4. Violência no trabalho – Prevenção. 5. Discriminação no trabalho – Prevenção. 6. Assédio moral no trabalho – Prevenção. 7. Oportunidades de emprego. I. Oliveira, Renato Tocchetto de. II. Tolfo, Suzana da Rosa. III. Heloani, José Roberto Montes. IV. Chinelato, Renata Silva de Carvalho.

CDU 347.426.4:349.2

(Bibliotecária responsável: Sabrina Leal Araujo – CRB 8/10213)



Rua Dr. Heitor Blum, 230, SV119, Estreito
88075-110 Florianópolis/SC
Fones (48) 99960 2311
victor@lagoaeditora.com.br

Reconhecimento

Ao Ministério Público do Trabalho em São Paulo por financiar esta obra, por sua incansável e importante atuação no combate à discriminação no trabalho e por sua intransigente defesa da igualdade de oportunidades.

Ao Fórum Saúde e Segurança do Trabalhador no estado de Santa Catarina por sua contribuição de excelência nos debates e ações em prol do bem-estar dos trabalhadores



Sumário

7 Violência, discriminação e assédio no trabalho

7 Apresentação

8 Introduzindo os conceitos de violência, discriminação e assédio

9 A discriminação no contexto de trabalho

10 Importunação, assédio sexual e assédio sexual no trabalho

12 Assédio Moral no Trabalho

12 Raízes históricas do assédio moral

14 Principais características do Assédio Moral no Trabalho

16 Assédio Moral no Trabalho como assunto organizacional

17 Fatores psicossociais na organização: os novos riscos

17 O que não é assédio moral

19 Os impactos da violência no trabalho

19 No âmbito da sociedade

19 No âmbito organizacional

20 No âmbito individual e das relações sociais

21 Ações para prevenir, controlar e corrigir violência, discriminação e assédio no trabalho

21 O que o TRABALHADOR pode fazer quando está sofrendo uma situação de violência, discriminação ou assédio moral?

22 O que a ORGANIZAÇÃO pode fazer para coibir situações de assédio no ambiente de trabalho?

22 Intervindo nos conflitos para evitar a violência no trabalho

27 A atuação governamental para a Igualdade de Oportunidades no Trabalho

27 Alguns instrumentos e normativas de avaliação

29 Considerações finais

30 Referências bibliográficas



Violência, Discriminação e Assédio no Trabalho

Apresentação

O mundo do trabalho e das organizações tem sido impactado por uma série de transformações nas últimas décadas, especialmente com a globalização da economia, as novas tecnologias, a revolução da informação e da comunicação etc. Muitos são os desafios e cuidados necessários às relações de trabalho neste contexto de mudanças, o que amplia a discussão em torno das situações de violência, discriminação e assédio sexual e laboral. Tais contextos frequentemente afetam o envolvimento dos funcionários, as relações dos grupos de trabalho, a produtividade da empresa, ou seja, atingem os indivíduos, os grupos, as organizações e a sociedade. Também podem levar à violação e/ou abuso dos direitos humanos, constituindo-se em uma ameaça à igualdade de oportunidades. Embora essa temática seja bastante discutida mundialmente de modo interdisciplinar, uma série de reflexões sobre os fenômenos laborais – suas principais características e suas práticas – continua propiciando indagações e questionamentos.

Em junho de 2019, na 108ª Reunião da Conferência Internacional do Trabalho em Genebra (Suíça), foram aprovadas a Convenção 190 e a Recomendação 206, as quais trazem definições em relação à eliminação da violência e do assédio no mundo do trabalho. Assim, violência e assédio constituem-se em ameaças, comportamentos e/ou práticas inaceitáveis, manifestados uma única vez ou repetidamente, que pretendem ou podem causar danos físicos, psicológicos, econômicos ou sexuais.

Tais definições contribuem para o reconhecimento de que todas as pessoas têm direito a um local de trabalho livre de violência e assédio. Desta maneira, deve prevalecer uma cultura laboral baseada no respeito mútuo e na dignidade humana para prevenir comportamentos e práticas dessa ordem. Partindo destas premissas, esta cartilha busca divulgar informações e orientações sobre as temáticas violência, discriminação e assédio no trabalho, tendo como referência a Convenção 190 da Organização Internacional do Trabalho (OIT). Visa também contribuir na instrumentalização de práticas preventivas a indivíduos e organizações.

A seguir, você encontrará os seguintes temas: violência, discriminação, assédio sexual e assédio moral no trabalho, bem como, neste último, seus limites conceituais, suas principais características, os impactos nos indivíduos, organizações e sociedade. Também são discutidas as possíveis mediações de conflitos de maneira a amenizar situações de violência no ambiente de trabalho.

Na segunda parte da cartilha são apresentadas possibilidades práticas, como alguns dos possíveis procedimentos dos trabalhadores que estão sofrendo assédio moral, assim como ações das organizações para coibir situações de tal natureza. Por fim, são descritos instrumentos e normativas de avaliação. Espera-se que esta publicação possa contribuir para a busca de ambientes e relações que eliminem e/ou previnam situações de violência, discriminação e assédio, ao mesmo tempo que possa também favorecer contextos de promoção do bem-estar entre os indivíduos que neles convivem.

Introduzindo os conceitos de violência, discriminação e assédio

A violência está, frequentemente, associada a guerras, atos de agressão física, violência urbana. Nestes sentidos, ela é um ato concreto, visível, público, e que normalmente resulta num dano palpável, objetivo e observável. O termo violência (originário do latim) é relativo a constrangimento sobre uma pessoa com vistas a levá-la a realizar algo contrário à sua vontade. Na prática, pode incluir desde o uso da força e da coação, até as situações de constrangimento físico ou moral (GOMES; FONSECA, 2005). Em 2002, a Organização Mundial da Saúde, através do documento intitulado “Relatório Mundial sobre Violência e Saúde”, define **violência** como “o uso intencional da força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade que resulte ou tenha grande possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação” (KRUG et al., 2002, p. 5). Isso significa que a violência é um fenômeno complexo e que pode adquirir diferentes formas.

A Lei brasileira nº 11.340, de 7 de agosto de 2006, que objetiva coibir a violência contra as mulheres, define quatro formas de violência: a) **VIOLÊNCIA FÍSICA**, entendida como qualquer conduta que ofenda a integridade física ou saúde corporal; b) **VIOLÊNCIA PATRIMONIAL**, condutas que configurem retenção, subtração, destruição parcial ou total de objetos, instrumentos de trabalho, documentos pessoais, bens, valores e direitos ou recursos econômicos, incluídos os destinados a satisfazer as necessidades; c) **VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA**, comportamentos que causem dano emocional e diminuição da autoestima, que prejudiquem o pleno desenvolvimento, que visem degradar ou controlar ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição contumaz, insulto, chantagem, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação da pessoa;

d) VIOLÊNCIA MORAL, entendida como qualquer conduta que configure calúnia, difamação ou injúria. Além destas, há a VIOLÊNCIA SEXUAL que, genericamente, pode ser definida como ato ou jogo que ocorre nas relações hétero ou homossexuais e visa estimular a vítima ou utilizá-la para obter excitação sexual nas práticas eróticas, pornográficas e sexuais impostas por meio de aliciamento, violência física ou ameaças (BRASIL, 2001).

As definições gerais apresentadas também fazem parte do mundo do trabalho. Assim sendo, comportamentos de violência, assédio e discriminação passaram a chamar a atenção de profissionais e pesquisadores. Dentre eles estão: intromissão e críticas à vida privada; humilhações verbais; gritos, comentários humilhantes; desqualificações; manipulações; proibição de conversas com o alvo; gestos agressivos; insalubridade proposital; ameaças físicas; sabotagem do material de trabalho; intimidação física; violência sexual; importunação ou intimidação com contato físico ou verbal; comportamentos violentos, como oprimir, ignorar, perseguir por assédio ou discriminação, sendo que esta última é definido a seguir.

A discriminação no contexto de trabalho

Com base na etimologia, a discriminação traz a ideia de diferenciar, distinguir. Neste caso a distinção não é associada a um significado positivo, mas a tratamento desigual ou injusto, fundamentado em algum tipo de preconceito. Essa forma de manifestar um conceito pejorativo preestabelecido frente a determinada pessoa ou grupo, segundo Peçanha (2011), coloca-a(o) em desvantagem frente a outros.

A discriminação implica em ação(ões) ou omissão(ões) violadora(s) do(s) direito(s) das pessoas com base em critérios injustificados e injustos tais como: sexo, etnia, idade, crença, opção religiosa, nacionalidade etc. Podem ser individuais (devido a comportamentos, percepções, habilidades, cargos ocupados) ou relacionados a aspectos de gestão na organização (abuso de poder, autoritarismo, violências, assédio moral, organização do trabalho, cultura e clima organizacional), refletindo a própria sociedade com suas contradições.

Assim, o termo **discriminação** compreende, segundo o Decreto Legislativo nº 62.150, de 19.1.68 (BRASIL, 1968), toda distinção, exclusão ou preferência fundada na raça, cor, sexo, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social que tenha por efeito destruir ou alterar a igualdade de oportunidades ou de tratamento em matéria de emprego ou profissão. Este Decreto, que adere à Convenção 111 da OIT, legisla que deve ser assegurado a todas as pessoas, sem discriminação, “a igualdade de oportunidades e de tratamento para o acesso, à colocação no emprego, à orientação e formação profissional, e às condições de trabalho” (BRASIL, 1968, p. 01).

Os tipos de discriminação apresentados por Coutinho (2006) são:

- em razão das relações de gênero;
- em razão da raça;
- em razão da origem;
- em razão da idade;
- em razão da pessoa portadora de deficiência;
- em razão da saúde do trabalhador;
- em razão do acidente do trabalho.

Nota-se, portanto, que as diferentes formas de discriminação são favoráveis à violência. Nos dias atuais, com o culto ao sucesso profissional e o aumento da competição por cargos e vantagens, os fenômenos da violência, das discriminações e, especialmente, do assédio moral no trabalho apresentam-se com mais força. Por isso, considera-se importante analisar suas principais características e propor formas de combatê-la ou ao menos de atenuá-la. Além da relação com este tipo de violência, observa-se que a discriminação também pode estar associada a questões sexuais, como é o caso, por exemplo, da baixa ocupação dos postos de trabalho de direção pelas mulheres e a consequente utilização de violência sexual por superiores. A seguir, são apresentadas a diferenciação entre importunação e assédio sexual, bem como o entendimento sobre o assédio sexual no trabalho.

Importunação, assédio sexual e assédio sexual no trabalho

A Lei brasileira 13.718, de 2018, definiu o crime de importunação sexual como “*praticar ato libidinoso contra alguém sem consentimento para satisfazer a própria lascívia ou a de terceiro*”. Desta forma, agora, “importunação sexual”, por meio de atos como beijos sem consentimento, tocar nos seios, na genitália ou nas pernas de alguém sem permissão, ou se masturbar/ejacular em uma mulher em local público poderão ter consequências graves. A penalidade determinada é de um a cinco anos de detenção, ao condenar atos libidinosos contra alguém, sem consenso, para satisfazer o próprio desejo ou de uma terceira pessoa. Anteriormente, só as ocorrências mais graves, como o estupro, estavam previstas no artigo 213 do Código Penal (constranger alguém a ter conjunção carnal ou a praticar ato libidinoso mediante violência ou grave ameaça) e eram criminalizadas.

O mesmo Código, em seu artigo 216, prevê que certos comportamentos inadequados de caráter sexual podem constituir infração disciplinar e até crime, o que consiste no assédio sexual. Assim,

“Assédio sexual que designa basicamente todas as condutas de natureza sexual, em suas várias formas de expressões (verbais, gestuais e outras), propostas ou impostas a alguém contra sua vontade, sobretudo em locais de trabalho. Nunca é um jogo de sedução. Ou seja, são tentativas de troca, sob constrangimento, mesmo que velado, de favores sexuais por favores institucionais. Caracteriza-se quando uma parte decide abusar do seu poder de mando e força a outra a fazer o que não deseja; portanto denota chantagem ou intimidação” (HELOANI; BARRETO, 2018, p. 147).

Alguns exemplos de atos caracterizadores do **assédio sexual no trabalho** são:

- Pedidos de favores sexuais pelo superior hierárquico com promessa de tratamento diferenciado em caso de aceitação;
- Ameaças ou atitudes concretas de punição no caso de recusa, como a perda do emprego ou de benefícios;
- Abuso verbal ou comentário sexista sobre a aparência física;
- Frases ofensivas ou de duplo sentido;
- Alusões grosseiras, humilhantes ou embaraçosas;
- Perguntas indiscretas sobre a vida privada do trabalhador;
- Elogios atrevidos;
- Convites insistentes para almoços ou jantares;
- Insinuações sexuais inconvenientes e ofensivas;
- Solicitação de relações íntimas ou outro tipo de conduta de natureza sexual, mediante promessas de benefícios e recompensas;
- Exibição de material pornográfico, como o envio de e-mail aos subordinados;
- Pedidos para que os subordinados se vistam de maneira mais provocante ou sensual;
- Intenção de valer-se do posto funcional como um atrativo, ou como instrumento de extorsão de privilégios, ou de vantagens indevidas;
- Apalpadelas, fricções ou beliscões deliberados e ofensivos.

O que **não é assédio sexual no trabalho**:

- A tentativa de aproximação para relacionamento amoroso, ou mesmo sexual;
- A tentativa de sedução do companheiro de trabalho, superior ou inferior hierárquico;
- A proposta sexual feita sem insistência e sem ameaça ou pressão;
- Comentários normais ou elogiosos;
- A conduta inconveniente em festas de trabalho, salvo conduta concreta.

Há muito mais a ser considerado sobre a violência nas relações de trabalho do que somente a violência que se traduz em abuso sexual. Em muitos casos, nas organizações, verifica-se uma forma particular de violência, sutil e perniciosa, que gera vítimas entre indivíduos, grupos e organizações. Damos a essa forma de violência invisível o nome de assédio moral.

Assédio Moral no Trabalho

O **Assédio Moral no Trabalho** é um tipo de violência que expõe as pessoas a situações ofensivas e humilhantes. De modo lento, porém progressivo, o assédio moral vai resultando em sofrimento, dor e baixa produtividade. Desta maneira, identificar o problema é um primeiro passo para combatê-lo.

O **Assédio Sexual** não deve ser confundido com o moral, embora os dois, às vezes, estejam intimamente relacionados e possuam a mesma matriz: atos de violência explícitos ou sutis. O assédio moral é multilateral, pode ser vertical, horizontal ou mesmo ascendente; é frequente, contínuo, e objetiva submeter humilhar e, diversas vezes, expulsar o trabalhador que é diferente (discriminações) ou não se submete a determinadas relações de poder. Frequentemente o desejo implícito é constranger ou até “destruir” a vítima. No assédio moral, isso ocorre pela manipulação e controle, mediante humilhação e discriminação, enquanto que, no sexual, ocorre um constrangimento para obter favorecimento sexual, aproveitando-se o agente da sua condição de superior hierárquico na organização (HELOANI; BARRETO, 2018, p. 159) ou de outras formas de domínio, até mesmo entre colegas.

O Assédio Moral no Trabalho não é um problema recente. Ele persiste ao longo da história das relações de trabalho, sempre marcadas por um grande desequilíbrio de poder e por diversas formas de discriminação.

Raízes históricas do assédio moral

O assédio moral surgiu como objeto de pesquisa, em 1996, na Suécia, com Heinz Leymann. Este psicólogo do trabalho realizou um levantamento junto a vários grupos de profissionais e identificou um fenômeno que denominou “psicoterror”, ou seja, o terror de origem psicológica. Ele também cunhou o termo *mobbing* (um derivado de *mob*, que significa horda ou bando), devido à similaridade do “psicoterror” com um ataque grosseiro.

Dois anos após a publicação de Leyman, a psiquiatra e psicanalista francesa Marie-France Hirigoyen (2002) introduziu o termo e o tema com o lançamento de seu livro “Assédio moral: a violência perversa no cotidiano”, no trabalho e na família, editado no Brasil em 2000. O principal diferencial na obra de Hirigoyen foi a definição de

assédio moral como derivado de atitudes hostis e diferenciado da violência pontual. Trata-se, então, daquela violência a que a pessoa está sujeita no cotidiano do ambiente familiar ou do trabalho, que se repete no tempo e visa destruir psicologicamente o outro (OLIVEIRA et al., 2017). A autora sempre se mostrou empática em relação à vítima, fugindo de análises explicativas de culpa do agredido, como se este fosse conivente com o agressor ou desejasse, inconscientemente, a própria situação, por masoquismo ou por expiação de culpa.

No Brasil, o tema vem sendo amplamente discutido, principalmente após a divulgação da pesquisa brasileira realizada por Margarida Barreto em sua Dissertação de Mestrado em Psicologia Social intitulada “Uma jornada de humilhações”, de 2000. A primeira matéria jornalística sobre a pesquisa foi publicada na Folha de São Paulo no mesmo ano, trazendo ao público a importância da discussão do tema. No ano seguinte, foi publicado por Freitas o primeiro artigo científico sobre o assunto, intitulado “Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações”, abordando ambas as formas de constrangimento. Barreto e Heloani se juntaram a ela no esforço de definir o assédio e caracterizá-lo, levando em consideração as especificidades da realidade brasileira (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008). Desde então diversos pesquisadores e profissionais de diferentes partes do mundo têm trabalhado para caracterizar o que ocorre no processo de assédio moral no trabalho.

É comum que o assédio moral comece de forma sutil, confundindo-se com uma brincadeira de mau gosto, conflitos latentes ou eventuais, o que dificulta para que a pessoa comece a reconhecê-lo como um problema sério e presente em determinados ambientes de trabalho. Isso porque o assédio moral é uma violência predominantemente psicológica e, portanto, subjetiva, mas que, ao longo dos anos, ganhou importância, principalmente pelas consequências à saúde mental do trabalhador (TOLFO; OLIVEIRA, 2015). É importante que os eventos de violência moral possam ser reconhecidos pelos trabalhadores como situações evitáveis, que demandam medidas de intervenção, pois deixar de reconhecer tais situações seria torná-las ainda mais violentas e persistentes. E para que o assédio moral possa ser reconhecido é preciso saber a sua definição e as formas pelas quais ele se apresenta.

Para efeito desta publicação informativa será utilizado o termo **Assédio Moral no Trabalho (AMT)**. Trata-se de “*uma conduta abusiva, intencional, frequente e repetida, que ocorre no meio ambiente laboral, cuja causalidade se relaciona com as formas de organizar o trabalho e a cultura organizacional, que visa humilhar e desqualificar 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*” (HELOANI; BARRETO, 2018, p. 53). É útil destacar que uma das características principais do assédio moral é a repetição, pois as agressões podem não ser diretas, mas elas são constantes e se tornam frequentes o suficiente para provocar fragilidade, inferioridade e sofrimento.

Principais características do Assédio Moral no Trabalho

O Assédio Moral no Trabalho caracteriza-se pela degradação das condições de trabalho, prevalecendo atitudes hostis e condutas negativas no relacionamento entre chefias e subordinados ou entre os colegas de trabalho. Os elementos que constituem as situações de assédio moral são:

– **Intencionalidade:** o assediador visa forçar o outro a desistir do emprego, mudar de setor, sujeitar-se a situações humilhantes, entre outras intenções;

– **Temporalidade e repetitividade:** sequência de eventos que acontecem várias vezes durante um determinado período de tempo e que apresenta várias estratégias para conseguir o mesmo fim, como um processo;

– **Degradação das condições de trabalho:** expõe a riscos, interfere no ritmo de trabalho e na produtividade, causa problemas à saúde, ao bem-estar e impacta no desempenho profissional dos trabalhadores;

– **Direcionalidade:** uma pessoa do grupo é o alvo do(s) assediador(es) e pode se originar de diferentes direções (HIRIGOYEN, 2002), como será especificado a seguir:

- 1) **Um colega é assediado por outro colega (horizontal);**
- 2) **Um superior é assediado pelo subordinado (ascendente);**
- 3) **Um subordinado é assediado pelo chefe (descendente):** é o caso mais comum de expressão de abuso de poder de chefes;
- 4) **Misto:** quando o assédio provém de diferentes direções.

A partir de diversas fontes foi possível descrever situações que acontecem no ambiente de trabalho e podem vir a se configurar como assédio moral. Para Hirigoyen (2002) os comportamentos que caracterizam o Assédio Moral no Trabalho são:

Degradação proposital das condições de trabalho

- Retirar do assediado a sua autonomia;
- Não transmitir informações úteis para a realização de tarefas;
- Contestar sistematicamente as decisões do assediado;
- Criticar seu trabalho de forma injusta ou demasiada;
- Privar o assediado de acessar seus instrumentos de trabalho: telefone, fax, computador etc.;
- Retirar o trabalho que normalmente lhe compete e dar permanentemente novas tarefas;

- Atribuir proposital e sistematicamente tarefas inferiores ou superiores às suas competências;
- Pressionar o assediado para que não exija seus direitos;
- Agir de modo a impedir ou dificultar que o assediado obtenha promoção;
- Causar danos em seu local de trabalho;
- Desconsiderar recomendações médicas;
- Induzir a vítima ao erro.

Isolamento e recusa de comunicação

- Interromper o assediado com frequência;
- Não conversar com o assediado, tanto os superiores hierárquicos quanto os colegas;
- Comunicar-se unicamente por escrito;
- Recusar contato, inclusive visual;
- Isolar o assediado do restante do grupo;
- Ignorar a presença, e dirigir-se apenas aos outros;
- Proibir que colegas falem com o assediado e vice-versa;
- Recusa da direção em falar sobre o que está ocorrendo.

Atentado contra a dignidade

- Fazer insinuações desdenhosas;
- Fazer gestos de desprezo para o assediado (suspiros, olhares, levantar de ombros, risos, conversinhas etc.);
- Desacreditar o assediado diante dos colegas, superiores ou subordinados;
- Espalhar rumores a respeito da honra e da boa fama do assediado;
- Atribuir problemas de ordem psicológica;
- Criticar ou brincar sobre deficiências físicas ou de seu aspecto físico;
- Criticar acerca de sua vida particular;
- Zombar de suas origens, nacionalidade, crenças religiosas ou convicções políticas;
- Atribuir tarefas humilhantes.

Violência verbal, física ou sexual

- Ameaçar o assediado de violência física;
- Agredir fisicamente;
- Comunicar aos gritos;

- Invadir sua intimidade, por meio da escuta de ligações telefônicas, leitura de correspondências, e-mails, comunicações internas etc.;
- Seguir e espionar o assediado;
- Danificar o automóvel do assediado;
- Assediar ou agredir sexualmente o assediado por meio de gestos ou propostas;
- Desconsiderar os problemas de saúde.

A continuidade dos ataques torna o assediado acuado, com sentimentos de menos-valia, o que contribui para seu isolamento social e o fortalecimento da espiral de consequências negativas, pois quanto mais isolado, mais será atacado pelo(s) assediadores. Em muitas situações o assediado não expõe para seus familiares, colegas de trabalho e amigos o que está acontecendo, o que dificulta a visibilidade da situação. O apoio dos pares e familiares é uma importante estratégia de enfrentamento ao estresse decorrente do assédio moral. É comum que o trabalhador se sinta culpado, por estar sozinho, fragilizado, e com sentimentos de inferioridade, o que torna mais difícil reconhecer a situação como um problema organizacional.

Frequentemente o assédio moral é associado unicamente às relações interpessoais, como resultante de problemas entre um assediado e o assediador. Entretanto, essa forma de violência no ambiente de trabalho não se reduz a tanto, pois não comporta unicamente fatores pessoais, mas é resultante de uma combinação de causas relacionadas às pessoas, ao ambiente de trabalho e às condições organizacionais do trabalho.

Assédio Moral no Trabalho como assunto organizacional

É preciso ter em mente que o assédio moral é em si um problema organizacional porque ocorre no ambiente de trabalho, entre pessoas que são parte da estrutura organizacional. O assédio moral decorre de papéis organizacionais e encontra espaço em questões ou aspirações organizacionais e institucionais, o que torna a organização (fábrica, escola, hospital etc.) corresponsável pelos atos culposos ou dolosos que ocorrem em seu interior. Assim, no assédio moral, a violência ocorre no ambiente de trabalho a partir de relações de poder consideradas abusivas, incluindo ameaças e intimidações.

É necessário que esteja relacionado às organizações de trabalho para se identificar as características desse meio que favoreçam o aparecimento de situações de violência. Diante disso, são desenvolvidas ações preventivas, de controle e de correção, passando a fazer parte do cotidiano do trabalho. Toda organização tem

definido, explícita ou implicitamente, os padrões de relacionamentos, aquilo que é certo, desejável, esperado, o que é considerado importante para os que trabalham nela, valorizado, determinando também os graus de autonomia e responsabilidade das pessoas envolvidas. Assim, toda decisão ou omissão dos líderes diante de uma situação organizacional parte também de uma escolha e gera impactos importantes nesse espaço.

Algumas situações na organização facilitam o surgimento de comportamentos violentos, abusivos e humilhantes. Ambientes em que a cultura e o clima organizacional são permissivos tornam os relacionamentos entre os trabalhadores desrespeitosos e estimulam a conivência com o abuso intencional. Um ambiente de trabalho com competição acirrada, culpabilização individualizada, prejuízo pelo atendimento de metas descabidas, ritmo acelerado, inflexibilidade nas decisões torna-se um espaço onde apenas o aspecto econômico é levado em consideração, e todas as ações são aceitas para atingir o objetivo final. Cria-se, a partir disso, um ambiente em que a violência interpessoal passa a fazer parte integrante, como se ela fosse inerente ao trabalho realizado. A OIT contribui com conclusões importantes sobre o tema e adverte que a violência psíquica tem aumentado de forma vertiginosa no ambiente de trabalho em todo o mundo (FREITAS, 2007).

Fatores psicossociais na organização: os novos riscos

Segundo a Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho, os riscos psicossociais são percepções subjetivas que o trabalhador tem da organização do trabalho. E podemos identificá-los através de instrumentos como protocolos e questionários que, após analisados, indicam a possibilidade de ampliação dos danos à saúde de quem trabalha, atingindo a área psíquica, a moral e o intelecto, dentre outros aspectos. Contidos na ideia de riscos psicossociais, estão os estressores emocionais, interpessoais e aqueles ligados à organização do trabalho. Como se vê, todos nós estamos expostos às condições de humilhação no ambiente laboral. No entanto, alguns são mais vulneráveis que outros; os que retornam após afastamentos por doenças do trabalho; os questionadores das políticas das metas intangíveis e da expropriação do tempo vivido em família; os dirigentes e integrantes das CIPAs combativos etc. (HELOANI; BARRETO, 2018, p. 41-43).

O que não é assédio moral

Ainda que os conflitos sejam inevitáveis, causando aborrecimentos ou descontentamento para as partes envolvidas, é preciso cautela para que usuais desavenças, circunstâncias ou contrariedades não sejam consideradas assédio.

Pequenos atritos, tensões habituais, bem como divergência de ideias não são necessariamente formas de abuso e humilhação.

Há, entretanto, situações inevitáveis nas interações entre as pessoas, mas que não se configuram como **assédio**, tais como:

a) Condições inadequadas de trabalho

Más condições de trabalho são indesejáveis, mas não caracterizam o assédio moral. Por exemplo, carência de recursos e instrumentos de trabalho, iluminação e infraestrutura inadequada, espaço insuficiente e trabalho em situações de risco ou ergonomicamente desfavoráveis. Estas condições somente são consideradas assédio se um trabalhador (ou um grupo) for tratado desse modo e sob tais condições com o objetivo de desmerecê-lo, humilhá-lo ou desestabilizá-lo, como forma de pressão para que seja mais operoso, se submeta à vontade do agressor, desista de seus direitos ou para que deixe a organização.

b) Cobranças de trabalho

A expectativa de que o trabalhador exerça suas atribuições e que o trabalho seja executado com zelo e dedicação, assim como exigir que se comporte no ambiente de trabalho de maneira condizente com as normas legais, éticas e regimentais não se configura em assédio moral.

c) Situações pontuais

Ocorrências como uma fala depreciativa, um comportamento que gera constrangimento, uma repreensão áspera ou uma eventual humilhação por si só não caracterizam assédio. Embora esses comportamentos possam produzir dano moral, para que sejam considerados assédio moral é necessária repetição e frequência, indicando processualidade.

d) Situações conflituosas

Em um conflito, o relativo equilíbrio de poder permite aos oponentes falar abertamente, e manter a possibilidade de cada qual defender seus interesses. Algumas situações tais como transferência de postos de trabalho, substituição de pessoas em funções de chefia, mudança das atividades, entre outras, podem gerar conflitos, mas, isoladamente, não se configuram como assédio moral. No entanto, a demora na resolução das situações conflituosas tende a evoluir ao assédio moral e para evitá-las serão apresentadas nesta cartilha formas de lidar com os conflitos.

Embora não sejam o mesmo que assédio moral, estes comportamentos deverão ser tratados por meio de ações de prevenção, controle e correção previstas na política de gestão de pessoas da organização, em especial da área de saúde e segurança, considerando que também afetam a saúde e o bem-estar das pessoas.

Os impactos da violência no trabalho

Os efeitos prejudiciais sentidos em um ambiente de trabalho onde existem situações de discriminações, violências, danos e assédio moral são inúmeros e afetam os envolvidos (organização, equipes e trabalhadores) e também a sociedade como um todo.

– No âmbito da sociedade

Na sociedade pode ocasionar a incapacitação precoce de profissionais, despesas de atendimento médico, aumento dos índices de suicídio, aposentadorias precoces, custo produtivo do profissional afastado por invalidez ou redução do potencial empregatício.

– No âmbito organizacional

Ocorre com maior frequência o afastamento de trabalhadores por doença e acidentes de trabalho, elevado índice de absenteísmo, rotatividade dos profissionais, defeitos em equipamentos e materiais. Também pode acontecer queda na produtividade da organização, perda de pessoal e processos judiciais, que acarretam em prejuízos financeiros, o que gera despesas com as rescisões de contrato, seleção de pessoal e treinamentos. Segundo a Organização Mundial da Saúde (2002), a violência no local de trabalho causa também:

- Menor desempenho no trabalho;
- Menor qualidade dos produtos ou do serviço, e produção mais lenta;
- Diminuição na competitividade;
- Danos à imagem da organização;
- Menor motivação e moral mais baixa;
- Menor lealdade para com a organização;
- Níveis mais baixos de criatividade;
- Diminuição da orientação para o trabalho.

A organização do trabalho inadequada e a má gestão dos conflitos ainda se relacionam intimamente com a aparição de condutas hostis, e entre as situações de risco ao assédio e às discriminações estão as seguintes:

- Cultura organizacional que, explícita ou implicitamente, aprova os comportamentos de assédio;
- Insegurança no emprego;
- Mudanças constantes e/ou repentinas na organização;
- Supervisão autoritária ou demasiadamente permissiva;

- Ambiente de desrespeito, inveja, rivalidade, competitividade dos gestores, e entre trabalhadores;
- Carência de comunicação e de fluxo de informações eficaz;
- Excesso de exigências por parte da organização;
- Ausência de uma política adequada para tratar dos temas e de valores positivos comuns.

– No âmbito individual e das relações sociais

Afeta os aspectos psicossociais da vida do trabalhador, causa desordens profissionais, familiares, afetivas e psíquicas, com sintomas na saúde, principalmente de natureza psicossomática. Diversas são as expressões individuais e relacionais de sofrimento apresentadas pelos trabalhadores e que podem se manifestar isoladamente ou mesmo em conjunto:

- Quadros de ansiedade, depressão, transtorno de pânico;
- Insônia, pesadelos, distúrbios do sono;
- Tristeza profunda, angústia, estresse, crises de choro, mal-estar físico e mental;
- Cansaço exagerado;
- Baixa autoestima;
- Diminuição da capacidade de concentração e memória;
- Irritabilidade;
- Isolamento social;
- Redução da libido;
- Sentimento de culpa;
- Uso excessivo de álcool e drogas;
- Aumento da pressão arterial;
- Distúrbios digestivos;
- Falta de motivação;
- Aumento de peso ou emagrecimento exagerado;
- Pensamentos ou tentativas de suicídio.



Ações para prevenir, controlar e corrigir a violência, discriminação e assédio no trabalho

O que o TRABALHADOR pode fazer quando está sofrendo uma situação de violência, discriminação ou assédio moral?

- **Registrar:** anotar tudo o que acontece, realizar um registro diário e detalhado do dia a dia do trabalho;
- **Coletar provas:** coletar e guardar provas das situações como, por exemplo, bilhetes do agressor, documentos que demonstrem tarefas impossíveis de serem cumpridas ou inúteis, e-mail com informações importantes;
- **Buscar testemunhas:** procurar conversar com o agressor sempre na presença de testemunhas, como um colega de trabalho de confiança ou representante do sindicato;
- **Formar rede de resistência:** reforçar a solidariedade no ambiente de trabalho, na tentativa de criar uma rede de enfrentamento às condutas do agressor, e dar visibilidade à situação;
- **Buscar orientações na organização:** procurar a área de gestão de pessoas da organização para relatar os fatos e exigir providências a serem tomadas;
- **Elaborar documentos com relato do ocorrido:** exigir explicações do agressor por escrito, enviar informação à gestão de pessoas, guardar o comprovante de envio e possível resposta;
- **Buscar orientação no sindicato:** procurar o sindicato da categoria que pode contribuir nestas situações, na tentativa de buscar caminhos para a resolução do conflito;
- **Buscar apoio profissional:** contar com apoio de profissionais da saúde como médicos, psicólogos, psiquiatras; ou do direito, por meio de orientação jurídica de como proceder nesta situação;
- **Buscar outros apoios:** contar com o apoio dos amigos e familiares.

O que a ORGANIZAÇÃO pode fazer para coibir situações de assédio no ambiente de trabalho?

- **Formular uma política** que defina assédio, formas de prevenção, de assistência ao assediado e de punição ao assediador;
- **Elaborar um fluxo** para recebimento da queixa e de encaminhamento das questões administrativas;
- **Formular código de ética** da organização, abordando o que é permitido e o que não é aceito;
- **Elaborar estratégias organizacionais para acolher as queixas**, por meio da área de gestão de pessoas, para que o trabalhador assediado tenha o direito de se manifestar, denunciando a agressão a que foi vítima. Poderá ser por escrito e sigilosamente;
- **Criar espaços coletivos** de discussão, que podem ser dentro da organização, onde os envolvidos possam expor os problemas e expectativas, facilitando a comunicação;
- **Apurar as situações** de assédio moral e devidas punições quando for necessário, pois os modos como os gestores da organização solucionam tais conflitos podem favorecer ou diminuir o aparecimento de novas situações.

Intervindo nos conflitos para evitar a violência no trabalho

Os conflitos inerentes à violência laboral podem ser administrados e resolvidos de forma adequada a partir da política organizacional de prevenção e combate ao assédio no trabalho e às outras formas de violência. Cabe ressaltar que o conflito é um processo geralmente progressivo, assim como o assédio, que pode decorrer do primeiro, e quanto mais adiantado o processo, tanto mais será destrutivo aos indivíduos envolvidos e à organização.

A figura 1, baseada no trabalho de Glasl (1982), demonstra os estágios do conflito e as respectivas ações de intervenção.

Dado que os relacionamentos dentro das organizações de trabalho são longevos e inevitáveis, os processos de resolução de conflitos devem necessariamente considerar estes fatores fundamentais. Assim, destacam-se a negociação e a mediação que devem fazer parte da política e de treinamento específico de chefias, órgãos responsáveis pela saúde e segurança ocupacionais e profissionais de gestão de pessoas. Destaca-se o fato de que o mediador deverá possuir suficiente poder institucional para fazer frente a um possível assediador.

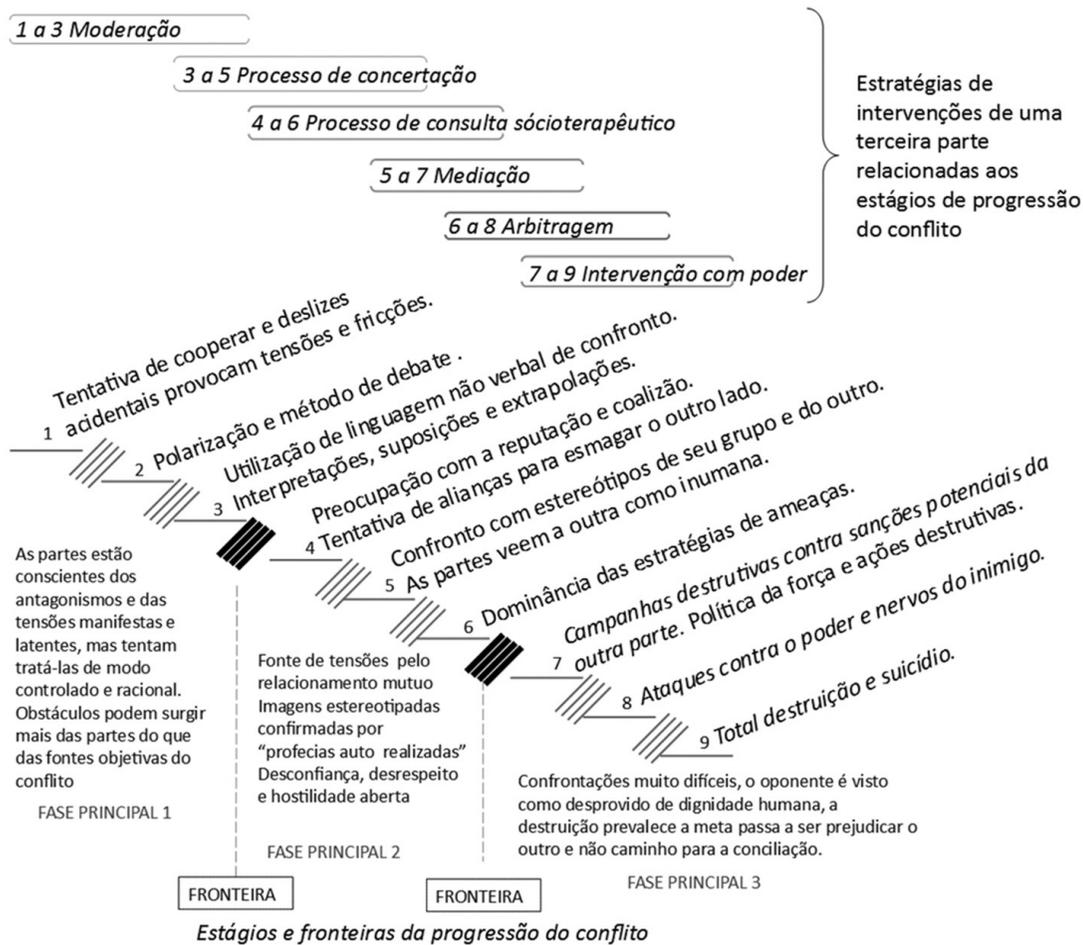


Figura 1. Estágios e intervenções dos conflitos

Fonte: Oliveira, R. T., Fantin, J., & Santos, G. (2020) Elaborado pelos autores a partir de Glasl (1982).

Considerando a progressividade do fenômeno do conflito podem-se estabelecer técnicas específicas de acordo com o grau atingido. Assim, quanto mais no início for a atuação, mais fácil será tornar a disputa em uma experiência positiva de aprendizagem e mudança adequada para a convivência saudável. No entanto, é necessário não deixar que o conflito progrida. Para isso, aconselha-se o uso da negociação se o conflito permitir o diálogo, e caso já tenha evoluído a ponto de dificultá-lo, o indicado é que se utilize a mediação.

A figura 2 demonstra de forma esquemática os processos de solução de conflitos.

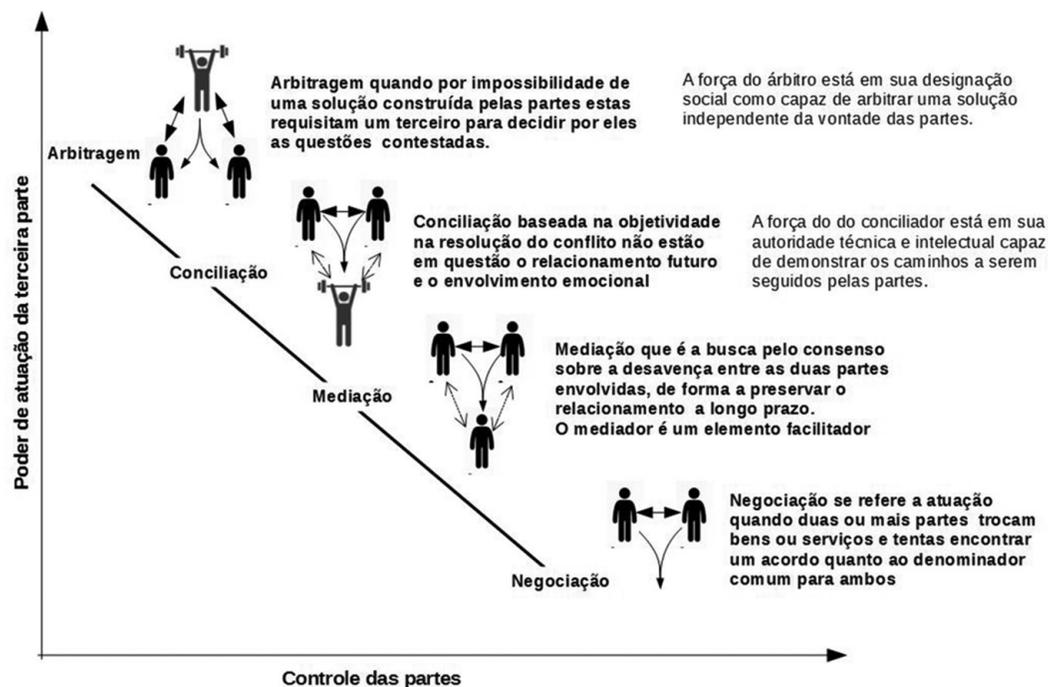


Figura 2. Modelo de resolução de conflitos

Fonte: OLIVEIRA, R.T. Assédio moral no trabalho. 2016. 35 slides.

Quando se estabelecem ações para a solução dos conflitos em uma organização e há necessidade de uma terceira parte, o ideal é que se proceda a uma mediação, já que o relacionamento continuado e de longo prazo exige uma solução benéfica entre as partes e que permita recompor uma interação saudável. O quadro a seguir sintetiza este modelo de atuação. O mediador não interfere na decisão final das partes, apenas conduz o diálogo por meio do estímulo e garantia de conversa franca e sem agressões entre os mediados. A atuação do mediador consiste em promover tanto um equilíbrio entre os envolvidos quanto a defesa de seus interesses, buscando o que há de comum entre eles e atuando como um facilitador do processo.

Etapas do processo de mediação de conflitos

- Mediador reúne as pessoas envolvidas no conflito em um espaço neutro;
- Mediador inicia seu trabalho com as apresentações, criando um ambiente cooperativo ao apresentar as regras do processo;
- Mediador escuta cada uma das partes e investiga para compreender os interesses;
- Mediador resume o que ouviu e esclarece mal-entendidos;
- As partes são estimuladas a criar possibilidades de soluções e escolher o que melhor atende seus interesses;
- Por fim, é redigido um acordo que seja equilibrado, baseado em critérios objetivos e dados de realidade.

TÓPICO	EXPLANAÇÃO	AUTORES
CONCEITOS	A mediação é considerada um processo pacífico de resolução de conflitos, em que uma terceira pessoa, imparcial e independente capacitada para essa tarefa, facilita o diálogo entre as partes, para que melhor entendam o conflito e busquem alcançar soluções possíveis.	Sampaio; Neto (2017), Dias (2017)
	A mediação é entendida como um modelo de tratamento de conflitos capaz de lidar com a atual complexidade, e ao mesmo tempo voltada à potencialização do consenso que possibilite à sociedade a reapropriação do conflito não para negá-lo, uma vez que é inerente aos homens, mas para responder a ele por meio de construções autônomas e de consenso.	Spengler (2010)
OBJETIVOS	Auxiliar pessoas a construírem consenso sobre uma determinada desavença, não primando pelo acordo, mas pela desconstrução do conflito e consequente restauração do diálogo e da convivência pacífica no ambiente de trabalho.	Almeida (2015)
	Buscar acordos entre pessoas, por meio da transformação da dinâmica adversarial, em uma dinâmica cooperativa, improvável no contexto.	Muskat (2005)
CARACTERÍSTICAS	Uma das características interessantes da mediação é que ela é célere, se comparada aos outros meios de resolução de conflitos, como o judicial ou a arbitragem.	Sampaio; Neto (2017)
	Outras características da mediação são: o caráter voluntário e livre das partes, a confidencialidade; o formato informal e oral, a reaproximação das partes e o caráter de colaboração.	Cunha; Leitão (2011)

Fonte: Oliveira, R. T., Fantin, J., & Santos, G. (2020).

Algumas técnicas são importantes para executar a mediação, tais como: técnica do resumo, paráfrase, arte de perguntar, validação de sentimentos e emoções, silêncio, inversão de papéis, escuta ativa. Estas sugestões constam do Manual de Mediação de Conflitos Individuais do Ministério do Trabalho que pode ser acessado no endereço:

<http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/tro00007.pdf>

Atividades recomendadas frente as situações de discriminação, violência, assédio sexual e moral

- Institucionalizar o compromisso entre empresários, chefias e trabalhadores com um pacto ético de promover um ambiente livre destes problemas;
- Elaborar e executar política de prevenção e tratamento dos casos;
- Definir os comportamentos considerados aceitáveis e inaceitáveis;
- Normatizar e divulgar as consequências do descumprimento das normas estabelecidas e as sanções correspondentes;
- Descrever e divulgar os fluxos e procedimentos de trabalho que serão utilizados na notificação, prevenção e tratamento;
- Especificar e capacitar sobre as atribuições das chefias e dos colegas, respectivamente, para a garantia da confidencialidade e de denúncias;
- Sistematizar dados sobre mudanças nos comportamentos dos trabalhadores (aumento de absenteísmo, afastamentos do trabalho, tensões, discussões, insinuações sexuais, chantagem e/ou intimidação etc.);
- Projetar o trabalho de forma a dar maior autonomia possível para o trabalhador quanto à maneira de fazer suas atividades;
- Reduzir a monotonia e ampliar o controle sobre o trabalho por parte do trabalhador;
- Fornecer informações claras, adequadas e suficientes para a execução correta das atividades;
- Fomentar a atuação dos trabalhadores, através de programas participativos, nas políticas e planos de prevenção e tratamento dos casos de violência, assédio e discriminação e de melhorias do ambiente de trabalho;
- Prestar atendimento médico e psicológico aos trabalhadores, quando necessário;
- Envolver os trabalhadores na avaliação de risco;
- Explicar os motivos, os meios e os resultados esperados dos métodos de avaliação;
- Promover o monitoramento dos ambientes de trabalho e dos casos identificados;
- Oferecer apoio às vítimas.

A atuação governamental para a Igualdade de Oportunidades no Trabalho

Ao longo da cartilha é possível observar que a violência no trabalho é todo o ato que ameaça ou agride, física ou psicologicamente, o trabalhador devido a sua atividade laboral e que põe em perigo sua segurança, saúde ou bem-estar. Entretanto, atos de violência, assédio e discriminação se chocam com a ideia de **igualdade de oportunidades** nas organizações de trabalho, atuação que cabe ao Ministério Público do Trabalho, por meio da Coordenadoria Nacional de Promoção de Igualdade de Oportunidades e Eliminação da Discriminação no Trabalho – COORDIGUALDADE. Trata-se de um órgão consultivo de abrangência nacional que tem por objetivo incluir minorias e cidadãos(ãs) discriminados(as) no mercado de trabalho que por suas condições encontram entraves em exercer sua cidadania plena. São exemplos: pretos, deficientes, mulheres, indígenas, LGBTs, dentre outros. Tem como finalidade a busca de garantias das condições equânimes nos critérios de seleção, promoção, remuneração e condições de trabalho.

A Coordenadoria Nacional de Promoção de Igualdade de Oportunidades e Eliminação da Discriminação no Trabalho (COORDIGUALDADE) atua em três eixos:

- Combate à discriminação a trabalhadores;
- Inclusão nos ambientes de trabalho da pessoa com deficiência ou reabilitada;
- Proteção da intimidade dos trabalhadores.

Alguns instrumentos e normativas de avaliação

Sobre assédio moral no trabalho

- Escala Laboral de Assédio Moral (ELAM)

RUEDA, F. J. M.; BAPTISTA, M. N.; CARDOSO, H. F. Construção e estudos psicométricos iniciais da Escala Laboral de Assédio Moral (ELAM). **Avaliação Psicológica**, v. 14, n. 1, p. 33-40, 2015.

- Escala de Assédio Moral no Trabalho

MARTINS, M. C.; FERRAZ, A. M. S. Assédio moral nas organizações. In: SIQUEIRA, M. M. M. (Org.). **Novas medidas em comportamento organizacional**. Porto Alegre: Artmed, 2014, p. 25-38.

- Inventário de Comportamentos Negativos

EINARSEN, S.; HOEL, H.; NOTELAERS, G. Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. **Work & Stress**, v. 23, n. 1, p. 24-44, 2009.

Sobre riscos psicossociais no trabalhos

AGÊNCIA EUROPEIA PARA A SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO. **Inquérito europeu das empresas de riscos novos e emergentes (ESENER)**. 2010. Disponível em: <http://osha.europa.eu/pt/publications/reports/pt_esener1summary.pdf/view>. Acesso em: 20 jan. 2020.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Normas regulamentadoras de segurança e saúde do trabalho. NR-35 – Trabalho em Altura**. Brasília, DF, 2012a. Disponível em: [http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A3D63C1A0013DAB8EA3975DDA/NR-35%20\(Trabalho%20em%20Altura\).pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A3D63C1A0013DAB8EA3975DDA/NR-35%20(Trabalho%20em%20Altura).pdf)>. Acesso em: 19 dez. 2019.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Normas regulamentadoras de segurança e saúde do trabalho. NR-33 – Segurança e saúde nos trabalhos em espaços confinados**. Brasília, DF, 2012. Disponível em: <[http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A39E4F614013A0CC54B5B4E31/NR-33%20\(Atualizada%202012\).pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A39E4F614013A0CC54B5B4E31/NR-33%20(Atualizada%202012).pdf)>. Acesso em: 19 dez. 2019.

ALVES, M. G. M.; CHOR, D.; FAERSTEIN, E.; LOPES, C. S.; WERNECKE, G. L. Versão resumida da “job stress scale”: adaptação para o português. **Revista de Saúde Pública**, v. 38, n. 2, p. 164-171, 2004.

SILVA, C. F. **Copenhagen Psychosocial Questionnaire**. Fundação para a Ciência e para a Tecnologia. Análise Exacta: Portugal, 2006.

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL DE LA ESPAÑA. **Guía de actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social sobre riesgos psicosociales**. Madrid: Lerko Print S.A, 2012.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: Instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho. In: MENDES, A. M. B. (Org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p. 111-126.

Sobre saúde mental

GUIMARÃES, L. A. M.; MACFADDEM, M. A. J. (1999). Validação para o Brasil do SWS© - Survey – Questionário sobre estresse, saúde mental e trabalho. In GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs.). **Série Saúde Mental e Trabalho V.1**. Casa do Psicólogo: São Paulo, 1999. p. 189-208.

SANTOS, K. O. B.; ARAÚJO, T. M.; OLIVEIRA, N. F. Estrutura fatorial e consistência interna do Self-Reporting Questionnaire (SRQ-20) em população urbana. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 25, n. 1, p. 214-222, 2009.

KARASEK, R. A. **Job Content Questionnaire and User's Guide**. Lowell (MA): University of Massachusetts, 1985.

KARASEK, R. A. **List of Job Content Questionnaire questions: 6/94**. Lowell (MA): University of Massachusetts, 1996.

Considerações finais

Considerando as atuais mudanças na sociedade e seus impactos, tais como a globalização, a competitividade, as metas exageradas, o tempo excessivo demandado pelas tarefas ou sobrecarga, a precarização do trabalho, as violências, dentre outras situações, é possível verificar que os trabalhadores vêm perdendo direitos historicamente conquistados. Por outro lado, os países vinculados à OIT têm buscado unir forças para um melhor entendimento dos fenômenos violência, discriminação e assédio laboral e sexual, ao mesmo tempo que buscam maneiras de intervir preventivamente e reconhecer a importância do trabalho digno e decente para os indivíduos, propiciados pela Convenção 190 e Recomendação 206.

Conforme apresentado no texto, o assédio moral diz respeito a atitudes hostis e condutas negativas no relacionamento entre chefias e subordinados ou entre os colegas de trabalho, ou ambos, como um processo cujos comportamentos assediosos se repetem frequentemente ao longo do tempo. Discriminação consiste em toda distinção, exclusão ou preferência fundada na raça, cor, sexo, religião, opinião política, ascendência nacional ou origem social que tenha por efeito destruir ou alterar a igualdade de oportunidades ou de tratamento em matéria de emprego ou profissão. Violência pode incluir desde o uso da força e da coação até as situações de constrangimento físico ou moral. Tomadas em conjunto, são formas de expressão de recusa de diferenças que, em não sendo aceitas, originam modos mais ou menos explícitos de violência, seja psicológica, moral ou sexual.

A partir de tal compreensão, tornou-se necessário também discutir possíveis intervenções. Nesse sentido, a importância de reduzir o adoecimento mental no trabalho nos últimos anos ratifica a necessidade do enfrentamento dos desafios de construção de técnicas e ações, tanto de prevenção quanto de tratamento. Isto posto, ser o assédio no trabalho antes de tudo um fenômeno social com profundas implicações na saúde individual e no bom funcionamento das organizações, pressupõe-se que as ações de políticas empresariais e atuação quanto à criação de uma cultura salutar são cruciais para resolver este problema que mostra uma incidência crescente.

Neste ponto, é possível concluir que a ação participativa dos trabalhadores e seus representantes nas atividades de análise, planejamento de prevenção e tratamento dos casos de assédio moral e/ou sexual no trabalho é crucial para que qualquer programa deste tipo tenha êxito; cabe destacar, também, a fundamental participação da alta direção da organização.

A continuidade das ações com um planejamento conjunto entre trabalhadores e empregadores produzirá práticas cada vez melhores em uma evolução da política e de suas ações correspondentes, cabendo à organização promover um ciclo de aprendizagem positiva, com atuações cada vez mais adequadas ao seu ambiente social específico. Finalmente, é importante que estes procedimentos se integrem aos demais programas de prevenção da organização notadamente dos estudos ergonômicos da atividade e outras atuações de avaliação do clima organizacional e de qualidade de vida no trabalho.

Para além dos problemas apresentados, cabe lembrar o que doutrina o artigo 5º da Constituição Federal (1988) – CF/88 –, o qual normatiza sobre discriminação, origem de recusas às diferenças, violências e assédio moral e sexual no trabalho:

“Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: I – homens e mulheres são iguais em direitos e obrigações, nos termos desta Constituição; (...) XLI – a lei punirá qualquer discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais”...

Referências bibliográficas

BRASIL. Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. **Código Penal Brasileiro**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848compilado.htm>. Acesso em: 05 maio 2020.

BRASIL. Decreto nº 62.150, de 19 de janeiro de 1968. **Promulga a Convenção nº 111 da OIT sobre discriminação em matéria de emprego e profissão**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/D62150.htm. Acesso em: 05 maio 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 10 maio 2020.

BRASIL. Lei nº 11.340, de 7 de agosto de 2006. **Lei Maria da Penha**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11340.htm>. Acesso em: 05 maio 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política de Redução da Morbimortalidade por acidentes e violências. **Portaria MS/GM nº 737**, de 16/05/01. Brasília, 2001. Acesso em: 05 maio 2020.

COUTINHO, M. L. P. Discriminação no trabalho: mecanismos de combate à discriminação e promoção de igualdade de oportunidades. In: FARRANHA, A. C.; EGG, R. **Igualdade Racial**: principais resultados. Publicação OIT, Brasília, 2006.

EINARSEN, S.; HOEL, H.; NOTELAERS, G. Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised, **Work & Stress**, v. 23, n. 1, p. 24-44, 2009. Disponível em: <10.1080/02678370902815673>. Acesso em: 22 fev. 2020.

FREITAS, M. E. de. Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. **Revista de Administração de Empresas**, v. 41, n. 2, p. 8-19, 2001. Disponível em: <10.1590/S0034-75902001000200002>. Acesso em: 22 fev. 2020.

FREITAS, M. E. de. Quem Paga a Conta do Assédio Moral no Trabalho?. *RAE – eletrônica*, v. 6, n. 1, jan./jun., 2007.

FREITAS, E.; HELOANI, R.; BARRETO, M. **Assédio Moral no Trabalho**. São Paulo: Editora CENGAGE, 2008.

GLASL, F. The process of conflict escalation and roles of third parties. In Bomers, G. B. J.; Peterson, R. B. (Orgs.). **Conflict Management and Industrial Relations**. The Hague: Kluwer Nijhoff Publishing, 1982, p. 119-140.

GOMES, V. L. O.; FONSECA, A. D. Dimensões da violência contra crianças e adolescentes, apreendidas do discurso de professoras e cuidadoras. **Texto & Contexto – Enfermagem**, Florianópolis, v. 14, n. spe, p. 32-37, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0104-07072005000500004>. Acesso em: 22 fev. 2020.

HELOANI, R.; BARRETO, M. **Assédio moral: gestão por humilhação**. Curitiba: Editora Juruá, 2018.

HIRIGOYEN, M. F. **Assédio moral**: a violência perversa no cotidiano. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

INTERNATIONAL LABOUR ORGANIZATION. **International Labour Conference**. Violence and Harassment Convention, 2019 (nº 190). Disponível em: <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_711570.pdf>. Acesso em: 16 ago. 2019.

KRUG, E. G. **Relatório mundial sobre violência e saúde**. Genebra: Organização Mundial da Saúde, 2002.

LEYMANN, H. The content and development of mobbing at work. **European Journal of Work & Organizational Psychology**, v. 5, n. 2, p. 165-184, 1996.

OLIVEIRA, R. T. Assédio moral no trabalho. 2016. 35 slides.

OLIVEIRA, R. T.; FANTIN, J.; SANTOS, G. Mediação de conflitos nas organizações. In: TOLFO, S. R. (Org.). **Gestão de Pessoas e Saúde Mental do Trabalhador: intervenções com base na Psicologia**. São Paulo: Vetor Editora Psicopedagógica Ltda., no prelo.

OLIVEIRA, R. T.; TOLFO, S. R.; KUNZLE, L. A.; ZANIN, F. C.; PRISCO, C. M. F. (Orgs.). **Assédio moral no trabalho: fundamentos e ações**. Florianópolis, SC: Lagoa, 2017. Disponível em: <<http://neppt.ufsc.br>>. Acesso em: 20 dez. 2019.

PEÇANHA, P. O. L. **Discriminação: um panorama legislativo e jurisprudencial da miopia social**. Âmbito Jurídico. Disponível em: <<https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-85/discriminacao-um-panorama-legislativo-e-jurisprudencial-da-miopia-social/>>. Acesso em: 06 maio 2020.

TOLFO, S. R.; OLIVEIRA, R. T. **Assédio moral no trabalho: características e intervenções**. Florianópolis, SC: Lagoa, 2015. Disponível em: <<http://neppt.ufsc.br>>. Acesso em: 06 maio 2020.

Sites de referência

<http://www.prt2.mpt.mp.br>

neppt.ufsc.br

www.assediomoral.org

