

ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: COMPREENDENDO PARA DESMISTIFICAR

2013

Johnatan da Silva Costa

Bacharel em Administração e Graduado em Psicologia pela Faculdade Santo Agostinho (FSA) /
Teresina (Brasil)

Email:

johnatandasilva@hotmail.com

RESUMO

O presente estudo pretende demonstrar como o assédio moral influencia no desempenho efetivo do trabalhador na organização. Para a realização da pesquisa, metodologicamente utilizou a abordagem de natureza qualitativa, através de uma pesquisa de natureza bibliográfica. A revisão de literatura discorreu sobre as formas de violência psicológica no ambiente organizacional e as conseqüências na saúde mental do colaborador. Nesse estudo também definiu-se, as conseqüências do assédio moral na empresa, investigou-se as características sobre a violência psicológica e a saúde mental do trabalhador, caracterizou-se as desvantagens que essa modalidade de imposição arbitrária, acarreta no desenvolvimento das atividades administrativas. O resultado da pesquisa revela que o sofrimento psicológico é causado pelas condições desfavoráveis da empresa, e que a política da competição predatória através da mão-de-obra qualificada só acarreta alta rotatividade e absenteísmo entre os trabalhadores nas empresas.

Palavras-chave: Colaborador, assédio moral, organização, saúde mental

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem o propósito de analisar as formas de violência psicológica no ambiente organizacional e as conseqüências a longo prazo para a organização e a saúde mental do colaborador, pois, entende-se, que frequentemente o sistema de produção marcado pelo individualismo da administração clássica norte-americana, prescreve padrões de comportamentos a serem desempenhados de forma universal para garantir a sobrevivência das empresas. Com isso, as metas a serem realizadas, ocorrem por meio de normas e regras consolidadas a partir da referência da reestruturação produtiva hierárquica que busca sempre aumentar seu desempenho em detrimento da qualidade de vida do trabalhador.

A sociedade moderna, caracterizada pela regra de competência, ou seja, credencialismo e expertise onde no primeiro existe um título que garante a competência profissional de um trabalhador, já no segundo o profissional, apresenta um conjunto de conhecimentos formais específicos que o institui a realizar determinada tarefa. A relação desse binômio seqüestra a identidade dos profissionais em virtude do assédio moral, pois, o mesmo propõe a constante necessidade de mão-de-obra qualificada, que é concebida como peça chave para disseminar essa prática nas empresas. É nítido perceber que o trabalho na empresa, apresenta-se como necessidade, com isso, o colaborador qualifica-se a todo momento para garantir sua sobrevivência em uma competição predatória sustentada pelo *status quo*, com isso, propaga-se uma relação de concorrência desleal entre os membros da organização, pois, os mesmos tem de obedecer regras e modelos preconcebidos para garantir sua função na empresa.

A pesquisa estabeleceu o objetivo geral de analisar as formas de violência psicológica no ambiente organizacional e as conseqüências a longo prazo para a organização e a saúde mental do colaborador. Foi necessário utilizar os seguintes objetivos específicos para corroborar a proposta acima: Apresentou-se a definição e conseqüências do assédio moral na empresa, investigou-se as características sobre a violência psicológica e a saúde mental do trabalhador, o pesquisador também caracterizou as desvantagens que essa modalidade de imposição arbitrária, acarreta no desenvolvimento das atividades administrativas.

A competição predatória entre as empresas, com a política de isenção de movimento inútil, rotineira, repetitiva, acaba também por naturalizar no trabalhador, o comportamento de sempre buscar se promover profissionalmente para garantir sua vaga no mercado de trabalho, a lógica da produção mitiga o significado do trabalho, colocando de lado a qualidade de vida do colaborador, explorando-o através de ações de violência psicológica, que age de maneira silenciosa e provoca sofrimento no profissional.

Diante essa realidade, para responder a essa questão, a presente pesquisa está voltada para o seguinte problema: Porque as organizações utilizam o assédio moral como política de longo prazo? Quais as desvantagens que essa forma de violência psicológica pode trazer para o negócio e a saúde mental do colaborador?

Metodologicamente optou-se pela abordagem qualitativa, com relação ao método de procedimento técnico, foi realizada uma pesquisa de natureza bibliográfica, para entender através da revisão de literatura que a maioria das empresas sustentam a política de que seus colaboradores acreditem na idéia de que o sucesso, se resume na conquista de bens materiais, e para isso é preciso que a condição financeira propicie esses anseios, com isso, o colaborador aceita como natural e essencial essa política pré-estabelecida, diante esse realidade o colaborador começa a competir de forma desleal fomentado pelo crivo do assédio moral, através desse fenômeno os profissionais levam essa concepção para as demais áreas de sua vida.

Antes de apresentar a fundamentação teórica, é importante salientar que o profissional precisa garantir seu espaço no mercado de trabalho, assim, as empresas que são responsáveis pela missão e visão do negócio, institui normas e valores a serem cumpridas, configurando uma ação pautada no controle coercitivo, naturalizando no colaborador a referência de fracasso, pois não se consegue identificar as condições no ambiente de trabalho que faça ele entender que realmente é vítima da violência psicológica difundida pela empresa em que trabalha.

DEFINIÇÃO E CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL NA EMPRESA

Sabe-se, que o assédio moral é uma modalidade de violência que age de maneira silenciosa, prejudica o desempenho do colaborador na empresa, impossibilita a promoção na qualidade de vida do mesmo, trás como consequência negativa o absentéismo, isto é, a falta excessiva no ambiente de trabalho devido a exposição ao ambiente de trabalho hostil. Conforme Maciel et al. (2007, p. 118) “o assédio moral no trabalho compreende toda exposição prolongada e repetitiva a situações humilhantes e vexatórias no ambiente de trabalho. Essas humilhações se caracterizam por relações hierárquicas desumanas e autoritárias, onde a vítima é hostilizada e ridicularizada diante dos colegas e isolada do grupo”.

O autor revela, que a busca incessante, pela mão-de-obra qualificada, a sociedade marcada pela regra da competência, apenas especialista, mestres e doutores que possuem o título da competência profissional, é que podem exercer uma função específica, agrega os outros colaboradores que não possuem formação superior uma propagação do assédio moral, através de uma política onde os profissionais sem títulos, são submetidos por comportamentos desumanos e aéticos, prevalecendo a arrogância e o interesse individual. De acordo com Ferreira (2006, p. 17):

Algumas características da gestão perversa nas organizações são: falta de comunicação; pessoas que são colocadas em situação de rivalidade; manipulação de pessoas, para que se desestremem e autodestruam; diminuição do número de cargos exigindo cada vez mais produtividade; e o fato de não agirem de forma direta e clara. O objetivo das empresas que possuem gestão perversa é calar as pessoas que denunciam situações de desigualdades ou irregularidades.

É importante considerar, que a forma de violência, como o assédio moral não destrutura apenas a vítima, mais ameaça a integridade psicológica do colaborador no ambiente de trabalho e a organização, propiciando sentimento de impotência entres os profissionais, pois, os mesmos correm o risco iminente de perder o emprego, facilitando o surgimento de doenças crônicas. Com relação à frequência desse sofrimento psicológico Leymann afirma:

uma comunicação hostil e desprovida de ética, que é administrada de forma sistemática por um ou mais indivíduos, principalmente contra um indivíduo, que, em consequência disto, é colocado em uma situação de impotência e sem defesas, sendo mantido ali por meio de comportamentos continuados de assédio moral. Estes atos ocorrem com muita frequência (definição estatística: pelo menos uma vez por semana) e por um longo período de tempo (definição estatística: pelo menos seis meses de duração) [...] A definição exclui conflitos temporários e focaliza o ponto em que a situação psicossocial começa a resultar em condições patológicas, de ordem psiquiátrica ou psicossomática. (LEYMANN, 1996, p.170).

O assédio moral constante leva a sentimentos negativos que enfraquecem o sistema imunológico dos colaboradores, com isso, o que a principio é psicológico se torna psicossomático, ou seja, a frustração, baixa auto-estima, podem facilitar o aparecimento de doenças crônicas tais como: diabetes, gastrite, hipertensão e outras que funcionam como paliativo para aliviar a tensão causada por essa violência silenciosa.

VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA E A SAÚDE MENTAL DO TRABALHADOR

É preciso compreender, que a constante violência psicológica no trabalho acaba tornando-se, uma ferramenta que apresenta transformações no modo do trabalhador articular suas

atividades, pois, o tempo, o corpo e a criatividade é sequestrada pelos padrões de produção, com isso, gera-se um processo de alienação e conservadorismo. Afirma Dejours (1993, p.43):

[...] mascarar, conter e ocultar uma ansiedade particularmente grave. [...] É ao nível da ideologia defensiva, na medida em que se apresenta como um mecanismo de defesa elaborado por um grupo social particular, que se deve buscar uma especificidade [...]. Uma ideologia defensiva não é dirigida contra uma angústia originada de conflitos intrapsíquicos de natureza mental, mas ela é destinada a lutar contra um perigo e um risco real [...]. Uma ideologia defensiva, para ser operatória, deve obter a participação de todos os interessados e [...], para ser funcional, deve ser dotada de certa coerência.

A exposição constante a normas e regras pré- estabelecidas, naturalizam suas formas de agir, a partir dessa situação ameaçadora, que surge de maneira silenciosa e perigosa, acabam por ativar mecanismos de defesa psicológico no trabalhador, a lógica da produção faz com que o colaborador venha a reprimir certos desejos, então, a ansiedade reprimida pode gerar ou ser canalizada em ações caracterizadas pelo embotamento afetivo e despersonalização, que pode causar riscos a longo prazo na produtividade e a gestão de excelência da empresa. Preconiza Guillon:

A duração excessiva do trabalho, um trabalho considerado como monótono, muito leve ou muito sedentário, um trabalho exigindo aptidões que não estão ao alcance da inteligência do operário, um trabalho exigindo um grau de atenção muito alta ou não permitindo suficientemente a iniciativa, um ciclo de trabalho muito longo (GUILLON, 1992, p. 163).

De acordo com o pressuposto, a saúde mental do trabalhador se torna equilibrada, na medida em que ele consegue se adaptar as condições no ambiente organizacional. Sobre a alienação do colaborador ao trabalho e a frustração excessiva decorrente dele, Tarcitano (2004), afirma, que a implantação da cultura de aprendizado, no lugar da punição; permitir a cada trabalhador condições de escolher a forma de realizar o seu trabalho; redução dos trabalhos monótonos e repetitivos; aumentar a informação sobre os objetivos organizacionais; desenvolver políticas de qualidade de vida para dentro e fora do ambiente organizacional são atitudes de compostura a serem adotadas.

A perspectiva da administração clássica tradicional, cuja visão faz do trabalho um elemento essencialmente benéfico, isto é, voltada para aquisição de bens materiais para conquistar o bem-

estar, coloca de lado à saúde mental, pois o trabalhador alienado vive no ciclo de trabalhar para prover seu sustento e comprar um produto ou serviço paliativo para continuar trabalhando, por isso, não conseguem perceber o sentido de trabalho de ordem linear que foi naturalizado como única forma possível de trabalho que se legitima constantemente pela cientificidade.

ASSÉDIO MORAL E SUAS DESVANTAGENS NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Esse tipo de violência psicológica instaura um clima hostil no ambiente organizacional, gerando tensão, e ao mesmo naturaliza a competição predatória. Onde ocorre a baixa produtividade, comprometimento na qualidade dos serviços, por causa do perigo iminente de ser desempregado. Preconiza Moura (2011) afirma que “todos os quadros apresentados como efeitos à saúde física e mental podem surgir nos trabalhadores, vítimas de assédio moral, devendo, ser, evidentemente, consideradas como doenças do trabalho”.

O assedio moral apresenta desvantagens, porque os custos que esse sofrimento psicológico traz a organização, aumenta a reincidência dos colaboradores nas hospitalizações, medicamentos, e favorece o surgimento de doenças crônicas, trazendo prejuízo para empresa, no que diz respeito a produtividade, aumento das despesas com plano de saúde, e a perda da imagem como referência regional, nacional ou internacional. Segundo Pacheco (2007):

O assédio moral pode ter repercussões negativas difíceis de contabilizar. Pode originar na vítima danos irreversíveis e, em casos extremos, poderá, inclusivamente, levar ao cometimento de suicídio. As consequências podem ser extremamente nefastas, com possíveis reflexos ao nível da saúde, física ou psíquica do assediado, influenciando negativamente na sua própria família tal com nas relações sociais. Os seus efeitos nocivos poderão estender-se mesmo à própria empresa que permite este fenómeno, mas, por fim, repercutir-se-ão sempre sobre a sociedade (2007, p. 274).

È nítido perceber, que nas organizações competitivas atuais, o assedio moral se configura como uma característica descendente, em virtude dos papéis prescritos das relações de poder que mitiga a posição do colaborador na organização, pode-se constatar na relação entre um subordinado e o superior hierárquico, se desvelando uma relação de desigualdade em detrimento da sinergia entre os níveis estratégico, tático e operacional. De acordo com Hirigoyen (2002), é importante atribuir responsabilidades à organização laboral na prevenção do assédio moral. Como tal, esta deverá definir estratégias de prevenção e funcionar com regras de ética porque

estas políticas permitem dissuadir os assediadores. É importante que a organização, através dos seus métodos de gestão, dê o exemplo de modos de funcionamento claros, que permitam um bom ambiente de trabalho.

É importante considerar, que o assédio moral se caracteriza, como um fenómeno potencialmente destrutivo, pois, influencia diretamente na personalidade dos colaboradores, podendo trazer conseqüências drásticas na família, no convívio social e no trabalho. Existem várias hipóteses onde se pode considerar o fenómeno do assédio moral, conforme Válio:

1. Técnicas de relacionamento – aqui o assediador não dirige o olhar nem a palavra à vítima, sequer para um bom dia; comunica-se com aquele bilhetes, impedindo-a de se expressar, ela é interrompida, freqüentemente, pelo superior hierárquico ou por colegas, muitas vezes com gritos e recriminações; não encaram, ignoram sua presença, dirigindo-se, exclusivamente a outros. É comum também aproveitarem uma saída rápida da vítima para deixarem uma tarefa em sua mesa, sem solicitar-lhe pessoalmente a execução do trabalho.
2. São adotadas, ainda, técnicas de isolamento, ou seja, são atribuídas à vítima funções que a isolam ou a deixam sem qualquer atividade, exatamente para evitar que mantenha contato com colegas de trabalho e lhes obtenha a solidariedade como manifestação de apoio.
3. Existem as chamadas técnicas de ataque, que se traduzem por atos que visam a desacreditar e/ou a desqualificar a vítima diante dos colegas ou clientes da empresa. Essa técnica de assédio moral implica conferir à vítima tarefas de grande complexidade para serem executadas em curto lapso de tempo, com o fim de demonstrar a sua incompetência ou exigir-lhe tarefas absolutamente incompatíveis com a sua qualificação funcional e fora das atribuições de seu cargo.
4. Há também as técnicas punitivas, que colocam a vítima sob pressão, como por exemplo, por um simples erro cometido elabora-se um relatório contra ela. (2007, p. 2)

Segundo o autor esse tipo de violência psicológica age de forma silenciosa, e sua política tem finalidade na isenção da indenização trabalhista, pois, as empresas criam um ambiente desfavorável para que naturalmente os colaboradores se demitam por justa causa, com isso, ocorre a alta rotatividade entre os colaboradores, esse fenómeno impede a organização de fidelizar clientes, promover a qualidade na produção de produtos, prestar serviços com eficácia, pois a constante permuta de trabalhadores impedem os mesmos a adaptarem-se ao clima organizacional.

PERCURSO METODOLÓGICO

A pesquisa analisou as formas de violência psicológica no ambiente organizacional, as conseqüências a longo prazo para a organização e a saúde mental do colaborador, buscando aumentar seu desempenho e aprimoramento na sua qualidade de vida, essa investigação enfatizou-se teóricos responsáveis aumento na qualidade de vida dos profissionais. Para estudar o tema foram utilizados procedimentos metodológicos necessários para alcançar os objetivos propostos, através de uma pesquisa de natureza bibliográfica, cuja à abordagem é qualitativa abordando informações a respeito desvantagens que a violência psicológica pode trazer para o ambiente organizacional. Segundo (BARTUNEK; SEO, 2002, p.32).

O método qualitativo é útil e necessário para identificar e explorar os significados dos fenômenos estudados e as interações que estabelecem, assim possibilitando estimular o desenvolvimento de novas compreensões sobre a variedade e a profundidade dos fenômenos sociais.

A pesquisa bibliográfica tem a finalidade de levantar as contribuições culturais e científicas sobre um determinado tema. Ela serve como suporte para resolver não só problemas já conhecidos, mas também como subsídio para explorar áreas em que os problemas ainda não se cristalizaram suficientemente (SEVERINO, 2004, p.15)

Para a elaboração da discussão dos dados, utilizou-se o método de análise de conteúdo, pois, conforme Bardin (1977) é um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, com a finalidade de confrontar as diferentes concepções entre os autores.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS APRESENTADOS

Diante as informações apresentadas na revisão de literatura, faz-se necessário, estabelecer o confronto de idéias entre as diferentes concepções dos autores, a fim de validar os dados conforme a temática escolhida.

Foi visto no primeiro momento, conforme a visão de Ferreira (2006), que os colaboradores são submetidos a condições de competição predatória, com isso, ocorre à desestruturação

psicológica dos profissionais, porque os mesmos apoiados pela regra da competência profissional acabam por quebrar a sinergia no ambiente de trabalho, pois a mão de obra qualificada exige maior produtividade entre os colaboradores. Essa realidade faz alusão à concepção de Leymann (1996) sobre o sofrimento psicológico causado pelo assédio moral, que induz há um relacionamento hostilizado entre os trabalhadores, pois a própria empresa cria um clima organizacional desfavorável para provocar a competição entre todos, com a finalidade de causar a demissão do colaborador para que a empresa, se livre dos ônus da indenização trabalhista, colocando assim os profissionais em uma situação de impotência, pois os mesmos acabam por acreditar que a causa da demissão é o fracasso em não cumprir com os prazos estipulados pela empresa, afetando assim na questão psicológica e instituindo uma auto-estima baixa no colaborador, onde por sua vez, essa condição influencia no seu sistema imunológico e provoca doenças crônicas degenerativas.

A política da mão-de-obra qualificada, sequestra a criatividade dos colaboradores, e sua identidade acaba sendo reflexo do processo de alienação conservadorista, Dejours (1993) revela que, o profissional trabalha apenas para garantir o ritmo padronizado dos produtos ou da prestação de serviços na empresa, pois, a ideologia do contrato de trabalho acaba por gerar conflitos no trabalhador, com isso, mesmo que o profissional tenha habilidade e competência profissional para desenvolver atividades para melhorar sua imagem na empresa, o mesmo fica restrito as metas estipuladas pela organização. Essa situação pode provocar riscos a longo prazo na produtividade e comprometer a administração por excelência na empresa, pois, conforme Guillon (1992) a função monótona que o trabalhador exerce na empresa, que não está ou que está além do alcance das suas habilidades pode provocar sofrimento psicológico, pois a humilhação repetitiva de atividades que não correspondem sua capacidade interfere no seu desempenho e compromete sua dignidade, desestabilizando-o emocionalmente.

O assédio moral constante provoca doenças crônicas, com isso a reincidência com despesas relacionadas ao atendimento médico ocorre com alta frequência, pois de acordo com Pacheco (2007), o sofrimento psicológico constante, acarreta em doenças físicas, porque essas somatizam-se e provocam danos irreversíveis gerando depressão no trabalhador, pois o mesmo, não tem uma posição crítica referente as condições negativas que influenciam no seu comportamento. As consequências negativas podem afetar o nível da saúde, física ou psíquica do assediado, influenciando nas relações sociais, estendendo-se mesmo à própria empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A produção textual revelou que o assédio moral, causa sofrimento psicológico no trabalhador, onde por sua vez, traz consequências negativas na realização dos objetivos e metas

da empresa. Na revisão de literatura, foi visto que a influência das condições hostis no trabalho propicia o aparecimento de doenças crônicas, impossibilitando o colaborador de desenvolver suas atividades, pois, a regra da competência profissional mitigada pelo *status quo*, prescreve as formas de desempenhar o trabalho. O pesquisador no desenvolvimento do estudo identificou as formas de violência psicológicas no ambiente organizacional e as conseqüências na saúde mental do colaborador, para com isso, ser definido, as conseqüências do assédio moral na empresa que correm constantemente, assim como, as características sobre a violência psicológica e a saúde mental do trabalhador, as desvantagens que essa modalidade de imposição arbitrária, acarreta no desenvolvimento das atividades administrativas.

O resultado da pesquisa demonstra que o sofrimento psicológico é causado pelas condições desfavoráveis da empresa, e que a política da competição predatória através da mão-de-obra qualificada só acarreta alta rotatividade e absenteísmo entre os trabalhadores nas empresas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal: 1977.

BARTUNEK, JM & SEO, M. **A pesquisa qualitativa pode adicionar novos significados para a pesquisa quantitativa**. 2002.

DEJOURS, C. **Travail: usure mentale — Essai de psychopathologie du travail**. Paris: Le Centurion, 1980.

FOURNIES, Ferdinand F. **Porque os subordinados nunca fazem exatamente o que se espera deles?** São Paulo: Makron McGraw Hill, 1991.

GUILLOIN J.J. **Psychopathologie du travail**. In: FRIEDMANN, G. & NAVILLE, P. (org.). **Traité de Sociologie du Travail**. Paris: Armand Colin, 1992: 158-169.

LEYMANN, H. **The content and development of mobbing at work**. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 1996.

LOBOS, Julio. **Qualidade através das pessoas**. São Paulo: Instituto da qualidade, 1991.

PACHECO, R. M. G. **O assédio moral no trabalho: O elo mais fraco**. Coimbra: Almedina, 2007.

MACIEL, R. H. et al. **Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia**. *Psicologia & Sociedade*. Recife, 2007.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**, São Paulo, Cortez, 2004.

TARCITANO, J. S. C. et al. **Assédio Moral no ambiente de trabalho**. Juiz de Fora, 2004.

VALIO, M. **Assédio moral nas relações de trabalho**. 2007.