

A PERCEPÇÃO DOS TRABALHADORES QUANTO A VIOLÊNCIA E O ASSÉDIO MORAL E SUAS REPERCUSSÕES NA PRODUTIVIDADE

Maria Luiza da Costa SANTOS; Urânia Catão Maribondo TRINDADE; Adriana Braga RIBEIRO; Jéssica Jane Trigueiro RIBEIRO

UNIPÊ, (83) 3248.2550, mluizacs@gmail.com

UNIFE, (83) 32471097, uraniacmt@hotmail.com

RESUMO

Este artigo aborda a questão do assédio moral no ambiente organizacional. Tem como objetivo geral analisar a percepção dos trabalhadores quanto à violência e o assédio moral e suas repercussões na produtividade. A pesquisa de abordagem quantitativa do tipo descritivo e como instrumento de pesquisa utilizou um questionário, composto por questões objetivas, que foi aplicado a 100 indivíduos, aleatoriamente escolhidos, os quais se dispuseram a responder as questões relacionadas com a temática em estudo. Os dados apurados revelam que existem nas empresas comportamentos que caracterizam a prática do Assédio Moral e, mesmo em nível moderado, sem dúvida nenhuma os efeitos repercutem na produtividade dos trabalhadores. A prática do assédio moral é mais freqüente nas empresas envolvidas em um ambiente de risco, uma vez que os empregados trabalham com metas muitas vezes impossíveis de serem alcançadas e que são submetidos a diferentes tipos de pressões, tanto no que se refere a iniciativa, dedicação, empenho, quanto no que se refere a possibilidade de promoção e conquista de benefícios. Finalmente, para os pesquisados a configuração do assédio moral é consolidada a partir da presença de condutas que visem humilhar, rebaixar, ofender o trabalhador, causando-lhe sofrimento psíquico e físico.

Palavras-chave: Assédio Moral. Violência no Trabalho. Produtividade.

INTRODUÇÃO

O assédio moral no trabalho tem sido um tema bastante discutido entre trabalhadores das áreas de gestão, saúde, jurista, sindicatos etc. É uma forma de violência psicológica cada vez mais comum que expressa os problemas das relações interpessoais que se estabelecem no processo de trabalho. Visando contribuir com esta discussão, este artigo propõe estudar o assunto e conhecer como o assédio moral se caracteriza no ambiente organizacional. Entendemos que este estudo justifica-se pela contribuição que pode dar às organizações, assim como à comunidade em geral que vivenciam processos de violência, além de subsidiar o desenvolvimento das ciências sociais como um todo.

Estabelecer relações de confiança e parceria com as organizações da sociedade significa contribuir para que conhecimentos possam ser gerados e imediatamente apropriados pela população, apostando no desenvolvimento das capacidades das pessoas, especialmente as mais vulneráveis como são as vítimas de assédio moral. Queremos contribuir para a construção de novas e saudáveis formas de relações de trabalho, a fim de preservar a integridade psicofísica e a dignidade dos colaboradores. Dessa forma, a questão central de nossa investigação refere-se à caracterização do assédio moral como decorrência da globalização e suas repercussões na produtividade organizacional.

ASSÉDIO MORAL - DEFINIÇÃO E CARACTERÍSTICAS

O assédio moral é uma prática que percorre o mundo e o que difere a prática de um país a outro é apenas sua denominação, pois suas características e conseqüências são as mesmas em todo lugar. Segundo Tarcitano e Guimarães (2004), a deliberada degradação das condições de trabalho, através de uma comunicação abusiva e a repetição por longo tempo de duração de um comportamento hostil que um superior ou colega desenvolve contra um indivíduo caracteriza essa prática. Na verdade, o assédio moral se desenvolve em uma situação de hostilidade, em que um ou mais indivíduos coagem entre si e um deles é levado à condição de fraqueza psicológica.

Hirigoyen (2005) define o assédio moral como toda e qualquer conduta abusiva manifestado, sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos, que possam causar dano à personalidade, à dignidade ou à

integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego. Já o assédio moral no ambiente de trabalho é algo mais abrangente, pois envolve a submissão do trabalhador a situações humilhantes e constrangedoras, de maneira reiterada e prolongada, durante a jornada de trabalho ou mesmo fora dela, sempre em razão das funções exercidas pela vítima.

Assim, o assédio moral no trabalho é definido como um processo de intimidação/humilhação, direcionado a um trabalhador ou grupo de trabalhadores, caracterizado por ações que, por sua repetição, levam a vítima a um processo de descrédito de si. Pode culminar na perda da auto-estima e outros sérios agravos, às vezes irreversíveis, à saúde física e mental dos trabalhadores. Os atos violentos podem passar despercebidos uma vez que ocorram isoladamente, pois o que caracteriza este tipo de violência é justamente o fato de ser praticada sistematicamente, insidiosamente, e é essa forma insidiosa que vai minando a identidade da pessoa.

Para Hirigoyen (2002), 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. É um fenômeno destruidor do ambiente de trabalho, pois não só diminui a produtividade, como também favorece o absenteísmo, devido aos desgastes psicológicos que provoca.

Felker (2006) destaca que o assédio moral é a deliberada degradação das condições de trabalho através do estabelecimento de comunicações não éticas (abusivas), que se caracterizam pela repetição por longo tempo de duração de um comportamento hostil que um superior ou colega desenvolve contra um indivíduo que apresenta, como reação, um quadro de miséria física, psicológica e social duradoura.

Barreto (2003) ressalta que o assédio moral é revelado por atos e comportamentos agressivos, que visam a desqualificação, a desmoralização profissional, a destabilização emocional e moral do(s) assediado(s), tornando o ambiente de trabalho desagradável, insuportável e hostil. E, finalmente, Nascimento (2005), expressa que um dos elementos essenciais para a caracterização do assédio moral no ambiente de trabalho é a reiteração da conduta ofensiva ou humilhante, uma vez que, sendo este fenômeno de natureza psicológica, não há de ser um ato esporádico capaz de trazer lesões psíquicas à vítima. Como bem esclarece o acórdão proferido no TRT da 17ª Região, a humilhação repetitiva e de longa duração interfere na vida do assediado de modo direto, comprometendo sua identidade, dignidade e relações afetivas e sociais, ocasionando graves danos à saúde física e mental, que podem evoluir para a incapacidade laborativa, desemprego ou mesmo a morte, constituindo um risco invisível, porém concreto, nas relações e condições de trabalho.

Hirigoyen (2005) aponta 02 aspectos importantes para a prática do assédio moral: o abuso de poder que decorre do fato dos gestores, visando especialmente o lucro, adotarem posturas manipuladoras, tratando os seus colaboradores com desrespeito e injúrias e a manipulação perversa que envolve, principalmente, a intencionalidade, e o objetivo deliberado de atingir a vítima. A intencionalidade não visa apenas à demissão do empregado, mas pode apenas buscar o prazer, a satisfação de manter o subordinado sobre tortura. Este tipo de prática se instala de maneira astuciosa e pode causar prejuízos muito maiores.

Diante deste contexto, Tarcitano e Guimarães (2004) explica que as organizações, na busca pela sobrevivência, voltam-se mais para atender as necessidades do seu público externo (o mercado) do que as necessidades do seu público interno (os trabalhadores), que quando valorizados passam a ser colaboradores das organizações e não “meros” “coadjuvantes”. No entanto, no atual cenário mundial, o que se observa é uma busca exagerada da manipulação pelo medo, para aumentar a produção e conseqüentemente regar riquezas para organização, abusando-se do autoritarismo, da submissão, da disciplina. Assim, gradualmente as novas políticas de gestão vão assumindo e reafirmando uma nova ideologia que apregoa condutas desumanas, comportamentos antiéticos e por vez eliminam todas as outras políticas existentes. Nesse cenário de dualidade do certo e do errado, o assédio moral pode surgir.

METODOLOGIA

A pesquisa considerada do tipo descritivo, exploratório com abordagem quantiquantitativa, permitiu observar um fenômeno de vida real e estudar o comportamento humano nas organizações no que se refere ao assédio moral.

Foi desenvolvida a partir de pesquisa bibliográfica em artigos, livros, revistas especializadas e como instrumento de pesquisa foi utilizado um questionário, aplicado no ambiente de Shoppings Centers, situados no centro da cidade e na área da praia, durante 4 dias, sendo um dia de cada semana do mês de novembro de 2008.

Assim, o universo foi composto por pessoas que mantêm vínculos empregatícios e que se encontram transitando nos shoppings da cidade por ocasião da realização da pesquisa, atingindo uma população em torno de 1000 pessoas. A amostra utilizada foi definida como não probabilística, uma vez que as pessoas foram selecionadas aleatoriamente, já que cada elemento da população teve chance de ser selecionado e, também, por acessibilidade, ou seja, os pesquisados transitavam nos shoppings e foram interrogados quanto à possibilidade de responderem ao questionário, representando 10 % da população, portanto, uma amostra de 100 sujeitos pesquisados.

O questionário constou de questões abertas e fechadas relacionadas com o assédio moral no trabalho e foi submetido a um pré-teste para que procedessem as correções necessárias no sentido de validá-lo. Os dados foram analisados utilizando-se da técnica de análise de conteúdo e a apuração dos dados quantitativos foi eletrônica, utilizando-se características numéricas (frequência, média, porcentagem), cujos resultados estão apresentados em gráficos.

ANÁLISE DE DADOS

Considerando, pois esta concepção, os dados a seguir traduzem a realidade dos entrevistados quanto ao perfil sócio-demográfico e a caracterização do assédio moral e sua repercussão na produtividade.

Quanto à natureza da organização em que os respondentes têm vínculo empregatício, constata-se que 76% atuam em instituições privadas, 23% são funcionários de instituições públicas e apenas 1% de instituições do terceiro setor. O tipo da organização em que os entrevistados atuam é definido como: serviços representada por 50%, comercial por 48%, e a industrial por 2%. Quanto ao gênero dos respondentes, com um percentual bem equilibrado, temos, respectivamente, 54% para o sexo feminino e 46% para o sexo masculino.

A faixa etária dos entrevistados, 41% são jovens entre 18 a 28 anos, havendo uma igualdade de 29% para pessoas que estão nas faixas etárias entre 29 a 39 anos e 40 a 50 anos, e apenas 1% dos respondentes estão na faixa acima de 50 anos. Com relação ao estado civil pode-se observar que há uma igualdade entre a situação dos respondentes, ou seja, as pessoas que possuem companheiro e as pessoas que não possuem, ambas representam 50% da amostra estudada.

Pode-se descrever, de maneira sucinta, o perfil sócio-demográfico da amostra, ou seja, 76% trabalham em instituições privadas, 50% atuam na prestação de serviços, 54% são do sexo feminino, encontraram-se na faixa etária entre 18 e 28 anos com 41% da amostra e quanto ao estado civil, 50%, atualmente, encontra-se com companheiro e os outros 50% solteiros.

Esses dados são significativos para a temática em estudo, uma vez que estão fortemente suscetíveis aos fatores responsáveis por prejuízos à saúde físico e mental dos trabalhadores. É comum no atual contexto de competitividade nos deparamos com situação de pressão, cobrança por resultados e metas que são gerenciadas através de um sistema de gestão pouco comprometido com o bem-estar do ser humano.

I. Características e Dimensões do Assédio Moral nas Organizações

Objetivando analisar a relação existente entre o superior e seu colaborador, foi verificado que quanto à expressão de elogios pelo bom trabalho realizado 51% dos respondentes afirmaram que essa prática ocorre algumas vezes, 31% afirmaram que poucas vezes recebem elogios, 11% responderam que muitas vezes e 7% disseram que não recebe elogios pelo desempenho de seus trabalhos. Pode-se perceber que a prática de elogiar o trabalho do colaborador ainda é insignificante, nas organizações paraibanas, indicando que a política de relacionamento laboral pode ser aperfeiçoada.

De acordo com Barreto (2003) a ansiedade ante a nova tarefa, o medo de não saber fazer, a avaliação constante do desempenho sem o devido reconhecimento, a requisição da eficácia técnica, excelência,

criatividade e autodomínio, geram tensão e insegurança. A prática do elogio sincero e no momento certo, colabora para diminuição do sentimento de insegurança e da tensão.

Com o intuito de verificar a existência da colaboração entre colegas na execução das tarefas, bem como o elogio entre os mesmos, pode-se constatar que esse comportamento usual é considerado bom, mas que ainda pode ser melhorado, pois 39% disseram que algumas vezes foram ajudados, 31% dos respondentes disseram que muitas vezes, 21% que poucas vezes e apenas 9% afirmaram que nunca receberam esse tipo de colaboração. Segundo Barreto (2003), o reconhecimento de que somos capazes nos leva a compreender e ajudar o outro, ainda mais se tratando do ambiente laboral, onde a compreensão e humildade são imprescindíveis na construção de um ambiente mais saudável.

Já em relação à solicitação de metas com prazos impossíveis de cumprir, a pesquisa mostra que a incidência dessa prática é relativamente alta nas organizações paraibanas. 46% dos respondentes afirmaram que nenhuma vez receberam metas com prazos impossíveis de cumprir enquanto que 22% dos respondentes confirmaram que definir e cobrar metas com prazos difíceis de alcançar ocorre muitas vezes, 20% disseram que poucas vezes e 12% responderam que algumas vezes, totalizando 54% dos entrevistados.

Para Barreto (2003), cabe aos gestores da organização o direito de estipular metas, entretanto, o que é fundamental é que as metas sejam possíveis de serem atingidas. Para que isso ocorra é necessário que a saúde física e mental dos empregados não seja sacrificada, não sendo admissível um clima de pressão e competição interna.

A pesquisa revelou que 62% dos entrevistados afirmaram não existir a prática de ignorar solicitações ou sugestões de melhoria feita pelos colaboradores, 18% responderam poucas vezes isso acontece, 13% disseram que algumas vezes e 7% dos respondentes afirmaram que muitas vezes isso acontece. Hirigoyen (2005) expressa com base na má conduta que bloquear informações prejudicando o andamento do desempenho dos funcionários é caracterizado como assédio moral, podendo alterar o ambiente laboral de forma negativa, e trazer prejuízos tanto para a organização quanto para o funcionário. Mas, como foi dito por Tarcitano e Guimarães (2004), as decisões de mudança, devem ser minuciosamente discutidas e avaliadas de forma participativa, principalmente quando envolver procedimentos antigos, a fim de obter o comprometimento de todos os envolvidos.

Já 70% dos entrevistados afirmaram que seus superiores não delegam tarefas de nível inferior de suas capacidades, 18% afirmam que isso ocorre poucas vezes, 9% dizem que algumas vezes e 3% afirmam que esse tipo de situação é comum e ocorre muitas vezes. Embora esse tipo de atitude não ocorra com frequência alta, se faz necessário enfatizar aos sintomas. Santucci (2002) expressa que a prática do assédio existe, mas não de forma repetitiva e prolongada, gerando condutas inadequadas, onde propicia o assédio moral no ambiente de trabalho.

Foi verificado que nas organizações paraibanas se apresentam muitas queixas de desconforto de colaboradores com relação a seus superiores. A pesquisa apontou que 43% dos respondentes não se queixam com relação a seu superior. 28% disseram que poucas vezes, 19% responderam que algumas vezes e 10% muitas vezes, totalizando em 57% para essas queixas. Esse tipo de situação pode trazer algumas consequências, como falta de concentração, desânimo no trabalho, entre outros. Assim, Silva (2005) relacionou algumas dessas consequências com o assédio moral ao expressar que esse tipo de prática pode trazer sérios danos à saúde como também alteração da capacidade de concentração e memorização.

Com relação à satisfação dos colaboradores com seu trabalho pode-se observar que 44% sentem-se satisfeito muitas vezes, 37% algumas vezes, 15% poucas vezes e apenas 4% não se sentem satisfeitos de maneira alguma com seu trabalho. Como destacado por Aguiar (2005) satisfação implica em um efeito de satisfazer-se, e isto ocorre de maneira intrínseca, ou seja, o indivíduo baseia-se em seus próprios interesses e valores, e busca a realização de seus sonhos e aspirações.

Compreendendo que a premissa da insatisfação pode estar relacionada com a ansiedade e ao esgotamento da rotina de trabalho, a pesquisa aponta que 49% dos entrevistados afirmaram sentirem-se ansiosos e/ou esgotados com o trabalho algumas vezes, 26% disse poucas vezes, 17% responderam muitas vezes e apenas 8% afirmaram que não se sentem esgotados ou ansiosos com seu trabalho.

Esse resultado de 92% para as respostas que apontam sentimentos de ansiedade ou esgotamento, contra 8%, mostra como ainda é precária a situação das organizações no que se refere com a gestão das relações humanas e que apesar de estarmos convivendo na era da informação, cujo diferencial competitivo é o talento humano, as pessoas ainda são concebidas e gerenciadas como meros recursos e, tal concepção, favorece a prática hostil do assédio moral. Barreto (2003) aponta que a cultura da ansiedade, gerada pela busca da perfeição e pela conquista sem falhas, provoca doenças vergonhosas, caracterizadas por uma lógica que não garante nenhuma confiança ou crédito pelo que o homem realizou.

Quanto aos superiores retirarem dos colaboradores a autonomia dos mesmos nas atividades que são da sua responsabilidade, a pesquisa revela que, 78% dos entrevistados afirmaram que isso não ocorre nas organizações em que trabalham, enquanto que 12% responderam algumas vezes, 7% disseram poucas vezes e 3% assinalaram que muitas vezes. A frequência do acontecimento é relativamente baixa, no entanto é necessária atenção com esse tipo de prática, pois a mesma conduz a ocorrência do assédio moral.

Hirigoyen (2005) ressalta que o desprezo pelo outro é o primeiro passo em direção ao assédio moral e a violência, é uma tática para manter o domínio e desqualificar as pessoas. São condutas inadequadas à rotina laboral e se apresentam como assédio moral, através de simples atitudes como retirar a autonomia dos subordinados nas atividades que são de sua responsabilidade.

Segundo Barreto (2003) constituem métodos de assédio moral: retirar a autonomia; não lhe transmitir as informações úteis para a realização de tarefas; criticar seu trabalho de forma injusta ou exagerada; privar os trabalhadores dos instrumentos de trabalho; atribuir tarefas, sistematicamente, superiores ou inferiores às suas competências.

II. Determinantes Relacionados ao Contexto Econômico e Social do Assédio Moral no Trabalho

Estresse é uma reação do organismo a um esforço extremo ou importante. Em geral ativa um processo hormonal e nervoso baseado em um estado de alerta, o que explica o aumento do ritmo cardíaco e do estado de vigilância (BARRETO, 2003).

Foi observado que o nível de estresse nas organizações paraibanas é relativamente alto. Com a intenção de identificar melhor, foram estabelecidos os níveis de zero a dez, sendo o nível zero a ausência de estresse e o nível dez, o máximo de estresse. Observa-se que 25% dos entrevistados disseram que após um dia de trabalho estão com o estresse no nível oito, 17% responderam no nível sete, 5% estão no nível nove, 4% dos estão com o estresse no nível dez, o que totaliza 51% dos respondentes, e representam um perigo para organização tendo em vista que o estresse está tão alto que pode ser uma grave ameaça para o colaborador, e assim abrir espaço para que o assediador entre em ação.

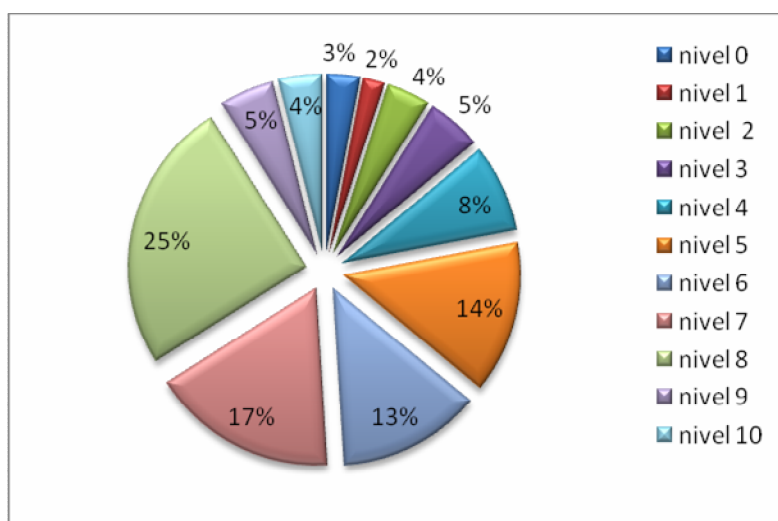


Gráfico 01: Nível de estresse após o expediente
Fonte: Pesquisa Direta (2009)

No entanto, 14% disseram que após um dia de trabalho o nível de estresse é cinco, 13% disseram ficar com o estresse no nível seis e 8% no nível quatro, o que é considerado como um nível de estresse comum, e que não trás riscos altos para o trabalhador, no entanto, torna o ambiente favorável para o assédio moral. Já 5% responderam que ficam no nível três, 4% no nível dois, 3% no nível zero e 2% no nível um, resultando em 14% dos entrevistados com quase ausência de estresse após a rotina de trabalho.

Barreto (2003), diz que nas últimas décadas surgiram novos riscos e patologias, relacionadas à soma de diversos fatores no trabalho, entre os quais se ressaltam o estresse, a depressão, a ansiedade, o abuso de certas substâncias, a violência no trabalho e os assédios moral e sexual. A combinação caótica de diferentes riscos visíveis e invisíveis no ambiente de trabalho leva os trabalhadores a adoecer.

Para abordar questões relacionadas com o processo de comunicação nas organizações, foi utilizado o mesmo padrão de medição para as respostas, onde o nível mais baixo representa a ausência de comunicação e o nível mais alto, representa um bom nível de comunicação. A maioria dos entrevistados respondeu que existe comunicação em sua organização de forma satisfatória, sendo que 20% no nível oito, 18% no nível sete, 17% no nível nove, 14% no nível seis, 12% no nível cinco, 9% responderam que a comunicação está no nível dez, o que se permite inferir que a comunicação não parece ser considerada como obstáculos na execução das atividades, segundo 90% dos respondentes. Foi encontrado ainda que 10% dos respondentes afirmaram que a comunicação, na sua empresa, ainda pode ser melhorada, sendo que 6% disseram que se encontra no nível quatro, e com uma igualdade de 2% para os níveis dois e três, nenhum dos entrevistados afirmou a ausência de comunicação.

Segundo Barreto (2003), a perda de sentido, a perversão dos valores sociais, ausência de comunicação ou as exigências paradoxais, a dissolução do coletivo, bem como a pressão imposta por uma competição sem limites, a ameaça permanente da exclusão e a perda de confiança generalizada são sintomas de uma economia que parece desenvolver-se à custa da sociedade.

Dessa forma pode-se afirmar que uma comunicação precária e inadequada, principalmente no que se refere ao trato com as pessoas, pode ser considerada como fator determinante para a formação de um ambiente hostil e, conseqüentemente, o favorecimento do assédio moral.

Quando questionados sobre a existência de concorrência entre setores, departamentos, gerências ou filiais, foi constatado que 66% dos entrevistados garantem que existe concorrência entre os setores, sendo que 33% disseram que algumas vezes e 24% responderam que ocorrem muitas vezes e 9% disseram que poucas vezes. Mas 34% afirmaram que não existe nenhum tipo de concorrência em nenhum âmbito da organização.

Glockner (2004) explica que as organizações, na busca pela sobrevivência, voltam-se mais para atender as necessidades do seu público externo (o mercado) do que as necessidades do seu público interno (os trabalhadores), que quando valorizados passam a ser verdadeiros parceiros e dessa forma comprometidos com os seus resultados. No entanto, no atual cenário mundial, o que se observa é uma busca exagerada da manipulação pelo medo, para aumentar a produção e conseqüentemente gerar riquezas para organização, abusando-se do autoritarismo, da submissão, da disciplina. Assim, gradualmente as novas políticas de gestão vão assumindo e reafirmando uma nova ideologia que apregoa condutas desumanas, comportamentos antiéticos e por vez eliminam todas as outras políticas existentes.

Em relação às informações sobre a avaliação dos supervisores quanto no alcance de metas e produtividade, foi verificado com 73% dos respondentes que existe essa prática em várias organizações, onde 36% alegaram que isso ocorre muitas vezes, 19% algumas vezes e 18% disseram ser poucas vezes. No entanto, 27% dos entrevistados afirmaram não existir avaliação dos superiores.

As organizações que trabalham com estabelecimento de metas, produtividade, serviços e prazos determinados precisam implantar um código de conduta que defina as normas e regras de comportamentos dos seus empregados, assim como precisam exercitar uma política de conscientização, a fim de prevenir atitudes que possam favorecer a prática do assédio moral. Nas organizações em que existe a pressão sobre a produção, envolvendo qualidade e/ou quantidade, é sempre comum encontrar gerentes que se aproveitam e tratam seus colaboradores de forma desumana, promovendo práticas de assédio moral e estresse aliado à rotina de trabalho. Antunes (2005) explicita que muitas características do assédio são reforçadas pela competitividade, a qual é estimulada muitas vezes pela empresa.

A pesquisa revelou que, em relação à prática de cantadas por parte dos superiores dirigidas aos subordinados, 93% dos respondentes afirmaram que não sofreram assédio dessa natureza, o que pode ser considerado como um aspecto positivo. No entanto 7% dos pesquisados revelaram que essa prática ocorre, com um registro de 4% para a opção “algumas vezes”, 2% assinalaram poucas vezes e 1% muitas vezes.

Tarcitano e Guimarães (2004) salientam que a hostilização do assédio sexual é configurada como uma variação do assédio moral, pois também são vistas como pressões exercidas em uma demonstração de autoridade, com a finalidade de obter favores sexuais, mediante perseguições. Os agressores podem trazer consigo contatos físicos, insinuações, e piadas de conteúdo sexual, que são situações não desejadas pela vítima.

Com relação à prática de cantadas entre os pares, foi encontrado que isto tem ocorrido com frequência regular, uma vez que 13% disseram poucas vezes, 11% algumas vezes e 4% dizem acontecer muitas vezes, totalizando 28% dos entrevistados. Por outro lado, pode ser constatado que 72% dos respondentes assinalaram não perceber essa prática entre colegas e este dado, relativamente significativo, é um aspecto positivo para a garantia de um clima de trabalho de harmonia, respeito e confiança.

Para Barreto (2003) o assédio moral pode ser originado de um assédio sexual fracassado, tendo em vista que o agressor por não ter conseguido o seu objetivo passa a perseguir a vítima, assediando-o moralmente.

Já em relação às cantadas originadas por subordinados, constata-se que 88% dos respondentes nunca passaram por esta situação e, apenas 12% já receberam cantadas de subordinados, sendo que 7% poucas vezes, 3% algumas vezes e 2% muitas vezes.

Como destacado por Hirigoyen (2002), existem diferentes tipos de assédio, sendo considerado o mais comum, do assédio descendente, ou seja, do chefe para com o subordinado, o que foi corroborado neste estudo, já que foi registrado que apenas 1% dos casos esteve relacionado com a ocorrência do assédio de subordinados dirigidos aos chefes.

CONCLUSÃO

As organizações estão vivendo dias de grandes mudanças, frente às novas tecnologias e os mais diversos fatores que afetam o ambiente interno e externo das empresas. A constante busca pela inovação e vantagem competitiva obriga as empresas a se inserirem nesse novo cenário. Com essas mudanças, o mundo organizacional precisa estar bem atento ao comportamento e práticas dos indivíduos quanto à saúde laboral das empresas, atentando sempre, para que essas mudanças não afetem a saúde psíquica, física e mental dos seus colaboradores, de maneira a sempre preservar esse ambiente.

Práticas abusivas e consideradas agressivas no cotidiano do trabalho são motivos de muitos estudos e crescente pesquisa como é o caso desta pesquisa que teve a pretensão de contribuir socialmente, registrando informações para análise das empresas, gestores, funcionários e sociedade em geral sobre a importância do ambiente de trabalho na produtividade e comprometimento dos trabalhadores. Os dados apurados revelam que, a partir da percepção dos respondentes, existem em suas empresas comportamentos que caracterizam a prática do “Assédio Moral” na cidade de João Pessoa e, mesmo que considerada de uma dimensão relativamente moderada, sem dúvida nenhuma, repercutem na produtividade dos trabalhadores.

Diante das análises apresentadas constatamos que tanto as empresas do setor público, setor privado e terceiro setor estão suscetíveis a prática do assédio moral. Quanto às características, foi constatado que nas empresas envolvidas em um ambiente de risco, a prática do assédio moral é mais frequente, uma vez que os empregados são gerenciados com base em metas a serem cumpridas, isto registrado por 54% dos respondentes, que afirmaram trabalhar com metas muitas vezes impossíveis de serem alcançadas e caso não consigam cumpri-las, são muitas as pressões exercidas, tanto no aspecto pessoal no que se refere à iniciativa, dedicação, empenho, quanto ao aspecto profissional no que se refere à possibilidade de promoção e conquista de benefícios.

Foi possível constatar que na visão dos pesquisados a configuração do assédio moral é consolidada com a presença de conduta que vise humilhar, ridicularizar, menosprezar, inferiorizar, rebaixar, ofender o trabalhador, causando-lhe sofrimento psíquico e físico. E que tanto o ambiente organizacional como os indivíduos podem ser promotores de comportamentos considerados de violência.

Por fim, deve ser ressaltado que o assédio moral precisa ser encarado como uma ameaça a saúde dos colaboradores, assim como ao ambiente laboral e suas conseqüências são devastadoras, já que afeta a vítima tanto psíquica como física, podendo levar a morte. Na verdade, o custo desta prática atinge toda a sociedade: indivíduo capaz tornar-se incapaz; a empresa fere a sua imagem e o mercado perde oportunidades de crescimento. Nesse sentido, cabe a empresa a responsabilidade pela implantação de políticas gerenciais que possibilitam a contratação e acompanhamento de seus funcionários. Não podemos esquecer, porém, que somos responsáveis por nossos atos dentro das organizações, e precisamos continuar refletindo e preservando o ambiente laboral saudável. O nosso grande aliado ainda é a informação e o conhecimento, só assim conseguiremos transformar e mudar para melhor o mundo ao nosso redor.

Neste estudo o assédio moral tem sido caracterizado como uma ou mais ações rotineiras no ambiente organizacional, sendo praticado por qualquer nível hierárquico e que leva o assediado a danos praticamente irreparáveis. Não há uma maneira tradicional de acabar com essa prática, embora existam meios de se evitá-la, tornando a rotina laboral mais ética e saudável.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, André Luiz Souza. **Assédio Moral** – O Direito à Indenização Pelos Maus-Tratos e Humilhações Sofridos no Ambiente de Trabalho. São Paulo: Editora LTr, 2005.

ANTUNES, Rosangela Moraes. **Eu...vítima de assédio moral**. Minas Gerais: Lagoa Editora, 2005.

BARRETO, Margarida Maria Silveira. **Violência, Saúde e Trabalho**: uma jornada de humilhações. São Paulo: Educ, 2003.

DOLORES, Hádassa; FERREIRA, Bonilha. **Assédio Moral nas Relações de Trabalho**. Campinas: Russell Editores, 2004.

FELKER, Reginald. **O Dano Moral, o Assédio Moral e o Assédio Sexual nas Relações de Trabalho**. Editora LTr, 2006.

GLOCKNER, César Luis Pacheco **Assédio Moral No Trabalho**. São Paulo: IOB Thompson, 2005.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Mal-estar no Trabalho**: Redefinindo o Assédio Moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2003.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio Moral**: A Violência Perversa no Cotidiano. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

_____. **Assédio Moral**: A violência perversa no cotidiano. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

RUFINO, Regina Célia Pezzuto. **Assédio Moral no âmbito da Empresa**. São Paulo: Editora LTr, 2006.

SANTUCCI, Luciana. **Assédio Moral no Trabalho** - Coleção Temas Atuais. Belo Horizonte: 2007.

SILVA, Jorge Luiz de Oliveira **Assédio Moral no Ambiente de Trabalho**. Rio de Janeiro: Editora e Livraria Jurídica do RJ, 2005.

TARCITANO, J. S. Castro; GUIMARÃES, C. Dias. **Assédio Moral no ambiente de trabalho**. São Paulo: Casa dos Psicólogos, 2004.