



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E DA SAÚDE**  
**CURSO DE PSICOLOGIA**

**RONALDO MEIRA DE OLIVEIRA FILHO**

**ASSÉDIO MORAL: análise das vivências de sofrimento  
psicológico entre comerciários da cidade de Campina  
Grande - PB**

**CAMPINA GRANDE – PB**  
**2014**

**RONALDO MEIRA DE OLIVEIRA FILHO**

**ASSÉDIO MORAL: análise das vivências de sofrimento  
psicológico entre comerciantes da cidade de Campina  
Grande - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Graduação em  
Psicologia da Universidade Estadual da  
Paraíba, em cumprimento à exigência para  
obtenção do grau de Bacharel/Licenciado  
em Psicologia.

Orientador: Nelson Aleixo da Silva Júnior

CAMPINA GRANDE – PB  
2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

O48a Oliveira Filho, Ronaldo Meira de.  
Assédio Moral [manuscrito] : análise das vivências de sofrimento psicológico entre comerciários da cidade de Campina Grande - PB / Ronaldo Meira de Oliveira Filho. - 2014.  
26 p.

Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Psicologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e da Saúde, 2014.  
"Orientação: Prof. Me. Nelson Aleixo da Silva Junior, Departamento de Psicologia".

1. Assédio moral. 2. Saúde do trabalhador. 3. Comerciários.  
4. Condições de trabalho. 5. Gestão de pessoas. I. Título.  
21. ed. CDD 158.7

**RONALDO MEIRA DE OLIVEIRA FILHO**

**ASSÉDIO MORAL: análise das vivências de sofrimento  
psicológico entre comerciantes da cidade de Campina  
Grande - PB**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Graduação em  
Psicologia da Universidade Estadual da  
Paraíba, em cumprimento à exigência para  
obtenção do grau de Bacharel/Licenciado  
em Psicologia.

Aprovada em 02/07/2014.



Prof. Me. Nelson Aleixo da Silva Júnior/ UEPB  
Orientador



Prof.ª Dra. Sibelle Maria Martins de Barros/ UEPB  
Examinadora



Prof.ª Dra. Cristina Miyuki Hashizume/ UEPB  
Examinadora

# **ASSÉDIO MORAL: análise das vivências de sofrimento psicológico entre comerciários da cidade de Campina Grande – PB<sup>1</sup>**

OLIVEIRA FILHO, Ronaldo Meira de<sup>2</sup>

## **RESUMO**

O assédio moral vem adquirindo grandes proporções ao longo dos anos no mundo como consequência de fatores como a globalização e o aumento das exigências sobre o trabalhador. No Brasil este tema passa a ser discutido somente no início de 2000, com os estudos de Margarida Barreto e a tradução do livro da psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen. Este artigo tem como objetivo identificar, por meio de pesquisa, a ocorrência de assédio moral no trabalho dos comerciários de Campina Grande – PB. Para esta pesquisa foi utilizado um instrumento elaborado e validado por Nery (2005), com o qual foram entrevistados 360 trabalhadores, distribuídos entre: comércio centro, comércio de bairro, comércio varejista e shopping. Os dados foram submetidos a análise por meio de estatística descritiva, *test t* e ANOVA. Dessa forma identificamos que os comerciários da cidade de Campina Grande de maneira geral não sofrem com o assédio moral, os maiores índices foram apresentados somente quando se refere ao controle e cobrança exercida pelos superiores hierárquicos. Foram realizados cruzamentos estatísticos que apontam que os homens sofrem mais com fofocas e intrigas no ambiente de trabalho que as mulheres, no entanto estas são submetidas a maior desvalorização profissional. A respeito da quantidade de filhos, identificamos que há uma tendência diretamente proporcional entre aumento do nível de assédio em detrimento do número de filhos. Esta pesquisa demonstra a necessidade de uma ação no sentido da prevenção e conscientização dos trabalhadores bem como sugere a necessidade de reconstrução de algumas políticas de gestão de pessoas nas empresas.

**Palavras-chave:** Assédio moral. Comerciários. Saúde. Trabalho

---

<sup>1</sup> Trabalho de conclusão de curso elaborado a partir de um trabalho realizado pelo grupo de pesquisa Trabalho, saúde e subjetividade através da equipe da linha de pesquisa Sofrimento e Prazer no trabalho.

<sup>2</sup> Graduando em Psicologia pela UEPB. E-mail: ronaldomeira@gmail.com.

## 1. Introdução

A partir da década de 1970 o mundo do trabalho passa a viver sua maior crise desde o surgimento da classe trabalhadora. Esta crise é decorrente de um colapso estrutural do capital, caracterizado pela desregulamentação do sistema monetário internacional, que provoca grandes mudanças econômicas e sociais, características da política neoliberal. Esta vem acompanhada de intensas transformações resultado da globalização, do avanço tecnológico e da acumulação flexível do capital. (SOBOLL, 2008)

Essas mudanças provocam uma forte reestruturação industrial marcada pela instabilidade macroeconômica, diminuição dos postos de trabalho, crescimento da informalidade e do subemprego. Estas mudanças só foram relativamente controladas no final da década de 1990, com a introdução de novos instrumentos na política econômica, e com a ampliação dessas políticas durante a década de 2000 (BARROS e GOLDENSTEIN, 1997). Apesar disso a problemática do desemprego nunca foi superada satisfatoriamente e é nesse contexto de acirrada competição que os trabalhadores precisam se inserir para atender as novas exigências de mercado. As empresas passam a reivindicar trabalhadores criativos, flexíveis, autônomos e em constante qualificação profissional; o não-cumprimento, ironicamente, torna-o responsável pelo próprio desemprego.

Desta forma, em pouco tempo o mundo do trabalho começa a vivenciar o aparecimento dos efeitos dessas novas políticas de gestão. Com o aumento das responsabilidades e das cobranças sobre os trabalhadores, surgem situações de adoecimento físico e psíquico e é nesse contexto que se estabelece o fenômeno do assédio moral.

Neste sentido, Leymann (1990, p. 120) define o assédio moral como

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 (s) desenvolve (m) contra um indivíduo que apresenta, como reação, um quadro de miséria física, psicológica e social duradoura.

O assédio surge de maneira sutil, velado, fazendo vítimas através de

humilhações ou atos degradantes que interferem indiretamente no desempenho e na produtividade do funcionário, provocando sintomas psíquicos como a diminuição da autoestima, o estresse crônico e até a depressão. Para Hirigoyen (2002) é importante distinguir assédio moral de outras situações conflitantes no ambiente de trabalho. Para ela, as críticas ou a pressão no trabalho, desde que sejam explicitadas e utilizadas de maneira construtiva, não constituem assédio.

Considerando que os prejuízos causados pelo assédio moral ultrapassam os limites do indivíduo e afetam toda a sociedade, este trabalho teve como objetivo identificar a incidência de assédio moral nas relações de trabalho dos comerciários da cidade de Campina Grande - PB. Acredita-se que os resultados deste estudo contribuirão para que sejam elaboradas estratégias em defesa desses trabalhadores, incentivando comportamentos positivos, pautados na moral e ética, impedindo a banalização desse mal.

## **2. Referencial Teórico**

### **2.1. Evolução do trabalho no mundo**

O desenvolvimento do mundo do trabalho acompanha não somente uma forma diferente de se executar as atividades, mas sobretudo os direitos adquiridos em decorrência deste. Segundo Martins (2000) a primeira forma de trabalho foi a escravidão, onde o trabalho era destituído de qualquer direito e o escravo considerado propriedade de outro homem, sendo seu trabalho obtido através da coerção (DAVIS, 2001).

Após o período escravocrata, chegamos na época do feudalismo, onde os senhores feudais davam proteção militar e política em troca de trabalho rural, nesta época a produção era predominantemente artesanal e as oficinas localizadas em seu próprio local de morada. Ainda durante o feudalismo surgem as corporações de ofício, caracterizadas pela existência de três níveis hierárquicos: os mestres, os companheiros e os aprendizes que, em épocas como no verão, chegavam a trabalhar até 18h diárias. Durante esse processo histórico, já no século XVIII, o mundo do trabalho passa por um grande processo de transformação, que resulta na eclosão da Revolução Industrial.

A Revolução Industrial transformou o trabalho em emprego e os trabalhadores

passaram a trabalhar por um salário. A partir de então dá-se início a divisão do trabalho, organizado com base em métodos empíricos. Somente no século XX, com Frederick W. Taylor, temos a criação do método de racionalização do trabalho. Com este método Taylor lança as bases da divisão sistemática do trabalho seguida pelo estudo de tempos e movimentos, elementos centrais em sua teoria, ambos com o objetivo de eliminar processos desnecessários dentro da atividade laboral.

Acompanhando as ideias de Taylor, Henry Ford (1863 – 1947), por sua vez, introduziu as linhas de montagem, onde os operários permaneciam diante de uma esteira móvel realizando poucos e repetidos movimentos. As máquinas ditavam o ritmo do processo de fabricação. Desenvolve-se, assim, a organização do trabalho industrial denominado fordismo.

Como principais características do taylorismo-fordismo, Antunes (2000) ressalta a fragmentação do trabalho, a divisão das funções, separação entre elaboração e execução do trabalho, a existência de unidades fabris e massificação do trabalho e da produção. Esta massificação, segundo Gounet (1999) resulta em condições precárias, que se associa ao parcelamento das atividades, exigindo resistência física e psíquica durante o processo de produção taylorista/fordista, marcado pela exploração intensa do trabalhador. Com vistas a obtenção do lucro, o trabalhador sofre com desvalorização do seu trabalho, aumento das cargas horárias, péssimas condições e a baixa remuneração.

A partir da segunda metade do século XX, com a terceira Revolução Industrial, marcada principalmente pela introdução da microeletrônica, telecomunicações, informática e robótica, foram provocadas grandes mudanças nas relações de trabalho e no próprio sistema produtivo. Novos processos de trabalho emergem, situados em um novo paradigma. O padrão generalizante de produção, que caracterizou o fordismo, vem sendo substituído por formas produtivas mais flexíveis, individualizadas e menos regulamentadas.

Nesse contexto surge no Japão o Toyotismo, um novo modelo de organização do trabalho criado por Taiichi Ohno no pós-Segunda Guerra Mundial. Um dos elementos centrais era a flexibilização da produção. Ao contrário do fordismo que produzia muito e se estocava a produção, o toyotismo usa o conceito do *Just in Time* para justificar a produção no tempo certo, ou seja, reduzindo ao máximo os estoques.

Segundo Meszáros (1995) o toyotismo caracteriza-se pelo trabalho em equipe,

pela busca e valorização da qualidade no e do trabalho, a multifuncionalidade, a flexibilização e a qualificação constante do trabalhador. Sabel & Piore (1984), afirmam que o toyotismo permite o estabelecimento de novas relações entre os trabalhadores, sobretudo o de um trabalhador mais qualificado, participativo e, pela primeira vez, passível de realização pessoal no ambiente de trabalho.

O toyotismo acredita no conceito de acumulação flexível do capital. Este conceito introduzido por David Harvey, surge como uma medida para superar a crise deixada pelo modo de produção taylorista/fordista. Segundo ele a acumulação flexível caracteriza-se pelo surgimento de novos setores de produção, novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional (HARVEY, 1992).

No entanto, o toyotismo traz consigo uma nova forma de exploração do trabalho. A mecanização fabril, a exigência de trabalhadores polivalentes, a implantação de sistemas de controle de qualidade total, a produção no tempo certo entre outras medidas, ocasionaram a redução do quantitativo do operário fabril, aumentando a exploração deste em detrimento do número de tarefas a serem executadas; incrementou a terceirização e principalmente aumentou o desemprego estrutural, em razão da substituição de parte da mão-de-obra pelo desempenho das máquinas.

O toyotismo, assim como os demais modos de produção, deu origem a grandes mudanças no mundo do trabalho. Nenhum dos métodos até hoje foi completamente abandonado, todos possuem suas características importantes que determinam os meios de produção e até algumas características dos modelos de gestão mais atuais. Os sistemas taylorista e fordista contribuíram ao estudar a divisão do trabalho e a produção em série, conceitos amplamente utilizados hoje em boa parte das indústrias. O toyotismo, por sua vez, contribuiu com princípios tais como a constante qualificação profissional e o incentivo a trabalhadores proativos e multifuncionais.

## **2.2. Evolução do trabalho no Brasil**

No Brasil a evolução do trabalho é marcada inicialmente pela abolição da escravatura, que chegou tardiamente em comparação ao resto do mundo, e a consecutiva transição para o trabalho livre. Essa transição foi impulsionada em decorrência dos efeitos da Revolução Industrial no Brasil, início do século XIX, que

promove o surgimento das primeiras fábricas no país e traz consigo o trabalho assalariado.

A princípio, as condições de trabalho eram muito ruins, as fábricas dispunham de um maquinário precário e em muitos casos em fase experimental, o que acarretava constantes acidentes de trabalho. Os funcionários, por sua vez, não possuíam equipamentos de proteção, seguros de saúde ou qualquer outro benefício que pudesse garantir direitos; surgem então as primeiras reivindicações por direitos trabalhistas.

Segundo Martins (2000) as primeiras constituições brasileiras tratavam apenas da forma do Estado, do sistema de governo. Somente depois da Primeira Guerra Mundial e o surgimento da Organização Internacional do Trabalho (OIT) que nossas leis começaram a tratar de outros ramos do Direito, a exemplo do Direito do Trabalho.

A Constituição de 1934, lançada pelo então presidente Getúlio Vargas, trouxe consigo a criação do Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio e instaurou as primeiras leis trabalhistas no país. Estas leis de proteção ao trabalhador garantem a igualdade de salários entre homens e mulheres, independente de idade ou região, estabelece salários mínimos com bases nas regiões, jornada de trabalho de 8 horas diárias, férias remuneradas, indenização em caso de demissão sem justa causa, assim como regulamenta algumas profissões (BEZERRA LEITE, 2000).

As leis trabalhistas se ampliam ao longo dos anos, abrangendo os mais diversos assuntos. Foi então que em 1943, ainda no Governo de Getúlio Vargas, foi aprovada a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) que surge para unir as leis existentes sobre o Direito do Trabalho. Após a Constituição de 1988, a CLT continua eficaz, porém se ajustando às constantes mudanças.

Apesar da garantia por lei de seus direitos, é importante ressaltar que os trabalhadores sofrem cada vez mais com o incremento das exigências do mercado.

De um lado o mercado de trabalho encontra-se mais competitivo, por outro as mudanças gerenciais e tecnológicas intensificam as cobranças sobre os funcionários diante de sua prática laboral. Dessa maneira não é difícil encontrar indivíduos que são exaustivamente exigidos e que se submetem a todos os tipos de cobrança e exigências vindas dos superiores, que muitas vezes incidem no assédio moral.

### **2.3. Assédio moral**

Este é um tema cujo debate é relativamente novo, não obstante este fenômeno existir desde o surgimento do trabalho no mundo, a partir de sua forma mais primitiva. O assédio moral é desencadeado inicialmente por uma conduta de superioridade de uma pessoa sobre outra, geralmente decorrente de uma hierarquia profissional, que faz surgir comportamentos abusivos e humilhantes. Esse comportamento abusivo as vezes vem acompanhado do assédio sexual, caracterizado pelo constrangimento de uma pessoa do sexo oposto ou do mesmo sexo a manter relações sexuais sem necessariamente ambos desejarem.

Um dos primeiros e mais relevantes autores que versa sobre o assédio moral, o psicólogo alemão Heinz Leymann (1996), descreve este fenômeno na sua obra *Mobbing: la persécution au travail*, abordando como um conceito que se manifesta a partir de uma situação comunicativa hostil, em que um ou mais indivíduos coagem uma pessoa de tal forma que esta é levada a uma posição de fraqueza psicológica.

Através de Leymann os estudos sobre assédio moral ganham relevância, na busca por compreender as relações entre saúde e trabalho. Ele utiliza o termo *mobbing* e o descreve

como o fenômeno no qual uma pessoa ou grupo de pessoas exerce violência psicológica extrema, de forma sistemática e recorrente e durante um tempo prolongado – por mais de seis meses e que os ataques se repitam numa frequência média de duas vezes na semana – sobre outra pessoa no local de trabalho, com a finalidade de destruir as redes de comunicação da vítima ou vítimas, destruir sua reputação, perturbar a execução de seu trabalho e conseguir finalmente que essa pessoa ou pessoas acabe abandonando o local de trabalho (Leymann, 1990, p. 121).

O autor supracitado desenvolveu e validou um instrumento denominado Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT) que descreve 45 formas de comportamentos que indicam a existência do *mobbing* para o indivíduo analisado. O autor recomenda que este instrumento seja combinado a outros questionários, tal como o Questionário de Saúde Geral (QSG) de Goldberg para resultados mais eficazes e conclusivos. (GUIMARAES; RIMOLI, 2006).

No Brasil o termo *mobbing* ou *bullying*, como é chamado na Inglaterra, é traduzido por assédio moral e é definido por Barreto, Heloani e Freitas (2008, p. 37) como

conduta abusiva, intencional, frequente e repetida, que ocorre no

ambiente de trabalho e que visa diminuir, humilhar, vexar, constranger, desqualificar e demolir psiquicamente um indivíduo ou um grupo, degradando as suas condições de trabalho, atingindo sua dignidade e colocando em risco a sua integridade pessoal e profissional.

Para efeito deste estudo, parte-se do ponto de vista da autora Marie-France Hirigoyen (2002), que difundiu amplamente esta temática, defendendo que o assédio moral no local de trabalho está ligado a qualquer conduta abusiva em relação a uma pessoa (seja por comportamentos, palavras, atos, gestos ou escritas) que possa acarretar um dano à sua personalidade, à sua dignidade ou mesmo à sua integridade física ou psíquica. Em outras palavras, é um comportamento, marcado pelo caráter recorrente que pode provocar o adoecimento físico e psíquico do indivíduo afetado, comprometendo o clima organizacional e a saúde do trabalhador.

No Brasil duas pesquisadoras se destacam no estudo sobre assédio moral, são elas, Margarida Barreto e Maria Ester de Freitas. Barreto (2000) afirma que o assédio moral é a exposição de trabalhadores a situações constrangedoras e humilhantes durante o exercício de sua função, caracterizando uma atitude desumana, violenta e antiética nas relações de trabalho. Freitas (2001) reitera e acrescenta que o assédio moral está conectado ainda à conduta repetitiva de desqualificação do trabalhador.

Uma das principais características do assédio é, sem dúvida, seu caráter intencional e repetitivo, o que difere de qualquer outro comportamento ofensivo ocasional no ambiente de trabalho. Comumente são atitudes aparentemente inofensivas, mas seu caráter repetitivo e sistemático o torna devastador. Quando o assédio moral se instaura no ambiente de trabalho, são comuns o desenvolvimento de sintomas orgânicos e psíquicos no indivíduo afetado. É importante ressaltar ainda que o abuso de poder no assédio moral ocorre na maior parte das vezes de forma não-explicita.

#### **2.4. Ocorrência do assédio moral**

Na maior parte dos casos o assédio moral surge como consequência de um excesso de competitividade e poder dentro de uma organização que, nos casos de superioridade hierárquica, afeta os subordinados a partir de atos recorrentes de humilhação ou de uma elevada rivalidade entre os funcionários. O assédio ocorre independente de idade, cargo, cor ou gênero, qualquer pessoa pode ser vitimizada. A

prática é reconhecida por diversos órgãos como a Organização Mundial de Saúde (2013) que a define como o uso deliberado de força e poder contra uma pessoa, grupo ou comunidade que causa danos físicos, mentais e morais através de poder ou força psicológica gerando uma atitude discriminatória e humilhante.

Uma pesquisa realizada por Barreto em 2005 revela que houve um aumento significativo nos casos de assédio moral entre colegas de trabalho em decorrência de um excesso de competitividade, com o intuito de desmotivar e prejudicar para, em seguida, eliminar a concorrência, induzindo o outro a desistir de seu emprego. Para ela, quem participa ou se cala diante do assédio moral, é cúmplice desse tipo de violência.

O assédio moral ocorre normalmente de forma sutil. De um lado está o agressor, que se esconde por trás de sua autoridade, causando constrangimentos e humilhando o sujeito; do outro a vítima que, por sua vez, nem sempre se manifesta contra o agressor por medo de perder o emprego ou ser pressionada e exigida em dobro pelos seus superiores hierárquicos. O assédio moral nunca se caracteriza por uma atitude única, são vários comportamentos que ocorrem com certa frequência e de forma repetitiva. Exemplos dessas situações são expor o funcionário a situações desagradáveis, exigir metas inatingíveis, delegar tarefas muito abaixo do cargo, entre outras (LAUER, 2013).

## **2.5. Tipos de assédio moral**

Para Seligmann-Silva (1994) o comportamento dos profissionais dentro de uma organização tem sido cada vez mais influenciado pelos diversos fatores externos que permeiam o mundo atual, como por exemplo, a economia, a competição intensa e o medo de desemprego. Esses receios acentuam o conflito e o clima de competição entre os funcionários, que muitas vezes vai além dos limites da organização, refletindo na vida e na saúde desses trabalhadores. Esse clima, por sua vez, é favorável ao desenvolvimento de situações de assédio moral no trabalho.

O assédio moral é apresentado pela autora Hirigoyen (2002) dividido em quatro tipos, são eles: o assédio moral horizontal, assédio moral vertical descendente, o assédio moral vertical ascendente e o assédio moral misto.

O assédio moral horizontal refere-se ao tipo de assédio que ocorre entre colegas de trabalho, ambos do mesmo nível hierárquico. Este tipo de assédio pode estar ligado

a alguma postura de intolerância, seja ela religiosa, racial, étnica, política, discriminação sexual, etc. Esse tipo de assédio também pode surgir em decorrência de grande inveja ou competitividade entre funcionários.

O assédio moral vertical descendente, por sua vez, está relacionado ao posicionamento dos superiores em detrimento dos seus subordinados. É o tipo mais comum de assédio moral, onde o agressor abusa de seu poder sobre os funcionários em razão de sua superioridade hierárquica. O agressor, ou a empresa, assumem caráter hostil ou punitivo com o intuito de atingir seus objetivos. O assédio moral proveniente dos superiores tem consequências muito mais graves sobre a saúde do trabalhador.

O assédio moral vertical ascendente é o tipo de assédio que incide a partir dos subordinados sobre seus superiores hierárquicos. Este tipo de assédio é mais raro de ocorrer mas tem o mesmo poder destrutivo que os demais.

Por último, o assédio moral misto é aquele que necessita de pelo menos três pessoas: o assediador vertical, o assediador horizontal e o agredido. Neste tipo de assédio a vítima é agredida tanto por superiores ou subordinados (assédio vertical), quanto por seus pares hierárquicos de trabalho (assédio horizontal). Uma de suas características é a de que a vítima tende a ceder muito mais rapidamente, fraquejando diante da pressão sofrida de todos os lados.

As quatro formas de assédio moral supracitadas ocorrem não apenas nas relações de trabalho, podem estar presentes no nosso cotidiano, a exemplo da escola ou na nossa família. Nas escolas, o assédio moral pode surgir na relação entre alunos, na relação entre professores e alunos ou ainda na relação entre diretores e professores. Na nossa família, pode surgir a partir de conflitos entre irmãos ou na relação entre pais e filhos. Nesse último caso, se os pais agirem de forma repressiva com seus filhos, utilizando-se de métodos impróprios para educá-los, poderão dar o exemplo errado, formando futuros agressores.

## **2.6. Consequências do assédio moral**

O assédio moral no contexto de trabalho pode ter consequências graves para a saúde destes trabalhadores, desde problemas psíquicos, como estresse, diminuição da autoestima, absenteísmo por razões emocionais, ansiedade, depressão, sentimento de inferioridade e aposentadorias precoces; a consequências orgânicas, tais como

hipertensão, dor de cabeça crônica, problemas cardíacos, distúrbios digestivo e/ou do sono, entre outros problemas psicossomáticos.

Segundo Hirigoyen (2001) 52% das vítimas de assédio moral apresentam transtornos psicossomáticos. Segundo ela, “o corpo acusa a agressão antes que o cérebro, que se nega a ver o que não consegue compreender” (p. 140-142). Ela conta que os transtornos psicossomáticos podem afetar de várias maneiras, há pessoas que engordam subitamente, outras que desenvolvem problemas digestivos (gastralgias, colite, úlceras de estômago), problemas endócrinos (problemas de tireoide, problemas com a menstruação), hipertensão arterial, mal-estar, vertigens, enfermidades da pele, etc. Ela faz um alerta sobre como o trauma físico pode ter repercussão no psiquismo, do mesmo modo como o trauma emocional pode ter consequências somáticas. Portanto, as crescentes crises psicossomáticas podem piorar o quadro psicológico, minando cada vez mais a saúde mental das vítimas.

De um ponto de vista organizacional, as doenças relacionadas ao assédio moral possuem consequências graves e abrangentes, seus danos não se restringem aos profissionais expostos a essas práticas, mas também aos diretores, sócios e donos da empresa que podem ter diversos tipos de prejuízos em seu negócio. Essas afecções trazem prejuízos como a baixa produtividade, insatisfação e desmotivação dos trabalhadores, aumento da rotatividade dos funcionários (*turnover*), gastos com novo recrutamento e seleção, despesas com o pagamento dos direitos trabalhistas entre outros (OIT, 2000).

Na maior parte das vezes o assédio moral se manifesta de forma camuflada, logo, os cuidados devem surgir de maneira preventiva, tendo em vista ser muito difícil de detectar. Se instaurado, devemos ter em vista ações que visem o controle e punição dos responsáveis pela prática do assédio, atuando no sentido de evitar a disseminação destas na organização, além de medidas que visem à proteção da saúde do trabalhador.

### **3. Referencial Metodológico**

#### **3.1. Caracterização do trabalho**

Segundo Gil (2008) todas as pesquisas são classificadas de acordo com critérios, estabelecidos com base nos objetivos de cada estudo. Esta pesquisa possui

caráter exploratório, cujo objetivo é a descoberta e esclarecimento de fenômenos acerca do assédio moral no trabalho.

### **3.2. População e amostra**

Esta pesquisa foi realizada com comerciários da cidade de Campina Grande – PB que possui aproximadamente 8.500 trabalhadores. Foram distribuídos mais de 400 questionários, dentre os quais 360 foram devidamente respondidos. Estes trabalhadores foram distribuídos da seguinte forma: shopping (202 – 56,1%), comércio de bairro (70 – 19,4%), comércio centro (79 – 21,9%), comércio varejista (9 – 2,5%). Na amostra observa-se uma predominância de mulheres (70,6%), com 48,3% de trabalhadores solteiros e 42,5% de casados. No tocante a faixa etária, 70,2% possuem de 20 - 30 anos, a maior parte não possui filhos (56,0%), ou possui apenas 1 filho (26,5%). Com relação aos salários, 62,5% recebe entre um e dois salários mínimos e 25,3% recebem abaixo de um salário mínimo. Em se tratando do nível de instrução predominam os que possuem ensino superior incompleto (35,9%) seguido daqueles que estudaram somente até o ensino médio (28,6%).

### **3.3. Instrumento**

Para coleta de dados foi utilizado um questionário autoaplicável com 66 itens divididos em duas partes, dados sociodemográficos e questões relativas ao assédio, nos quais o participante deveria assinalar as opções correspondentes a sua realidade no ambiente laboral. Para os dados sociodemográficos foram solicitadas informações básicas, tais como: sexo, estado civil, idade, número de filhos, local de trabalho e renda, a segunda parte possuía itens relacionados ao assédio dispostos numa escala tipo *likert*.

Para identificar o assédio moral foi realizada uma pesquisa quantitativa baseada em um instrumento elaborado e validado por Nery (2005), durante seu mestrado pela Universidade Católica de Goiás. Esse instrumento possui 58 itens dispostos em escala Likert variando de 0 à 4, onde 0 significa que o sujeito não vivenciou o assédio moral, 1 significa que raramente sofreu assédio, 2 representa presença moderada, 3 muita vivência de assédio moral e 4 a presença exagerada de assédio.

### **3.4. Procedimento coleta dos dados**

O procedimento de coleta foi dividido de acordo com a categoria de trabalhadores. Primeiro aplicamos os questionários com trabalhadores das lojas de atacado, sempre antes do expediente. Em seguida foi a vez de aplicar os questionários com os comerciantes do centro da cidade. Estes questionários foram aplicados no período da tarde, tentando ao máximo não interromper as atividades laborais. Por falta de tempo dos funcionários, alguns desses questionários tiveram que ser coletados no dia seguinte à entrega. Nos bairros a estratégia utilizado no centro se repetiu. Em relação aos shoppings os questionários tiveram que ser aplicados durante o expediente de trabalho, respeitando os momentos de atendimento aos consumidores.

Durante a pesquisa solicitamos aos participantes que se dispuseram a responder o questionário o preenchimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

### **3.5. Procedimento de análise dos dados**

Para a análise dos dados foi utilizada a estatística descritiva, que se propõe a analisar, organizar e interpretar os dados utilizando cálculos de medidas estatísticas como média, desvio-padrão, com o auxílio ainda de testes paramétricos como o ANOVA e o *test t*.

## **4. Dados e análise da pesquisa**

### **4.1. Apresentação e discussão dos resultados**

O presente estudo tomou como referência o resultado da análise fatorial exploratória realizado por Aleixo et al (2009) que observou que as variáveis do instrumento elaborado por Nery (2005) se agrupava em torno de três dimensões: atos de humilhação e desprezo, desqualificação/desvalorização profissional e barreiras à autonomia e participação. Juntas estas dimensões mensuram o assédio moral.

Desta forma, neste trabalho os dados são analisados a partir de cada dimensão, agrupadas em três fatores, para que se possa fazer inferências acerca do assédio moral.

#### **Fator I: Atos de humilhação e desprezo**

A análise deste fator mostrou que esta dimensão de humilhação e desprezo não condiz com a realidade dos trabalhadores de Campina Grande. Neste aspecto,

observou-se que entre as dezenove variáveis que compõe esta dimensão, treze destas indicam ausência absoluta em mais de 90% dos trabalhadores com destaque para as seguintes variáveis: *meus colegas foram proibidos de falar comigo* (97,2%); *meu posto de trabalho foi colocado em local isolado dos meus colegas* (96,4%); *furtam alguns de meus pertences, documentos ou ferramentas de trabalho* (95,8%); *mexem ou danificam meus instrumentos de trabalho com a intenção de prejudicar-me* (95,8%) e *não consigo falar com ninguém, todos me evitam* (95,8%).

No que concerne as variáveis com maior indicativo de assédio, somando-se as opções *muito* e *exageradamente*, as seguintes variáveis se sobressaem: *sou caluniado pelas minhas costas* (5,3%); *minha vida particular é criticada* (4,2%); *fazem circular boatos falsos e infundados a meu respeito* (4,2%); *hostilizam ou zombam das minhas convicções religiosas* (3,1%) e *comentários degradantes são feitos diretamente a mim* (3,0%).

Acima observa-se que os índices que indicam maior presença de assédio possuem valores entre 3% a 5%. Denota-se, com relação as variáveis mais afetadas, que o assédio não está relacionado as condições de trabalho ou a relação do trabalhador com seus superiores, mas ao comprometimento das relações interpessoais no ambiente de trabalho que, em quase sua totalidade, referem-se a maledicências, boatos ou desentendimentos entre os funcionários.

Após a estatística descritiva foram feitos cruzamentos para verificar a existência de diferenças significativas entre as respostas dos trabalhadores. Essas diferenças foram encontradas apenas na variável *sou caluniado pelas minhas costas*. Esta variável apresenta diferenças significativas de acordo com o sexo e a quantidade de filhos dos respondentes.

Neste sentido, a utilização do *test t* identificou diferenças significativas ( $t(353) = 1.8; p = 0,002$ ) entre as médias de respostas de homens ( $M = 0,48$ ) e mulheres ( $M = 0,30$ ), este resultado indica que os homens são as principais vítimas deste tipo de assédio. A variável *sou caluniado pelas minhas costas* foi submetida ainda a Análise de Variância (ANOVA) de um fator ( $F(6, 347) = 4,16; p < 0,001$ ) onde não foi possível obter dados do *test Post Hoc* e a ANOVA não nos mostra onde se encontram as diferenças significativas. Porém uma observação das respostas indica que estas diferenças se encontram entre as respostas na condição de *3 filhos* ( $M = 0,42; dp = 1.12$ ) e na condição *acima de 3 filhos* ( $M = 1,5; dp = 2.12$ ). Esses dados apontam que

os trabalhadores que possuem 3 ou mais filhos vivenciam maior nível de calúnia. Esta resposta pode se justificar à luz da questão da produtividade e dedicação à empresa, que nestes casos pode sofrer maior interferência.

## **Fator II: Atos de desqualificação e desvalorização profissional**

Analisando-se este fator identificou-se que esta dimensão de desqualificação e desvalorização profissional não é predominante no ambiente de trabalho. Com total de vinte e duas variáveis, dezessete delas assinalaram mais de 70% das respostas indicando total ausência de assédio. Destaque para as seguintes variáveis: *sou ameaçado verbalmente* (94,7%); *sou obrigado a fazer tarefas nocivas à saúde* (92,5%); *sou obrigado a fazer trabalhos humilhantes para o cargo que ocupo* (91,7%); *sou designado a fazer tarefas que exigem uma experiência muito acima da minha competência profissional, impossibilitando meu êxito* (90,5%) e *sou prejudicado nas promoções* (87,1%).

As maiores porcentagens de respostas indicativas de assédio foram encontradas em outras cinco variáveis, na ordem de 5% a 9% somando-se as opções *muito* e *exageradamente*. As seguintes variáveis se sobressaem: *meu horário de trabalho é controlado e fiscalizado de maneira exagerada* (9,3%); *eu sempre sou interrompido quando falo* (7,3%); *minhas falhas e erros são extremamente valorizados* (6,2%); *minha autonomia foi retirada* (5,2%) e *avaliam meu trabalho de maneira injusta* (5,0%).

Observa-se que as variáveis que indicam maior porcentagem de assédio relacionadas a este fator quase sempre estão ligadas à falta de autonomia e excesso de exigência dos superiores. Comparando-se ao item anterior nota-se que há um aumento nas porcentagens do assédio moral, no entanto não o suficiente a ponto de prevalecer entre os trabalhadores.

Foram realizados cruzamentos estatísticos para verificar a existência de diferenças significativas entre as respostas dos trabalhadores. Somente a variável *minhas falhas e erros são extremamente valorizadas* apresentou resultados expressivos quando relacionados a sexo e quantidade de filhos dos participantes.

Utilizamos o *test t* para identificar as diferenças significativas ( $t(353) = 1.8$ ;  $p = 0,001$ ) entre as médias de respostas dos homens ( $M = 0,34$ ) e mulheres ( $M = 0,53$ ). Este resultado indica que as mulheres são as mais acometidas por este tipo de desvalorização profissional. Esta variável foi submetida também a Análise de

Variância (ANOVA) de um fator ( $F(6, 347) = 2,72; p = 0,013$ ). Apesar da impossibilidade de utilização do *test Post Hoc*, a observação da estatística descritiva orienta na direção destas diferenças, a maior média apresentada encontra-se na condição *acima de 3 filhos* ( $M = 0,50; dp = 0,70$ ), enquanto a menor média é apresentada na condição de *1 filho* ( $M = 0,42; dp = 0,89$ ).

A condição *acima de 3 filhos* aponta para o aumento da valorização das falhas e erros, atreladas, possivelmente, à dedicação com o trabalho. A presença de mais de três filhos sugere um trabalhador preocupado com a conservação do seu emprego principalmente por questões financeiras, ao mesmo tempo que é pressionado pelos superiores a desempenhar sua função sem dividir a atenção com os problemas familiares.

### **Fator III: Barreiras a autonomia e participação**

A observação deste fator nos leva a análise das sete variáveis que o compõe. Estas variáveis são divididas em duas: as que aferem de maneira progressiva e as que medem de maneira regressiva. A primeira indica que o aumento dos valores na escala *likert* representa um aumento dos indicativos de assédio moral (diretamente proporcionais). A segunda, por sua vez, indica que o aumento dos valores na escala *likert* indicam diminuição dos indicativos de assédio moral.

Em se tratando das variáveis progressivas destacamos *as pessoas olham pra mim com desprezo* (0,9%) e *sou designado a fazer tarefas novas e diferentes o tempo todo* (5,6%). Os valores baixos sugerem que as barreiras a autonomia e participação são quase inexistentes ou, levando em consideração as variáveis citadas, mostram que as relações interpessoais são respeitadas e as atividades de trabalho preservadas, propiciando um maior aperfeiçoamento e desenvolvimento das atividades pelos trabalhadores.

Analisando as variáveis regressivas encontramos alguns resultados que sugerem ausência de barreiras a autonomia, é o caso dos itens *sou estimulado a ter iniciativa própria* (52,6%) e *todos os direitos que tenho na empresa são respeitados* (44,0%). Nos dois casos observamos valores elevados, porém como se trata de uma variável regressiva, tais valores apontam no sentido contrário ao assédio. No primeiro caso nota-se que há um considerável número daqueles que se sentem livres a desenvolver suas capacidades e sua liberdade de ação; no segundo caso, embora com porcentagem menor, pode-se inferir que os trabalhadores possuem seus direitos trabalhistas

respeitados, o que implica no desenvolvimento de outros elementos como a satisfação e motivação dos trabalhadores.

Outras duas variáveis também regressivas denotam no sentido oposto ao assédio moral, é o caso das variáveis *recebo todas as informações necessárias para a realização do meu trabalho*, com 51,8%; e *meus superiores proporcionam a oportunidade para que eu expresse minha opinião*, com 40%. Nos dois casos percebemos que a maior parte dos participantes afirmam ter todas as informações necessárias bem como oportunidade de expressar suas opiniões.

De uma forma geral podemos dizer que os trabalhadores do comércio de Campina Grande não vivenciam situações de assédio moral. Este aparece apenas em índices muito baixos, na maior parte das vezes relacionado a desentendimentos entre os trabalhadores ou ao grau de cobrança dos superiores. Apesar de não identificarmos situações de comprometimento em relação ao assédio moral é importante desenvolver a conscientização das práticas que geram o este tipo de conduta, medidas que certamente irão beneficiar a saúde orgânica e psíquica destes trabalhadores.

## **5. Conclusão**

Os estudos e a atenção acerca do assédio moral tem evoluído significativamente nas ultimas décadas e isto deve-se fundamentalmente à maior preocupação com a condição psicológica, não apenas física dos funcionários, tendo em vista que são fatores intrínsecos.

Essa preocupação e conscientização atuais tem sido traduzida em um grande número de reivindicações trabalhistas e conseqüentemente ações por danos morais que a Justiça do Trabalho tem competência para julgar.

Apesar do competitivo mercado de trabalho e das condições precárias de emprego e renda, esta pesquisa permite inferir que os trabalhadores do comércio de Campina Grande não sofrem com o assédio moral. Todavia, ressaltamos que alguns indicativos deste tipo de assédio puderam ser encontrados, especialmente no que concerne as variáveis referentes a autonomia e participação dos trabalhadores e aos atos de desqualificação e desvalorização profissionais.

Ao aprofundar o estudo sobre esses fatores compreendemos que os homens sofrem mais com calúnias e difamações que as mulheres; estas, por sua vez, lidam

mais com a desvalorização profissional, certamente devido ao preconceito existente desde sua inserção no mercado de trabalho. Nos dois casos o aumento da quantidade de filhos contribuiu para a ocorrência do assédio moral.

Diante do exposto, destaca-se a necessidade da conscientização dos trabalhadores sobre as práticas de assédio moral, bem como o esclarecimento das empresas sobre os efeitos negativos que este exerce sobre o desempenho, motivação e produtividade dos funcionários. A partir daí entende-se a importância de um programa de prevenção que valorize o diálogo entre os trabalhadores e destes com seus superiores. Como afirma Hirigoyen (2002, p. 200), o assédio moral ganha espaço “quando o diálogo é impossível e a palavra daquele que é agredido não consegue fazer-se ouvir”.

Portanto é necessário e indispensável a reflexão das empresas sobre sua forma de organização do trabalho e seus métodos de gestão de pessoas, de maneira a criar espaços para que esses trabalhadores possam se expressar e serem vistos, acima de tudo, como seres humanos.

## **Abstract**

Bullying has acquired large proportions over the years in the world as a result of factors such as globalization and increased demands on workers. In Brazil this topic shall be discussed only in early 2000, with the studies of Margarida Barreto and the translation of the book of French psychiatrist Marie -France Hirigoyen. This article aims to identify, through research, the occurrence of workplace bullying of commercial employees of Campina Grande - PB. For this study an instrument developed and validated by Nery (2005), in which 360 workers were interviewed, distributed between: Trade center, neighborhood retail, retail business, and shopping was used. Data were statistically analyzed using descriptive statistics, *test t* and ANOVA. Thus we identify the commercial employees of Campina Grande generally do not suffer from bullying, the highest rates were presented only when referring to the control and demand exerted by superiors. Statistical cross that point that men suffer more gossip and intrigue in the workplace than women, however these are undergoing the most professional devaluation. Regarding the number of children, we identified that there is a directly proportional trend between increased level of harassment over the number of children. This research demonstrates the need for action towards the prevention and conscientization of workers and suggests the need for reconstruction of some political people management in enterprises.

**Keywords :** Bullying . Commerce . Health Work

## Referências

ANTUNES, Ricardo. (2000). Os sentidos do trabalho: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo, SP: Boitempo.

BARRETO, Margarida. (2000). Uma jornada de humilhações. Dissertação de mestrado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.

BARROS, José Roberto; GOLDENSTEIN, Lidia. Avaliação do Processo de Reestruturação Industrial Brasileiro. Revista de Economia Política, vol. 17, nº 2 (66), abril-junho/1997.

BARRETO, Margarida. (2005). Violência, saúde e trabalho (uma jornada de humilhações). São Paulo, SP: EDUC.

BEZERRA LEITE, Carlos Henrique. Curso de Direito do Trabalho. 3. ed. Curitiba: Juruá, 2000.

DAVIS, David Brion. O problema da escravidão na cultura ocidental. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001, p. 49.

DRUCK, Maria da Graça. Terceirização: desfardizando a fábrica: um estudo do complexo petroquímico. São Paulo: Boitempo, 2001.

ENGELS, Friedrich. O papel do trabalho na transformação do macaco, 3ª ed. São Paulo: Global, 1986.

FALCHI, Susana. O assédio moral e os seus prejuízos às empresas onde eles acontecem. São Paulo, 2013.

FREITAS, MARIA ESTER DE. Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações. Revista de Administração de Empresas, 2001. 41 (2), 8-19.

FREITAS, Ester; HELOANI, Roberto; BARRETO, Margarida. Assédio moral no trabalho. São Paulo: Editora Cengage Learning, 2008.

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa . 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOUNET, Thomas. Fordismo e toyotismo na civilização do automóvel. Ed. Boitempo; São Paulo, 1999.

GRUPO KRISIS. Manifesto contra o trabalho. Cadernos do Labor. no 2, São Paulo, junho de 1999.

GUIMARAES, Liliana Andolpho; RIMOLI, Adriana Odalia. *Mobbing* (assédio psicológico) no trabalho: uma síndrome psicossocial multidimensional. Psic.: Teor. e Pesq., Brasília, v. 22, n. 2, Agosto de 2006. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-37722006000200008](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722006000200008) &lng=en&nrm=iso>.

Acesso em Fev. 2014.

HARVEY, David. *Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. São Paulo. Edições Loyola, 1992.

HIRIGOYEN, Marie-France. *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002. 352p.

HIRIGOYEN Marie-France. *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 5ª ed. p. 200)

JOB, Fernando Pretel Pereira. *Os Sentidos do Trabalho e a Importância da Resiliência nas Organizações*. São Paulo: EAESP/FGV, 2003. 237p.

LAUER, Caio. *Características do assédio moral no trabalho*. Disponível em <<http://www.catho.com.br/carreira-sucesso/dicas-emprego/caracteristicas-do-assedio-moral-no-trabalho>>. Acesso em 20 de Maio de 2014.

LEYMANN, Heinz. *Mobbing and psychological terror at workplaces*. *Violence and Victims*, 5, 119-126.

LEYMANN, Heinz. *The mobbing encyclopaedia*. Disponível em: <<http://www.leymann.se/English/frame.html>>. Acesso em: Fev. 2014.

MARTINS, Sergio Pinto. *Direito do trabalho / Sergio Pinto Martins*. - 10. ed., rev. atual. e ampl. – São Paulo: Atlas, 2000.

MÉSZÁROS, István. *Beyond capital – Towards a theory of transition*. Merlin Press, Londres, 1995.

MOMM, Ligia. *Mercado de Trabalho: oferta e demanda de oportunidades via internet, uma nova tendência. Estudo de caso no banco nacional de empregos – BNE*. 2004. 141f. Dissertação (Mestre em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina. 2004.

OIT. *Un informe de la OIT estudia la salud mental en el trabajo en Alemania, Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido*. Comunicados de prensa 2000, Ginebra, 2000. OIT 37. Disponível em: <[http://www.ilo.org/global/About\\_the\\_ILO/Media\\_and\\_public\\_information/Press\\_releases/lang--es/WCMS\\_008592/index.htm](http://www.ilo.org/global/About_the_ILO/Media_and_public_information/Press_releases/lang--es/WCMS_008592/index.htm)>. Acesso em: Fev. 2014.

Organização Mundial de Saúde (OMS). In *Infopédia*. Porto: Porto Editora, 2003-2014. Disponível na *www*: <URL: [http://www.infopedia.pt/\\$organizacao-mundial-de-saude-\(oms\)](http://www.infopedia.pt/$organizacao-mundial-de-saude-(oms))>. Acesso em 31 de maio 2014.

SELIGMANN-SILVA. *Desgaste no trabalho dominado*. Rio de Janeiro: Editora da UFRJ; Cortez Editora, 1994.

SABEL, Charles e PIORE, Michael. *The second industrial divide: possibilities for*

*prosperity*. Basic Books, New York, 1984.

SANDRONI, Paulo. Novo dicionário de economia. 4. ed. São Paulo: Best Seller, 1994.

SOBOLL, Lis Andréa Pereira. Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho/ Lis Andréa Soboll. — São Paulo : Casa do Psicólogo, 2008.