



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

### **ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: PARA PREVENIR E COMBATER TEM QUE AGIR**

*Thiago Soares Nunes - UFSC*

*Joana Soares Cugnier - UFSC*

*Suzana da Rosa Tolfo - UFSC*

#### **RESUMO**

As políticas organizacionais de prevenção ao assédio moral são quase incipientes e raras e, muitas vezes, ficam apenas na prescrição legal devido à falta de conhecimento e/ou desinteresse em sua aplicação. Diante desta perspectiva, com objetivo de promover ações preventivas e de combate ao assédio moral junto às instituições, empresários, trabalhadores e membros da sociedade civil, de modo a promover a saúde do trabalhador, este trabalho é um relato de experiência que visa apresentar e descrever as ações de um projeto de extensão desenvolvido no Programa de Extensão Universitário (ProExt) entre 2011 e 2012. As ações mais representativas foram a realização do II Seminário Catarinense de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho; a construção de uma cartilha informativa e de um site sobre assédio moral com o objetivo de divulgar informações sobre o fenômeno; e o atendimento em grupo a assediados moralmente. Por fim, compreende-se que a divulgação das ações e os resultados alcançados pelo Projeto são importantes tanto cientificamente quanto socialmente, pois a informação é um instrumento para prevenir e combater a violência, bem como o conhecimento dessas medidas pode auxiliar na aplicação das mesmas em outros contextos.

**Palavras-chave:** Assédio moral; Prevenção; Combate; Extensão.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

#### 1 INTRODUÇÃO

A violência que acontece no âmbito do trabalho tornou-se objeto de pesquisa somente nas últimas décadas do século XX, embora a sua ocorrência seja tão antiga quanto o próprio trabalho (HIRIGOYEN, 2005; 2008). No entanto, constata-se uma ampla divulgação da mídia e do interesse de pesquisadores de diferentes áreas de conhecimento no estudo deste objeto, bem como uma banalização da questão em função da generalização conceitual. Nesta perspectiva, tratar de violência é abordar um fenômeno complexo e polissêmico, e que nos remete na origem da palavra latina *violetia*, que corresponde ao constrangimento sobre um indivíduo com objetivo a levá-lo a realizar algo contrário à sua vontade (TOLFO, 2011). Violência pode ser compreendida como “qualquer tipo de comportamento agressivo ou abusivo que possa causar um dano ou desconforto físico ou psicológico em suas vítimas, sejam essas alvos intencionais ou envolvidas de forma impessoal ou incidental” (WARSHAW, 1998, p. 51-52).

Quando o tema violência é mencionado, geralmente é associado a comportamentos agressivos ou abusivos e de ordem física. Porém, conforme definição apresentada anteriormente por Warshaw, ela não é tão simples assim, envolve não somente agressões físicas, mas também psíquicas. Entre as violências praticadas no ambiente de trabalho, o assédio moral é identificado como uma das mais frequentes. O assédio moral pode ser identificado no âmbito laboral mediante a caracterização de condutas abusivas e humilhantes nos relacionamentos interpessoais, as quais são intensificadas pelo aumento da competitividade entre os trabalhadores, por uma cultura organizacional permissiva ou incentivadora de práticas hostis em detrimento ao alcance das metas/objetivos organizacionais, pelos estilos de liderança e formas de gestão (NUNES; TOLFO, 2012b, 2012c).

Portanto, o assédio moral pode ser identificado pela exposição do trabalhador, de forma repetitiva, a situações constrangedoras e humilhantes durante o exercício de sua função, caracterizado por uma ação, comportamento e atitude violenta, desumana e antiética nas relações de trabalho (BARRETO, 2006). O assédio moral é considerado uma violência silenciosa e sutil, pois quem passa por ele muitas vezes não consegue identificar a violência, a intenção e perversão do agressor (HIRIGOYEN, 2005; 2008).

Por esta violência ocorrer no âmbito laboral, as organizações e seus gestores tornam-se corresponsáveis pela sua ocorrência. Uma vez que muitas vezes não tem conhecimento sobre o fenômeno nem formas de prevenir e combater. Por sua vez, quando algumas medidas são tomadas é devido a uma questão meramente “política”, com vistas a criar uma imagem que a organização está efetivamente combate a ocorrência desta violência; bem como tais medidas podem não ser eficazes pela falta de compreensão de todo contexto que provoca e influencia a incidência do assédio (NUNES; TOLFO, 2012b, 2012c).

Em uma perspectiva de combater a falta de compreensão sobre o tema, o Núcleo de Estudos do Trabalho e Constituição do Sujeito (NETCOS) desenvolveu um projeto de extensão, aprovado no Programa de Extensão Universitário (ProExt), com objetivo de



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

promover ações preventivas e de combate ao assédio moral junto a instituições, empresários, trabalhadores e membros da sociedade civil, de modo a promover a saúde do trabalhador. As principais e mais representativas ações desenvolvidas foram o desenvolvimento de uma cartilha sobre o assédio moral, a realização do II Seminário Catarinense de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho, e a criação de um grupo de atendimento às vítimas desta violência. Compreende-se que as ações desenvolvidas são de grande importância para a propagação do conhecimento sobre o tema, uma vez que permitem ao público compreender o que é e quais são as principais características do assédio moral.

Neste contexto, este trabalho tem por objetivo apresentar e descrever as ações de prevenção e combate ao assédio moral no trabalho que foram desenvolvidas no Programa de Extensão Universitário (ProExt). Compreende-se que a divulgação das ações e resultados por ela alcançados são importantes tanto cientificamente quanto socialmente, pois o conhecimento é uma arma para a prevenção e combate da violência, bem como conhecer estas medidas podem auxiliar na aplicação das mesmas em outros contextos.

## **2 ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO**

O trabalho caracteriza-se por ser multifacetado, pois pode possuir aspectos positivos como de prazer, realização, desafio, satisfação no exercício das atividades, aspecto instrumental visto como uma forma de garantir somente a subsistência e negativo, quando o trabalho é entendido como maldição, castigo, submissão, estigma, coerção, esforço e penalidade (RIBAS, 2003). A violência nas organizações pode ser um dos aspectos que venham a auxiliar que a pessoa tenha uma concepção negativa sobre a atividade a qual realiza. Em alguns casos a violência nas organizações é expressa de forma manifesta e em outras ela é menos explícita, mas não menos perversa. Também pode ocorrer sistematicamente ou ocorrer uma única vez. Conforme Scanfone e Teodósio (2004) a violência nas organizações ocorrem de modos variados e vem se intensificando, pois remete ao estudo das implicações da moral na gestão das organizações. Essas situações remetem, por exemplo, ao dano ou ao assédio moral. A principal diferença entre as duas está na frequência: enquanto o dano moral é uma ofensa ou ameaça que ocorre uma vez ou de forma esporádica, o assédio configura diversas ocorrências, ou seja, são situações de vexame, ofensas, ameaças que se repetem diversas vezes (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008).

O assédio moral no trabalho é entendido como assediar, ofender, dessocializar, excluir alguém ou afetar negativamente as tarefas de trabalho de alguém (EINARSEN et al., 2003; 2005). No assédio o objetivo é atingir o outro, romper com a sua estabilidade, explorar o seu psiquismo, de forma perversa. Encontra-se nas palavras de Hirigoyen (2008, p. 65), a definição para o tema:

Assédio moral é toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se, sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer danos a



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

personalidade, a dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho.

Heloani (2005), de forma similar a Hirigoyen (2008), entende o assédio moral como um comportamento do agressor de forma intencional, com características de constante e deliberada desqualificação do assediado e que é seguida pela fragilização da vítima com o intuito de neutralizá-la em formas de poder.

Há determinadas características que devem ser ressaltadas para que se possa caracterizar uma situação como assédio moral, como a questão da direcionalidade, que se refere à orientação da violência a um alvo em específico ou grupo, o aspecto da intencionalidade, que pode ter um caráter consciente ou inconsciente, e a questão da frequência, as agressões precisam ocorrer repetidas vezes e por um período prolongado (LEYMANN, 1990; 1996; EINARSEN et al., 2003; 2005; 2011). Geralmente o assédio moral ocorre sem que o assediado se dê conta, num processo gradativo de violência psicológica (e às vezes física) que traz decorrências sobre aspectos biopsicossociais do sujeito e pode levar ao adoecimento e até a morte (DARCANCHY, 2005). Usualmente não há conflito aberto, pois por trás de todo procedimento de assédio moral existe o não falado e o escondido (HIRIGOYEN, 2005; 2008).

O assédio moral também é um problema de nível organizacional, pois se manifesta dentro do ambiente organizacional. Assim, a organização torna-se corresponsável pela sua prática ou pela isenção destes comportamentos e ações (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008; NUNES; TOLFO, 2012b, 2012c). Silva e Tolfo (2011) explicitam que algumas situações dentro das organizações vêm contribuindo para se caracterizar como assédio moral como, por exemplo, o ambiente extremamente competitivo, pautado por pressões orientadas para o atingimento de metas, aliado a disputas vorazes para ocupação de posições vistas como atrativas na estrutura organizacional.

Para o diagnóstico da ocorrência do assédio moral no trabalho é importante identificar algumas formas pelas quais a violência se apresenta. Hirigoyen (2005) agrupou em quatro categorias as situações hostis que caracterizam o método de assédio, que são: a) Deterioração Proposital das Condições de Trabalho: agir de maneira a fazer o alvo parecer incompetente, como: contestar sistematicamente as decisões por ele tomadas, induzir o alvo ao erro, repassar instruções impossíveis de serem seguidas, críticas exageradas e injustas em relação ao seu trabalho, dentre outras. Tais situações são geralmente oriundas dos superiores hierárquicos; b) Isolamento e Recusa de Comunicação: comportamentos com intuito de constranger e maltratar o outro, tais como: comunicar-se com a pessoa somente por escrito, deixar de fora de uma conversa, evitar contato (até visual), interromper a pessoa constantemente, recusar falar-lhe, não convidá-lo para reuniões, entre outros. As ações e comportamentos nesta categoria geralmente são praticadas tanto por colega de mesmo nível hierárquico quanto superiores; c) Atentado Contra a Dignidade: são gestos de desprezo, insinuações desqualificadoras e chacotas, que geralmente são reparadas por todos, contudo, o alvo é considerado responsável. O agressor utiliza-se de insinuações desdenhosas para



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

desqualificar o alvo, criticar sua vida pessoal, zombar de suas origens, nacionalidade e outros. As práticas destas hostilidades são frequentemente proferidas por colegas que invejam o alvo; d) Violência Verbal, Física ou Sexual: aparece quando o assédio está declarado e é visível a todos. Nesta categoria, acontecem ameaças de violência física, empurrões, gritos injuriosos, assédio sexual, enfim, violências que repercutem também para fora do âmbito de trabalho, com telefonemas noturnos e cartas anônimas, por exemplo.

A origem da ocorrência do assédio moral no ambiente de trabalho pressupõe a classificação do fenômeno conforme a relação hierárquica estabelecida entre o agressor e a vítima. São quatro, os principais tipos da violência (HIRIGOYEN, 2005):

- *Assédio vertical descendente*: o(s) agressor(es) é(são) a chefia e a vítima um subordinado;
- *Assédio vertical ascendente*: os agressores são um ou mais subordinados e a vítima é um superior hierárquico. Algumas formas utilizadas pelos funcionários é a falsa acusação de assédio sexual e reações coletivas em grupo;
- *Assédio horizontal*: o(s) agressor(es) é(são) os próprios colegas. Geralmente este ocorre quando os colegas disputam um mesmo cargo ou promoção;
- *Assédio misto*: os agressores são colegas e chefias.

O assédio moral no trabalho é uma violência que pode ter consequências devastadoras para o trabalhador. Martins e Pinheiro (2006) apresentam como consequências mais específicas do assédio moral o estresse, a ansiedade, a depressão, o estresse pós-traumático e a desilusão. Mas, sabe-se que o assédio moral no trabalho tem efeitos não somente para a vida do trabalho, mas também tem consequências para outros níveis, como organizacional e social (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008; NUNES; TOLFO, 2012a).

Silva e Tolfo (2011) sugerem para a diminuição das ocorrências de assédio moral no ambiente de trabalho pode-se fazer por meio da construção de uma cultura organizacional que não tolere a ocorrência desse tipo de violência. Assim, construir culturas corporativas que se manifestem por meio de ações de qualidade de vida que auxiliem na existência de sentimentos de felicidade no ambiente de trabalho. Corroborando com a ideia, evidencia-se que as organizações precisam efetivamente desenvolver e aplicar ações que objetivem a eliminação ou redução dos riscos que envolvem a incidência de violências no ambiente do trabalho, promovendo deste modo um clima e ambiente saudável aos seus trabalhadores (EINARSEN et al., 2011; NUNES; TOLFO, 2012b).

Fabro (2011) realizou uma pesquisa com o objetivo de estudar quais são as principais propostas sugeridas na literatura como formas de combater o assédio moral no trabalho por parte das organizações. As informações coletadas foram agrupadas em três categorias: diagnóstico organizacional, prevenção e intervenção. Com relação ao diagnóstico organizacional houve uma baixa incidência, assim a autora infere que o conhecimento do fenômeno na literatura tende a não considerar que o ambiente da própria organização possa



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

propiciar e até estimular o assédio e que as mesmas devem ser bem identificadas e avaliadas. Com relação à prevenção devem ser realizadas por meio de informações e treinamentos a todos da organização, em especial a capacitação de dirigentes organizacionais, como também mudanças na cultura organizacional. Sendo que o assédio moral deve fazer parte na aplicação de política de prevenção para eliminar ou diminuir os riscos que abarcam a violência no ambiente de trabalho. Fabro (2011) explicita que há uma preocupação na literatura com relação às ações de intervenção ao assédio moral, busca-se coibir essa violência e visando minimizar as suas consequências para os trabalhadores, como também, de evitar que a sua ocorrência seja entendida pelos trabalhadores como natural no ambiente de trabalho.

Assim, uma política de prevenção e combate ao assédio moral necessita ser ampla e assumir um caráter informativo, administrativo, jurídico e/ou psicológico. Deve-se conscientizar a todos que o assédio moral é devastador na vida das pessoas e a informação sobre esse fenômeno é o melhor antídoto (HELOANI, 2011; HELOANI; BARRETO, 2010; FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008). Dessa forma, serão apresentadas algumas ações que visam prevenir e combater a ocorrência do assédio moral na sequência do trabalho.

### **3 MÉTODO**

Este trabalho é um relato dos resultados de um projeto de extensão intitulado “Combate e prevenção ao assédio moral no trabalho para promoção da saúde do trabalhador” aprovado no Programa de Extensão Universitário (ProExt) em 2010 e executado em 2011-2012. Portanto, este artigo tem o objetivo de apresentar e descrever as ações de prevenção e combate ao assédio moral no trabalho que foram desenvolvidas no Programa de Extensão Universitário (ProExt). As ações neste trabalho foram a realização do II Seminário Catarinense de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho, a criação de uma cartilha com informações sobre o assédio, a realização do grupo de atendimento às vítimas assediadas e a criação de site informativo sobre o assédio moral. Cada ação apresentou diferenças na relação coleta e análise dos dados, contudo, relataremos aqui apenas as questões relacionadas ao seminário e grupo de atendimento, uma vez que estas ações tiveram um instrumento de coleta de dados. Doravante, ressalta-se que os instrumentos utilizados tanto no seminário quanto no grupo, tiveram como objetivo questionar ao participante sobre a eficiência dessas ações, para que possam ser melhoradas.

No seminário foi entregue aos participantes um questionário de avaliação, que compreendeu questões quanto às instalações, ao atendimento e pessoal, à estrutura, aos objetivos. Além desses grupos, o participante poderia relatar os pontos positivos e negativos, e críticas e sugestões para a edição seguinte do seminário. Ressalta-se que os participantes do seminário são oriundos das mais diversas instituições e cidades do Brasil. Foram retornados 30% dos questionários, o que corresponde a um número aproximado de 149. Por meio deste retorno, os dados foram tabulados e analisados estatisticamente.

Quanto ao grupo de atendimento, o mesmo teve duração de seis encontros semanais, composto por cinco mulheres. Das cinco participantes, quatro eram trabalhadoras da



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

Universidade Federal de Santa Catarina e uma de instituição privada. Após aproximadamente cinco meses ao término do grupo, foi enviado um e-mail as cinco participantes solicitando um *feedback* sobre a experiência que elas tiveram nas atividades e as consequências provenientes da participação delas, ou seja, no que o grupo as auxiliou.

#### **4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS**

Criado em 2003, o Programa de Extensão Universitário (ProExt) tem por objetivo apoiar as instituições públicas de ensino superior no desenvolvimento de programas ou projetos de extensão que possam contribuir para implementação de políticas públicas. O programa visa fortalecer a extensão universitária, estimular o desenvolvimento social, a atuação profissional pautada na cidadania e na função social da educação superior, além de contribuir para melhoria da qualidade da educação através do contato direto dos estudantes extensionistas com realidades concretas e troca de saberes populares e acadêmicos.

Em 2010 o Núcleo de Estudos do Trabalho e Constituição do Sujeito (NETCOS), vinculado ao Departamento de Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina, obteve a aprovação de um projeto encaminhado ao ProExt, intitulado “Combate e prevenção ao assédio moral no trabalho para promoção da saúde do trabalhador”. Para tanto foram desenvolvidas parcerias e metas que objetivassem alcançar as ações estabelecidas no projeto, tendo suas atividades iniciadas em 2011.

Primeiramente, antes de adentrar nas ações de prevenção e combate, é importante enfatizar que os pesquisadores e colaboradores do projeto não eram exclusivamente vinculados ao NETCOS ou a própria UFSC, existe a parceria com outras instituições e pesquisadores, entre eles destaca-se a Superintendência Regional do Trabalho e Emprego do Estado de Santa Catarina (SRTE/SC/MTE). A parceria entre NETCOS/UFSC e SRTE tem sua origem em 2006, surgiu a partir da demanda de conhecimento sobre os assediados e as ocorrências de assédio moral denunciadas à SRTE, de elaborar material informativo sobre a questão e de suporte psicológico aos trabalhadores vítimas de assédio moral no trabalho. Desde então, UFSC e SRTE tem desenvolvido trabalhos em conjunto tendo como tema principal o assédio moral no trabalho, buscando desta forma, propugnar pela saúde e segurança dos trabalhadores. Não obstante, tais instituições participam do grupo de estudos e ações no Fórum de Segurança e Saúde do Trabalhador do Estado de Santa Catarina (FSST/SC) intitulado “Grupo de Estudos e Ações de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho” com a participação das seguintes entidades: Ministério Público do Trabalho (MPT/SC), Superintendência Regional do Trabalho e Emprego de Santa Catarina (SRTE/SC/MTE), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Associação Catarinense de Engenharia de Segurança do Trabalho (ACEST), FUNDACENTRO/SC, Federação das Indústrias do Estado de Santa Catarina (FIESC), Serviço Social da Indústria (SESI/SC), Central Única dos Trabalhadores (CUT/SC), Movimento das Mulheres Trabalhadoras Urbanas de Santa Catarina (MMTU/SC).



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

O público-alvo deste projeto compreendeu gestores, sindicalistas, acadêmicos, docentes, pesquisadores, trabalhadores e a população de forma geral. A ideia acerca do público consistiu em agregar tanto empregados quanto empregadores, uma vez que ambos precisam ter conhecimento sobre o fenômeno. Assim, procurou-se atender principalmente determinados setores: Público Interno da Universidade, Instituições Governamentais Federais, Instituições Governamentais Estaduais, Instituições Governamentais Municipais, Organizações de Iniciativa Privada, Movimentos Sociais, Organizações Não Governamentais (ONGs/OSCIPs), Organizações Sindicais, Grupos Comunitários, e outros. Ressalta-se que o foco das ações de prevenção e combate é no público em geral, no entanto, determinadas atividades tiveram um foco específico, como serão explanadas em sequência.

Primeiramente descreveremos as atividades mais representativas do projeto, que consistem na realização de um seminário estadual sobre prevenção ao assédio, elaboração de uma cartilha informativa, o atendimento psicológico aos servidores docentes e técnico-administrativos da Universidade Federal de Santa Catarina, vítimas desta violência, e a criação de um site sobre o tema.

Para debater com a sociedade civil a necessidade da prevenção e do combate a estas formas de violência, foi realizado o “II Seminário Catarinense de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho”, a partir da proposição do FSST/SC em conjunto com as instituições que o compõem. O objetivo principal do seminário foi divulgar o tema assédio moral no trabalho, por meio de palestras com pesquisadores referenciais no Brasil, discutir o problema em mesas redondas, e apresentar relatos de investigação científica.

De forma a ser abrangente no conteúdo a ser apresentado para o público, uma vez que o assédio moral é considerado um fenômeno complexo e estudado pelas mais diversas ciências (NUNES; TOLFO, 2012b), a organização do evento procurou compreender algumas linhas de tema. Primeiramente teve a contextualização do assédio moral e a saúde do trabalhador no Brasil, ministrado pela professora Dr<sup>a</sup>. Margarida Barreto, considerada a referência do tema no Brasil e na América Latina. Em sequência desenvolveu-se uma mesa redonda que trabalhou a atuação quanto ao assédio moral no trabalho, tendo representantes dos trabalhadores e empregados. As consequências e o sofrimento psíquico do assédio e propostas de intervenção foram apresentados pelo professor Dr. Álvaro Roberto Crespo Merlo. Após a contextualização, atuação, e consequência do assédio, procurou esclarecer algumas atuações quanto ao atendimento de vítimas, e por fim, estratégias de prevenção.

O seminário teve um total de 497 inscritos, e apesar de ser um evento estadual, reuniu interessados no tema de outras regiões do Brasil. Destes 436 são de diversas cidades do estado de Santa Catarina, no entanto, o evento teve participação de pessoas dos estados da Amazônia, Bahia, Ceará, Goiás, Minas Gerais, Mato Grosso do Sul, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e São Paulo. O público participante do evento foi diverso, compareceram acadêmicos, administradores, advogados, assistentes sociais, bancários, enfermeiros, médicos, professores, psicólogos, técnicos de segurança do trabalho, e outros.

De forma a promover a discussão científica, não somente pelas palestras e mesas-redondas, nesta 2<sup>a</sup> edição do seminário foi aberto o evento de trabalhos científicos – resumos





## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

expandidos e relatos de experiência. Os trabalhos encaminhados contemplaram obrigatoriamente o tema assédio moral como assunto norteador, podendo ser relacionado a outros eixos que envolveram aspectos jurídicos, discriminação, saúde, consequência da violência, cultura organizacional, direitos humanos, gestão de pessoas, entre outros. Foram recebidos 61 trabalhos, e destes, 33 foram selecionados e apresentados.

Como forma de melhorar os próximos eventos, uma vez que a tendência deste é ocorrer a cada 2 anos, foi aplicado um questionário de avaliação do seminário. Tal questionário abordou aspectos agrupados em 4 categorias (instalações, atendimento/pessoal, estrutura, e objetivos), e em todos estes obteve uma avaliação positiva, com média acima de 8,5 pontos. Dentre os pontos positivos elencados pelos participantes, destacam-se os temas abordados nas palestras e os próprios palestrantes. Já os negativos refletem o pouco tempo para as apresentações dos trabalhos e para o debate nas palestras, além da distância do local do evento com o centro da cidade.

O desenvolvimento do seminário foi um ponto importante para divulgação do tema no Estado de Santa Catarina, no entanto, ainda é um pequeno passo frente à necessidade da exposição do tema. Desta forma, outra ação foi desenvolvida no projeto, a elaboração de cartilhas sobre o assédio moral no trabalho. O conteúdo desta cartilha foi elaborado por professores, acadêmicos e pesquisadores do tema, tendo seu conteúdo revisado por diversas vezes a fim de tornar clara e didática a informação passada ao público. Além do conteúdo escrito, há ilustrações que “exemplificam” a informação que se quer passar, desta forma, tornando o conteúdo mais atrativo, conforme exemplificado na Figura 1.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*



Figura 1: Capa da cartilha sobre assédio moral no trabalho  
Fonte: dados primários

O conteúdo da cartilha inclui: apresentação e contextualização do assédio, o que é e não é assédio moral, formas de reconhecer a violência, as principais consequências, como agir e denunciar, legislação, e sugestão de filmes, livros, trabalhos e sites sobre o tema. A sua publicação ocorrerá em duas formas, primeiramente online (já disponível), e a principal, de forma impressa, a ser distribuída nos mais diversos sindicatos, SRTE/SC, UFSC, e outras instituições.

Outra ação desenvolvida foi a realização do atendimento em grupo a pessoas assediadas moralmente no trabalho promovido pelo NETCOS do Departamento de Psicologia da Universidade Federal de Santa Catarina. O atendimento em grupo utilizou como



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### ***Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad***

abordagem o Psicodrama e teve o objetivo de possibilitar por meio de vivências que os assediados moralmente pudessem ter um espaço para a reflexão e o esclarecimento do que ocorreu com eles, como também, na construção de novas estratégias para superarem essa situação. O grupo formado para a realização desta ação era composto pela professora coordenadora do projeto, professora em pós-doutoramento e psicodramatista, uma aluna de pós-graduação em psicologia, e duas estagiárias do curso de graduação em psicologia. Tal grupo, anteriormente ao início dos trabalhos, aprofundou seus estudos na literatura sobre assédio moral no trabalho e no psicodrama, de modo a subsidiar a relação teoria-prática.

A divulgação do atendimento em grupo foi feita via correio eletrônico para servidores docentes e servidores técnico-administrativos da UFSC. Assim, esse era o principal público-alvo do grupo, no entanto, uma pessoa sem vínculo com a universidade e que procurou espontaneamente apoio do grupo foi integrada na atividade. Foram realizadas duas entrevistas individuais com aqueles que retornaram o e-mail com o objetivo de clarificar possíveis dúvidas sobre o assédio moral no trabalho, como também sensibilizá-los e convidá-los a participarem do grupo de apoio. Foram entrevistados ao total 7 trabalhadores, sendo 5 do sexo feminino e 2 do sexo masculino. Durante as entrevistas individuais, os entrevistados do sexo masculino não se interessaram em participar do grupo. Desta forma, o atendimento em grupo ocorreu com um número de 5 pessoas (somente mulheres), sendo realizado uma vez por semana com duração de 2 horas cada, e compreendeu ao total 6 encontros.

Os principais resultados do atendimento em grupos foram a promoção de estratégias de reflexão e de enfrentamento do sofrimento, esclarecimentos acerca do assédio moral e do contexto do trabalho na atualidade e a configuração de um contexto de apoio mútuo entre as participantes a qual foi mediada pelas coordenadoras do grupo de apoio. Após cinco meses de finalização do atendimento em grupo, os participantes foram contatados via correio eletrônico com a solicitação de um *feedback* sobre a experiência que tiveram nessa atividade e o que o grupo as ajudou. A seguir, uma das respostas da participante:

Olá, num primeiro momento observei que não era uma situação criada por mim, ou, que a culpa fosse minha. Mas, que tive a infelicidade de ser lotada num setor onde o assédio era prática comum. Com a ajuda do grupo, vi que inúmeras pessoas passavam por esse tipo de situação, nas mais diversas modalidades, e a troca de experiências foi um requisito indispensável para que eu buscasse a resolução daquela situação, ou seja, sair daquele local. Passei a encarar a situação de uma forma menos dolorosa, pois o entendimento de que não era gerada por mim foi algo que me aliviou muito, e me fez não dar tanta importância. A dedicação das alunas, da Coordenadora, das colegas foi essencial para lutar pela mudança. Enfim, consegui sair daquela local, e hoje vivo muito feliz e realizada no setor que estou lotada. Realmente, percebi que não tinha habilidade e/ou capacidade para lidar com aquilo sozinha. Grata (Participante 1)

Por meio desta ação – criação do grupo de atendimento a vítimas de assédio moral –, houve, no geral, a confirmação que o grupo auxiliou para que as participantes compreendessem melhor a situação vivida, eliminassem o sentimento de culpa e



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

fortalecessem a tomada de decisão para a busca de equilíbrio emocional; o que vai ao encontro do objetivo definido pelo grupo. Não menos importante, a intenção do grupo é continuar com a formação e atendimento de novos grupos, porém, o medo do trabalhador em se expor é um fator que inibe a sua inserção. Independente desta dificuldade, o que é “normal” em relação ao tema, a equipe participante do projeto continua a desenvolver novas estratégias para levar maior informação à população sobre o assédio moral.

A partir das diversas ações explanadas anteriormente e como uma forma de sistematizar as informações e ações, foi criado um site sobre o tema ([www.assediomoral.ufsc.br](http://www.assediomoral.ufsc.br)), cuja finalidade é promover as atividades que surgiram da necessidade da construção de conhecimento, de pesquisas, e da divulgação de medidas preventivas à ocorrência do assédio moral no trabalho objetivando garantir a saúde da população trabalhadora, em conformidade a um dos objetivos primordiais da atuação do FSST/SC. A página contempla informações presentes na cartilha (algumas aprofundadas), os projetos de pesquisa e extensão desenvolvidos pelo grupo, informações sobre o grupo de apoio aos assediados, e também publicações (artigos científicos, capítulos de livro, dissertações, teses) dos membros do grupo, entrevistas e vídeos, e sugestões de leitura e mídias.

Por fim, compreende-se que as ações desenvolvidas, principalmente o seminário, a cartilha e o site, têm como principal objetivo prover informações sobre o assédio moral no trabalho. Tal justificativa parte-se da premissa que a informação – saber o que é o assédio moral e suas características – é um fator importante para prevenir e combater essa violência (NUNES; TOLFO, 2012b; 2012c).

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A relação entre as pessoas deve ser pautada pelo respeito e valorização independentemente das suas condições sociopolíticas e econômicas mesmo que esses aspectos tenham se tornado um desafio na sociedade contemporânea. Pois o assédio moral está presente num contexto onde se experimenta a banalização da injustiça social, a precarização das condições de trabalho, tarefas fastidiosas e penosas, desemprego e desigualdades abissais entre outras situações (MARTINS, et al., 2012).

Assim, percebe-se a importância da realização de políticas que venham a prevenir e combater a ocorrência desse fenômeno que gera consequências negativas nos diferentes níveis desde o individual, passando pelo organizacional e por fim no social. Dessa forma, que as ações de prevenção e combate ao assédio moral no trabalho que foram desenvolvidas no Programa de Extensão Universitário (ProExt) tiveram o objetivo de auxiliar para minimizar os efeitos que esse tipo de violência gera. A intenção assim foi realizar amplas ações que atingissem diferentes níveis.

A realização do “II Seminário Catarinense de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho”, organizado em conjunto com instituições públicas e privadas, além da participação de pesquisadores renomados como professora Dr<sup>a</sup>. Margarida Barreto e o professor Dr.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

Álvaro Roberto Crespo Merlo. O seminário teve 497 inscritos de mais de 10 estados brasileiros. As palestras, mesas de discussão e apresentação de trabalhos científicos, promoveram o enriquecimento do conhecimento da temática, além da discussão de estratégias para prevenção ao assédio – o que é um dos objetivos do seminário.

Outra forma de divulgação sobre o tema foi o desenvolvimento de uma cartilha com informações sobre o que é e não é assédio, principais características e situações, possíveis consequências, como denunciar, legislação. Tal material foi disponibilizado online e teve uma tiragem de 35.000 versões impressas, distribuídas em instituições públicas e privadas.

O atendimento em grupo a assediados moralmente mostrou-se como uma excelente estratégia para que pessoas que estão passando ou que já passaram por essa situação consigam minimizar ou até mesmo superar os efeitos dessa violência que sofreram. As atividades desenvolvidas possibilitaram um espaço para que as pessoas pudessem compreender diferentes aspectos como: o que é o assédio, as características do mundo do trabalho atual, qual a importância que o trabalho tem na vida delas etc. Para Hirigoyen (2008, p, 204), “expressar a manipulação perversa não leva a pessoa a ficar remoendo coisas, mas ao contrário, permite-lhe sair da negação e da culpa”. A afirmativa que a autora explicita foi condizente com os resultados encontrados com o atendimento de apoio, reforçando a ideia de que o melhor antídoto para a prevenção e o combate ao assédio moral é a informação e a troca de experiências.

Não menos importante, e uma das ações que precisa de atualização constante, foi a elaboração de um site sobre assédio ([www.assediomoral.ufsc.br](http://www.assediomoral.ufsc.br)) com informações sobre o tema, publicações dos membros que compõem o grupo, vídeos e reportagens sobre o tema, e diversos conteúdos. O desenvolvimento da página tem por objetivo apresentar não somente o que se sabe sobre o assédio, mas o que se está debatendo sobre ele atualmente, mantendo o visitante atualizado.

Por fim, compreende-se que a divulgação das ações e os resultados alcançados pelo Projeto são importantes tanto cientificamente quanto socialmente, pois a informação é uma arma para prevenir e combater a violência, bem como o conhecimento dessas medidas pode auxiliar na aplicação das mesmas em outros contextos.

### **AGRADECIMENTOS**

Agradecimentos especiais ao MEC – PROEXT – MEC/SESu pelo apoio e financiamento destinado ao projeto a qual este trabalho científico se originou.

### **REFERÊNCIAS**

BARRETO, M. M. S. **Violência, saúde e trabalho**: uma jornada de humilhações. São Paulo: EDUC, 2006.

EINARSEN, S. et al.. The concept of bullying at work: the European tradition. In: EINARSEN, S.; HOEL, H.; ZAPF, D.; COOPER, C. L. (Eds.). **Bullying and Emotional**



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

**Abuse in the Workplace:** International perspectives in research and practice. London: Taylor & Francis, 2003. Cap. 1, p. 3-30.

EINARSEN, S. et al.. Workplace Bullying: individual pathology or organizational culture? In BOWIE, V.; FISCHER, B. S.; COOPER, C. L. (Eds.). **Workplace Violence: issues, trends, strategies.** Devon: Willian Publishing, 2005. Cap. 12, p. 229-247.

EINARSEN, S., et al. The concept of bullying and harassment at work: the European tradition. In: EINARSEN, S.; HOEL, H.; ZAPF, D.; COOPER, C. L. (Eds.). **Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice.** London: Taylor & Francis, p. 3-39, 2011.

FABRO, A. C. **Assédio moral no trabalho:** identificando na literatura medidas de combate por parte de organizações. Relatório PIBIC – Programa de iniciação científica – UFSC, 2011.

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

HELOANI, J. R. A dança da garrafa: assédio moral nas organizações. **GVexecutivo**, v. 10, n. 1, p. 50-53, 2011.

HELOANI, J. R. Assédio moral: a dignidade violada. **Aletheia**, n. 22, p.101-108, dez. 2005.

HELOANI, J. R.; BARRETO, M. Aspectos do trabalho relacionados à saúde mental e violência psicológica. In: GLINA, D. M. R.; ROCHA, L. E. (Orgs.). **Saúde mental no trabalho: da teoria à prática.** São Paulo: Roca, 2010. Cap. 2.

HIRIGOYEN, M-F. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano.** 10ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008.

HIRIGOYEN, M-F. **Mal estar no trabalho: redefinindo o assédio moral.** 2ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005.

LEYMANN, H. Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. **Violence and Victims**, v. 5, n. 2, p. 119-126, 1990.

LEYMANN, H. The content and development of mobbing at work. **European journal of work and organizational psychology**, v. 15, n. 2, p. 165-184, 1996.

MARTINS, F. S. et al. Restabelecendo o poder de agir: atendimento grupal para assediados moralmente no trabalho. **Revista Brasileira de Psicodrama**, v. 20, n. 2, p. 97-113, 2012.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

MARTINS, J. C. O; PINHEIRO, A. A .G. P. Sofrimento psíquico nas relações de trabalho. **Revista de Psicologia da Vetor Editora**, v. 7, n. 1, p. 79-85, 2006.

NUNES, T. S.; TOLFO, S. R. Assédio moral no trabalho: consequências identificadas por servidores docentes e técnico-administrativos em uma universidade federal brasileira. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 5, n. 3, p. 264-286, dez. 2012a.

NUNES, T. S.; TOLFO, S. R. Políticas y prácticas de prevención y combate al acoso moral en una universidad brasileña. **Salud de los Trabajadores**. (Maracay), v. 20, n. 1, p. 61-73, Ene.-Jun., 2012b.

NUNES, T. S.; TOLFO, S. R. Prevenção e desenvolvimento de uma política anti-assédio moral no trabalho. In: Encontro da ANPAD, 36, Rio de Janeiro, 2012. **Anais do XXXVI EnANPAD**. Rio de Janeiro: ANPAD, 2012c.

RIBAS, J. M. B. Trabajar en la modernidad industrial. In: RIBAS, J. M. R.; TOMÁS, M. J. E.; DURÁN, C. G.; ARTILES, A. M. **Teoría de las relaciones laborales**. Barcelona: UOC, 2003. Cap. 1.

SCANFONE, L.; TEODÓSIO, A. S. S. Assédio moral nas organizações: novas roupagens para uma antiga temática? **E&G Economia e Gestão**, Belo Horizonte, v. 4, n. 7, p. 71-80, jun. 2004.

SILVA, N.; TOLFO, S. R. Felicidade, Bem-estar e Assédio Moral: paradoxos e tensões nas organizações da atualidade. In: LEOPOLD, L.; FAGÚNDEZ, D.; SOBREBA, N. (Org.). Investigaciones e intervenciones innovadoras en el campo de la psicología de las organizaciones y el trabajo: el estado del arte. 1ª ed. Montevideo: **Psicolibros Universitario - Conitriun**, v. 1, p. 247-260, 2011.

TOLFO, S. R. O assédio moral como expressão da violência no local de trabalho. In: SOUZA, M. de; MARTINS; F. M. M. C.; ARAÚJO, J. N. G. de (Orgs). **Dimensões da Violência**: conhecimento, subjetividade e sofrimento psíquico. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2011.

WARSHAW, L. J. Violence in the workplace. In: STELLMAN, J. M. (Ed.). **Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo**. Geneva: International Labour Office, 1998.