

ASSEDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

MORAL HARASSMENT IN THE WORKPLACE

AISSAR EDUARDO NASSIF^{1*}, PRISCILA WOLF NASSIF²

1. Professor Doutor Adjunto e Coordenador do Curso de Medicina da Faculdade Ingá; Perito Graduado pela Universidade Gama – RJ; 2. Professora Assistente do Curso de Medicina da Faculdade Ingá.

* Av. Rio Branco, 761, esq. Com Rua Carlos Chagas, Zona 5, Maringá, Paraná, Brasil. CEP: 87015-380. aenassif@gmail.com

Recebido em 25/08/2013. Aceito para publicação em 02/09/2013

RESUMO

Muitos estudiosos reconhecem no assédio moral um problema estrutural da empresa contemporânea. Assim, o presente estudo discorreu sobre os aspectos periciais envolvidos no assédio moral. Foi visto que configura o assédio moral organizacional o conjunto de condutas abusivas, de qualquer natureza, exercido de forma sistemática durante certo tempo, em decorrência de uma relação de trabalho, e que resulte no vexame, humilhação ou constrangimento de uma ou mais vítimas com a finalidade de se obter o engajamento subjetivo de todo o grupo às políticas e metas da administração, por meio da ofensa a seus direitos fundamentais, podendo resultar em danos morais, físicos e psíquicos. Ao final do estudo concluiu-se que o assédio moral é um fenômeno de crescimento mundial que deverá exigir mais empenho de empresários, médicos e juristas a fim de que se desenvolvam métodos de controle da situação no ambiente de trabalho, diagnóstico adequado e tratamento eficaz que permita readequação das vítimas à frente de trabalho. O médico perito terá sempre um grande desafio de tornar objetivas situações totalmente subjetivas como as que permitem caracterizar o assédio, buscar provas onde estas não estão disponíveis e informações onde estas estão veladas.

PALAVRAS-CHAVE: Assédio moral, consequências, saúde, perícia médica.

ABSTRACT

Many researchers recognize bullying a structural problem of the contemporary enterprise. Thus, this study talked about the forensic aspects involved in bullying. It was found that bullying configures the set of organizational misconduct, of whatever nature, performed in a systematic way for some time, related an employment relationship, resulting in embarrassment, humiliation or embarrassment of one or more victims, aiming to obtain the subjective commitment of the entire group policies and goals of the administration, practicing offense to their fundamental rights and may result in damage physical and psychic. At the end of the study concluded that bullying is a

phenomenon of global growth that will require more commitment of businessmen, doctors and lawyers in order to develop methods to control the situation in the workplace, proper diagnosis and effective treatment that allow readjustment of the victims to work front. The medical expert will always have a great challenge to make totally subjective and objective situations whose permits the harassment, seeking evidence where such information is not available and where they are veiled.

KEYWORDS: Bullying, consequences, health, medical expertise.

1. INTRODUÇÃO

A violência como fenômeno inerente ao convívio social, às relações grupais e interpessoais, também está projetada nas relações trabalhistas, e, certamente, por serem essas relações pautadas no binômio domínio-poder do detentor do capital e submissão do trabalhador que entrega o poder direção sobre suas atividades profissionais em troca de salário, sujeitando-se ao poder de comando do empregador, torna-se campo propício para a prática de violências, cujas violências vão desde a agressão física e/ou verbal, abuso do poder patronal, discriminações, assédios (moral e sexual), até a prática do trabalho forçado e escravo, exploração do trabalho infantil, entre outros.

A violência nas relações de trabalho agride frontalmente direitos fundamentais dos trabalhadores, em especial, direito ao trabalho, à liberdade, à igualdade, à saúde, integridade, enfim, todos aqueles ligados à dignidade do ser humano; não pairam dúvidas no sentido de que a violência no ambiente de trabalho configura um atentado à dignidade humana. Assim, muitos estudiosos reconhecem no assédio moral um problema estrutural da empresa contemporânea. O presente trabalho toma a sério essa assertiva e pretende a identificação das circunstâncias em que a conduta abusiva se produz de forma coletiva

com vistas a propiciar certa utilidade para a organização produtiva.

De maneira geral, o trabalhador é valorizado pela organização não somente enquanto lhe é útil, produtivo, cordato e materialmente feliz, mas quando se sente parte fundamental da gestão empresarial, acreditando-se criativo e responsável pelo sucesso ou pelo fracasso do empreendimento como um todo. O ideal é que, na execução contínua de atividades, o trabalhador abandone suas expectativas individualistas passadas ou futuras, viva apenas o presente, assumindo os interesses da empresa como os seus próprios. Sob esta perspectiva, quando o trabalhador se insurge, discorda ou exige respeito a seus direitos individuais, surge o desejo corporativo de eliminá-lo da organização. O método utilizado não é mais a violência física (embora ainda se encontre vestígios dessa prática no trabalho escravo contemporâneo), mas sim táticas mais apuradas que visam deixar o trabalhador marcado de forma indelével mas sem vestígios. Lança-se mão da violência psicológica, a violência invisível: o assédio moral, objeto deste estudo.

A questão do assédio moral no trabalho vem sendo amplamente debatida, com a proliferação de estudos, de soluções jurisprudenciais e de associações de defesa das vítimas, bem como propostas de lei para tratar da matéria em diversos pontos do mundo, algumas já aprovadas. O interesse em torno do tema é tamanho, a ponto da obra da psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen se tornar um *best seller* internacional, computando a venda de mais de 500.000 exemplares somente na França. No Congresso Nacional brasileiro temos atualmente nada menos do que sete projetos de lei em tramitação na Câmara do Deputados, dos quais um institui o Dia Nacional de Luta contra o Assédio Moral, três criminalizam essa prática, dois regulam a questão para os trabalhadores regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho e um para os servidores públicos federais. Já foram promulgadas diversas normas estaduais e municipais no âmbito do serviço público local, regulando a conduta dos servidores públicos e de terceiros.

Feitas estas considerações iniciais, o presente estudo teve como objetivo discorrer sobre os aspectos periciais envolvidos no assédio moral.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Realizou-se uma pesquisa bibliográfica relativa ao tema: assédio moral e perícia médica, através de revisão sistemática tendo por base levantamento de dados nas seguintes bases: MEDLINE, *Web of Science*, LILACS, PsycInfo e Social Files. Os artigos em sua versão completa foram obtidos através do site da BIREME e do portal CAPES pelo qual se obteve acesso aos artigos publicados no Scielo, LILACS e Biblioteca Cochrane.

Para complementação deste levantamento foram uti-

lizados dados de fontes secundárias, livros e leis (municipal, estadual e federal), bem como sentenças publicadas via internet, avaliando-se que grande parte da literatura mundial data dos últimos cinco anos.

3. DESENVOLVIMENTO

Assédio moral no ambiente de trabalho: história e definição

Por assédio moral entende-se um comportamento interpessoal destinado a intencionalmente agredir outro empregado no local de trabalho. Coyne *et al.* (2004) apontam uma tendência em compreender o assédio moral como a ocorrência de ações repetitivas e duradouras que provocam um desequilíbrio das relações de poder entre a(s) vítima(s) e o(s) agressor(es), incluindo um elemento de subjetividade por parte da vítima em termos de como ela percebe esses atos e seus efeitos.

Para Rospenda (2002), o assédio moral constitui interações interpessoais hostis como gritar, julgar ou sujeitar a humilhação sem fazer referências explícitas ao gênero ou qualquer outra característica legalmente protegida por um status social.

No Brasil, Barreto (2003) impulsionou a discussão acerca do tema. Para a autora, assédio moral é definido como a exposição repetitiva e prolongada dos trabalhadores, ao longo da jornada de trabalho e realização de suas atividades, a situações de humilhação, vexame e constrangimento, ocorrendo comumente em relações hierárquicas autoritárias, negativas, desumanas e desprovidas de ética, provenientes de um ou mais chefes e direcionadas a um subordinado, desestabilizando a vítima e sua relação com o ambiente de trabalho e a organização.

Nery (2005) faz um interessante quebra-cabeça conceitual, apresentando definições em separado para *assédio* e para *moral*. Discute que assédio, segundo o dicionário Houaiss da língua portuguesa, significa estabelecer um cerco com a intenção de exercer domínio ou perseguição constante em relação a alguém; já moral, trata de um conjunto de regras de conduta esperadas em um grupo social. Ainda ao se levantar o que compõe ou não o assédio moral, é importante frisar que este não se trata de assédio sexual e/ou racial, bem como de agressões ou violências físicas, já que os mesmos possuem outras manifestações e efeitos.

O fenômeno de assédio moral não é atual, porém não havia sido descrito e sistematicamente investigado até o começo dos anos 80. Leymann (1996) aponta que Brodsky, já em 1976, se referiu ao tema utilizando a expressão “*the harassed worker*”, entretanto, apenas algumas situações de assédio foram caracterizadas como situações de estresse no trabalho, sem tratar o assunto como um fenômeno de estudo específico no contexto de trabalho. Isto só se fortaleceu nos anos 90 quando apareceu-

ram indícios de que o assédio no trabalho é destrutivo ao ambiente laboral, reduzindo a produtividade e favorecendo o absenteísmo em decorrência dos danos psicológicos que envolvem (FREITAS, 2001).

Como objeto de pesquisa, o assédio moral foi destacado por Leymann & Gustavsson (1984), popularizando-se particularmente a partir dos estudos de Heinz Leymann, psicólogo do trabalho atuante na Suécia, aparecendo com a denominação *mobbing*, derivativa de *mob*, que significa bando, plebe, e também definida como cercar, atacar, traduzindo a ideia de algo irritante, amador ou importuno (NERY, 2005).

O conceito de *mobbing* foi identificado e explorado partindo da *etologia*, ciência que estuda o comportamento dos animais, sendo utilizado a priori por Konrad Lorenz em seus estudos com gansos e gaivotas, referindo-se ao tipo de agressão promovida por um grupo de animais a um animal intruso ou indesejado (PEDROSO et al, 2006).

Ao adaptar o termo para o contexto de organizações e trabalho, Leymann (1996) o explicou como um fenômeno manifestado por violência psicológica extrema exercida de maneira sistemática e recorrente por uma pessoa ou grupo de pessoas sobre outra pessoa no local de trabalho. Define, também, que sua ocorrência se dá durante um tempo prolongado, sendo por mais de seis meses, e que os ataques se repitam numa frequência média de duas vezes na semana. O objetivo do assédio moral é desestabilizar ou mesmo destruir as redes de comunicação da vítima, arrasar sua reputação, atrapalhar a execução de seu trabalho e conseguir enfim que essa pessoa abandone o local de trabalho.

Assim, o assédio moral pode ser compreendido, segundo Leymann (1996), como um psicoterrorismo, uma desqualificação gratuita pautada em comunicação hostil e sem ética, sendo dirigida de modo sistemático por um ou mais indivíduos contra outro. Este alvo é, por consequência, levado a uma situação prolongada de solidão e exposição a ataques persistentes e frequentes, e por um período prolongado, o que conduz, por sua vez, ao martírio psicológico, psicossomático e social para a vítima.

A simples identificação de atividades hostis não caracteriza, para Leymann (1996), o assédio moral. Apesar de geralmente ser a elas atribuído um caráter negativo, muitas vezes não são por si mesmas puramente negativas, podendo consistir numa gama de comportamentos interacionais normais. Existe uma condição de inevitabilidade nos conflitos entre pessoas, e ao se falar de assédio moral não está se falando de conflito propriamente dito, mas sim de um processo destrutivo, composto por uma série de atuações hostis, configurando uma comunicação que ameaça suscitar no indivíduo graves prejuízos físicos e psíquicos. Destarte, é o critério de repetição que diferencia o assédio moral de qualquer manifestação negativa que pode situacionalmente aparecer na relação

de trabalho.

Somente o uso sistemático da hostilidade, com ocorrência frequente e por um longo período de tempo é definido como dotada de caráter assediador, tornando-se, por conseguinte, em perigosa arma de comunicação (verbal ou não-verbal). Hirigoyen (2002, p.65), define o assédio no local de trabalho como:

Toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se, sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho.

De acordo com a autora, tal situação se aproxima de um “assassinato psíquico” (HIRIGOYEN, 2002), gerado por meio de comentários aparentemente inofensivos, menções, mentiras, manipulações ou até mesmo através daquilo que não é dito, e que é plenamente passível de provocar um desequilíbrio ou destruição de uma pessoa, não havendo a possibilidade de intervenção, em vários momentos, daqueles que a rodeiam. Reafirma, ainda, o critério de repetição exposto por Leymann (1996), atestando que é a repetição da situação vexatória, humilhante, sem nenhum esforço dirigido para abrandá-la, que torna o fenômeno destruidor. Contudo, critica que não há como estabelecer um tempo mínimo de ocorrência, pois a gravidade do assédio moral não se atém somente à duração, mas também à violência da agressão, já que algumas manifestações humilhantes podem desestruturar alguém em menos de seis meses (HIRIGOYEN, 2002).

Ao apresentarem o termo *violência ou assédio organizacional*, Araújo (2006) e Soboll (2008) chamam a atenção para a diferença existente entre este termo e o assédio moral propriamente dito. A violência ou assédio organizacional refere-se à forma de organizar o trabalho amparado em uma gestão agressiva, pautada em cobrança por metas e em pressão das quais todos os funcionários da empresa são alvos. Possui o objetivo de aumentar a produtividade e/ou reforçar a obediência. Portanto, difere-se do assédio moral visto que o alvo não é definido, não há critério de pessoalidade, e o objetivo não é de exclusão da pessoa.

Há de se considerar, porém, que no caso do assédio moral no trabalho, em que características pessoais estão implicadas na prática da violência, a permissividade dada pela respectiva organização à torna conivente com o ato de assédio (SOBOLL, 2008). Identificar a real configuração do assédio moral é fundamental para que o fenômeno não caia numa banalização conceitual, bem como num modismo para posterior esquecimento ao longo do tempo.

Fases do assédio moral

Leymann (1996) estabeleceu, através de suas experiências, quatro fases que comumente se desenrolam e

caracterizam o assédio moral dentro das organizações. Porém é importante reforçar que cada caso é provido de particularidades, tornando difícil a tarefa de estabelecer uma sequência exata e típica de fatos no decorrer do fenômeno (GUIMARÃES & RIMOLI, 2006).

A primeira fase, a de conflito, caracteriza-se pela ocorrência de conflitos entre pessoas com intenções e metas distintas ou mesmo incompatíveis, geram problemas pontuais, atritos e choques entre elas, sendo estes passíveis de solução através de diálogos. Em oposição, quando tais conflitos pontuais começam a estigmatizar-se, produzindo um ponto divergente nas relações, formata-se o pilar para a escalada de encontros (GUIMARÃES & RIMOLI, 2006).

A segunda fase, a de assédio moral ou de estigmatização, é onde ocorre o assédio propriamente dito, no qual o assediador passa a praticar uma estratégia de humilhação da vítima, lançando mão de comportamentos perversos, sistemáticos e repetitivos por um tempo prolongado, com o intuito de promover a ridicularização e isolamento social da mesma. A vítima tende a negar a situação, visto não crer no que está acontecendo; assim, reage com passividade ou evitação do fenômeno para o resto do grupo ao qual pertence. A fase é caracterizada por longa duração (1 a 3 anos), pois serve para estigmatizar o assediado com o consentimento e por vezes a colaboração passiva ou ativa do meio (GUIMARÃES & RIMOLI, 2006).

Na terceira fase acontece a intervenção na empresa: à exceção de estratégia empresarial pré-concebida, a direção da organização torna-se ciente do conflito, com origem em suas próprias dependências. Em decorrência, há duas formas de atuação para serem postas em prática: solução positiva do conflito, em que a direção investiga o problema, identifica a estratégia de humilhação utilizada, articula mecanismos para que a situação não se repita, pune o agressor e, por vezes, decide que a vítima ou o assediador seja transferido de seu posto de trabalho; ou solução negativa do conflito, em que a direção identifica a vítima como o problema a ser combatido, partindo de suas características individuais distorcidas, sem detectar a origem real do problema, em consequência de uma investigação precária ou inexistente (reforçando, então, o assédio) (GUIMARÃES & RIMOLI, 2006).

A fase final, denominada fase de marginalização ou exclusão da vida laboral é momento em que a vítima abandona seu emprego e a organização, geralmente após ter vivido diversos e prolongados períodos de licença. No contexto de empresas privadas, parte das vítimas tenta permanecer bravamente em seu posto de trabalho, o que culmina em consequências graves à saúde. Em órgãos públicos, as vítimas se deparam com poucas oportunidades reais de mudança de local de trabalho. Em casos extremos, os assediados podem cometer suicídio (GUIMARÃES & RIMOLI, 2006).

ZABALA (2003) ainda destaca uma quinta fase determinada como fase de solicitação de ajuda especializada externa e diagnóstico incorreto, situada entre as fases 3 e 4 de Leymann (1996), cujo propósito é assinalar que não há especialistas que possam abordar um problema cuja origem se encontra na organização e não na própria vítima. Para evitar o diagnóstico impreciso do fenômeno, Leymann (1996) apresentou também uma tipologia de atividades que podem ser subdivididas em cinco categorias de acordo com os efeitos que têm sobre a vítima, catalogadas a partir de entrevistas informais e análises heurísticas do autor.

A primeira categoria é relacionada às atividades que interferem nas possibilidades da vítima de se comunicar adequadamente, como, por exemplo, não ter o direito de resposta diante de uma argumentação do assediador, e comportamentos de rejeição provocando o silêncio da vítima. A segunda categoria vincula-se aos efeitos sobre as possibilidades da vítima em manter contatos sociais, como no caso de os colegas deixarem de falar com a vítima, esta ser isolada em uma sala, sendo mantida distante dos colegas, ou quando o assediador a proíbe de se dirigir a ele (LEYMANN, 1996).

Outra categoria é de atividades que recaem sobre as possibilidades da vítima em manter sua reputação, sendo estas atividades atribuídas a fofocas sobre a vítima, ridicularização ou piadas acerca de alguma característica sua. A próxima categoria é sobre as atividades que provocam efeitos na situação ocupacional do assediado. Isto ocorre quando o indivíduo deixa de receber tarefas do seu cargo ou recebe atribuições insignificantes ao trabalho. Atividades que interferem na saúde física da vítima compõem a última categoria. Quando o indivíduo é designado, intencionalmente, a tarefas perigosas, ou mesmo recebe ameaças físicas, ele está sendo assediado (LEYMANN, 1996).

No geral, Leymann (1996) identificou 45 atividades diferentes utilizadas durante o processo de assédio moral, como é possível encontrar no *Leymann Inventory of Psychological Terror* (LIPT), instrumento de avaliação do assédio moral no trabalho revalidado por Niedl (*apud* FORNÉS *et al.*, 2008) e Zapf *et al.* (1996), que identificaram composição fatorial similar. Porém, Leymann enfatiza que os comportamentos descritos no LIPT descrevem, principalmente, a configuração de interações hostis dos países europeus.

Os estudos de Niedl (1995 *apud* FORNÉS *et al.*, 2008), aplicados na Áustria, apontam que outros comportamentos também se fazem presentes, revelando que alguns percebidos no norte da Europa não se aplicam à outra cultura. Knorz & Zapf (*apud* LEYMANN, 1996) detectaram, a partir de entrevistas, uma variação de comportamentos no sul da Alemanha.

Quanto ao caráter humilhante presente no assédio moral, Ansart (2005, p.15) faz uma leitura sobre humi-

lhação que se aplica à definição de assédio moral e sua dimensão negativa, sendo válido apresentá-la aqui:

[...] entendemos por humilhação uma situação particular na qual se opõem, em uma relação desigual, um ator (individual ou coletivo) que exerce uma influência, e, do outro lado, um agente que sofre esta influência. A situação humilhante é, por definição, racional: comporta uma agressão na qual um sujeito (individual ou coletivo) fere, ultraja uma vítima sem que seja possível uma reciprocidade. A ausência de reciprocidade é aqui essencial. Uma humilhação provisória, um comentário injurioso, uma ameaça podem ser reparados por uma resposta à altura da agressão recebida, no caso de existir uma resposta possível. Mas, a humilhação não reparada é essencialmente desigual e, com frequência, durável; o domínio é exercido em proveito do ator e em detrimento da vítima. Nesta humilhação, a vítima é confrontada a uma situação ou a um acontecimento contrários às suas expectativas, contrários aos seus desejos, sem sentido para ela, representando a negação da imagem que faz de si próprio [...]

Partindo desta citação, é possível adentrar na leitura de Hirigoyen (2002), contrapondo os papéis do assediador e assediado. Numa análise acerca da figura do assediador, Hirigoyen ressalta a perversidade advinda da violência por ele gerada, percebendo que este comportamento se dá em função da necessidade de autoafirmação obtida por meio do rebaixamento de outros, como que nutrindo sua autoestima, sua avidez por admiração e aprovação. O primeiro ato deste agressor é paralisar sua vítima de modo a impedi-la de se defender. Em decorrência, a vítima não consegue compreender o que se passa, pois, mesmo que tente, não possui ferramentas para isso. Ao atacar a identidade do outro, o assediador humilha e extrai dela toda individualidade, culminando na destruição moral, que vai contra a autoestima da vítima.

Considerando as exigências profissionais resultantes do processo de globalização e mudança contínua das organizações, a vítima evita verdadeiramente supor que tenham sido dirigidos a ela comportamentos violentos, mesmo que reconheça seu sofrimento diante dos mesmos. E quando reconhece a existência do fenômeno, dificilmente encontra colegas que lhe façam ser ouvida, pois ou a vítima já está estigmatizada como pessoa de difícil convivência, ou os colegas têm tanto medo de perder o emprego (ao serem considerados testemunhas) quanto a própria vítima (HIRIGOYEN, 2002).

Classificação

Para compreender o fenômeno é também fundamental interar-se das possibilidades de sua ocorrência numa perspectiva de quem agride quem. Existem duas formas apresentadas por Hirigoyen (2002): uma é *horizontal*, em que um colega agride outro colega, estando ambos em um mesmo nível hierárquico ou ocupacional; a segunda forma é vertical e se subdivide em outras duas –

um superior é agredido pelo(s) subordinado(s), ou o contrário, em que um subordinado é agredido por um supervisor. Ansart (2006) nomeia estes dois últimos como assédio ascendente e assédio descendente, respectivamente, e ainda fala sobre o assédio intrapolítico, que ocorre entre indivíduos rivais de partidos políticos, quando suas divergências e críticas políticas partem para ameaças ou agressões que incidem sobre a vida pessoal de um dos indivíduos desta relação.

O fenômeno no trabalho aparece nos níveis vertical (em sentido descendente) e horizontal. No nível vertical predominam situações de desmandos, manipulação do medo, competitividade, programas de qualidade total associados a produtividade e caracterizados por relações aéticas, desumanas e autoritárias. A discussão válida, aqui, compreende justamente o movimento de reestruturação e reorganização do trabalho que já vem sendo apresentado. Tal movimento requer do trabalhador flexibilização, qualificação, autonomia, visão sistêmica do processo produtivo e rotação das tarefas, em função das novas características incorporadas ao cargo, traduzindo a responsabilidade do próprio trabalhador em manter seu emprego (HIRIGOYEN, 2002).

Se para a organização essa flexibilização corresponde à sua agilidade de desdobrar-se diante das flutuações do mercado competitivo e globalizado, para o trabalhador representa adaptação e consentimento às constantes mudanças e exigências das políticas organizacionais. Em outras palavras, a ordem social deixa margens para o uso de poder e manipulação do medo, configurando condições para a deterioração do trabalho e das relações que aí ocorrem. Reflete-se que durante a Revolução Industrial isto já acontecia, mas nessa época houve conquistas trabalhistas em alguns países da Europa como, por exemplo, na França, e particularmente no Brasil com a era Getúlio Vargas, a partir da aprovação da Consolidação das Leis do Trabalho. Ganhou-se um pouco mais com os sistemas democráticos, mas parece que a ordem econômica e política são os principais determinantes das perdas desses direitos. Na era globalizada, então, o empregado sofre mais com a eliminação de postos de trabalho e de direitos já conquistados, com o contrato de trabalho assimétrico, a imposição de baixos salários, jornadas estendidas, sobrecarga de funções, manifestação de novas doenças, desemprego, trabalho informal e subempregos, enfraquecimento dos sindicatos, aumento da pobreza urbana e a convivência com incertezas (AGUIAR, 2006).

Silva (2007) faz reflexão semelhante em relação à época da Revolução Industrial, em que os empregados eram considerados as engrenagens das máquinas, e ainda remonta à época da escravidão, em que os senhores feudais eram os “donos” de seus servos. O autor pondera, entretanto, que o momento atualmente vivido não é necessariamente mais rígido do que outrora se passou, e a configuração do assédio moral e sua projeção são decor-

rentes muito mais do desenvolvimento dos direitos humanos do que efetivamente da vivência de uma época de mais agressões psicofísicas à mão de obra.

O nível horizontal refere-se à competição sistemática incentivada pela própria organização, suscitando comportamentos agressivos e de indiferença ao sofrimento entre colegas. A pressão exercida pela organização ou seus chefes representantes para produzir com qualidade e baixo custo, somados ao medo de perder o emprego e não conseguir voltar ao mercado de trabalho formal favorece a submissão e fortalecimento da tirania, que por sua vez fundamenta atos individualistas, de tolerância às agressões e ao autoritarismo. Os trabalhadores adoecidos passam, então, a ocultar o sofrimento, a trabalharem doentes e com dores, enquanto os sadios ou menos enfraquecidos, que não manifestam dificuldades produtivas, mas que também vivenciam as incertezas do ambiente de trabalho transformam ou amenizam internamente o discurso das chefias e passam a discriminar aqueles primeiros, configurando a humilhação entre os pares (AGUIAR, 2006).

De Gaulejac (2006) retoma a discussão acerca das mudanças tecnológicas enfatizando que estas deveriam liberar o homem do trabalho, mas a pressão pelo tempo e por resultados exercida sobre ele provoca justamente o contrário, assim, “ainda que (as mudanças tecnológicas) tornem mais leve o desgaste físico, elas aumentam a pressão psicológica” (p.71). Deste modo, o assédio moral torna-se um autêntico e importante risco psicossocial no ambiente de trabalho, com resultados e implicações negativas tanto para os indivíduos que ali trabalham quanto para a organização (HOEL *et al.*, 2001).

Para De Gaulejac (2006), a gestão de recursos humanos adota a lógica do mercado, e o contexto provoca uma pressão contínua formadora de um estresse estrutural e da cultura de assédio, que acaba sendo aceita porque não há como se defender: os sofrimentos são silenciados e qualquer expressão de desagrado é camuflada sob o risco de demissão. A ameaça paira tanto no sucesso quanto no fracasso, já que não é mais sabido em quais circunstâncias repousam as recompensas e as punições, e a incerteza reina no temor de se ver excluído do jogo organizacional.

Barreto (2003) constatou que em relações hierárquicas de poder, nas quais o autoritarismo se destaca, o assédio moral costuma se manifestar, passando comumente despercebido até que suas consequências avassaladoras o denunciem. E um dos primeiros efeitos do fenômeno é a baixa da motivação e do nível de autoestima do empregado, impactando diretamente a produtividade e favorecendo o absentéismo. Por não encontrar um espaço para criação, inovação e valorização de novas formas de atingir resultados, na medida em que as empresas não se atêm às diferenças e às individualidades, passa a imperar por entre os empregados um clima de frustração, pressão

e estresse.

A perseguição instalada tende a derrubar a moral do trabalhador, uma vez que, estranhamente, desenvolve-se no mesmo um sentimento de culpa capaz de impedi-lo de denunciar o assediador e fazendo com que se aceite, por muitas vezes, como merecedor deste tipo de agressão. Tal confusão mental e a perda de identidade provocam doenças psicossomáticas neste indivíduo que vão desde leves desconfortos emocionais até a perda total da capacidade laboral, e que reafirmam o sentimento de fracasso e inutilidade (BARRETO, 2003).

Sintomas

Hoje, as consequências psicopatológicas derivadas desta situação se fazem notar, com destaque à depressão e ao *burnout* (esgotamento profissional), ou mesmo o abandono profissional (ZABALA, 2003).

Conforme destaca Barreto (2003), a Figura 1 traz uma clássica categorização dos sintomas do assédio moral na saúde do trabalhador, separando-os por sexo, partindo de entrevistas realizadas com 870 homens e mulheres que sofreram opressão no ambiente de trabalho.

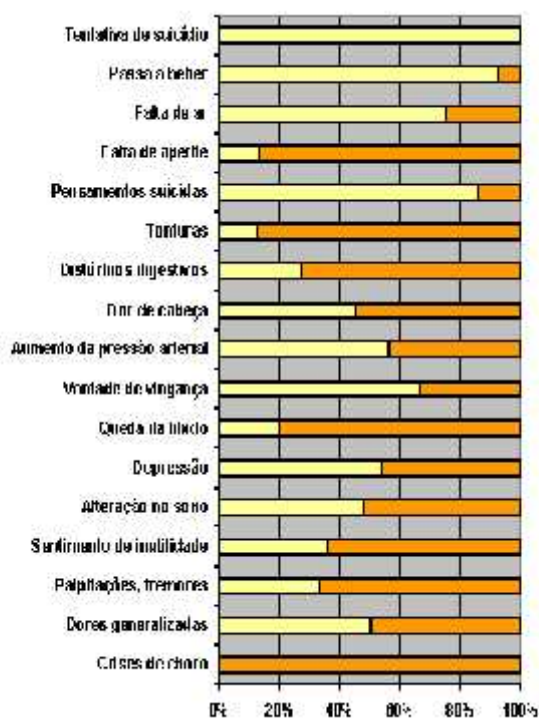


Figura 1. Descrição dos sintomas de assédio moral. **Fonte:** Barreto (2003). Barras de cor amarela: homens; barras de cor laranja: mulheres.

Ades (1999) confirmam que sintomas de desadaptação psicológica, de várias patologias, de comportamento anti-social e de suicídio são consequências diretas da humilhação vivida, ou mesmo do medo antecipado à

ocorrência da humilhação. O trabalhador, mesmo adoecido, necessita dedicar-se ao trabalho e, repetidamente, é responsabilizado pelos acidentes de trabalho, pela queda da produção e pela desqualificação profissional. Tal situação é decorrente, antes mesmo do que, por questão de sobrevivência, pelo trabalho constituir-se, atualmente, na principal identidade do indivíduo e ser o determinante do lugar do sujeito na sociedade.

Soboll (2008) conclui que os comportamentos hostis, repetitivos e prolongados, que se configuram articulada e intencionalmente como armadilhas, minimizam o espaço de ação, e provocam pressão na vítima de modo a se tornar insustentável sua permanência em um projeto, setor ou empresa. Tal situação pode suscitar pedidos de afastamentos, transferências ou desligamentos, e pode repercutir na saúde do profissional, bem como em sua vida, tanto profissional quanto social.

Consequências do assédio moral no trabalho

Para Zapf (1999), muitos casos de assédio moral devem ser caracterizados por uma multi-causalidade, tornando as explicações unilaterais das causas do assédio moral impróprias. Moreno-Jiménez *et al.* (2005) atestam haver controvérsia do assunto no meio científico, visto que são percebidas diversas tentativas de explicar a ocorrência do assédio.

Para Einarsen (2001) estas tentativas de explicação se dividem em três blocos, sendo: (1) explicações com base nas características do contexto de trabalho e social; (2) baseado nas características inerentes às relações interpessoais; (3) em função da personalidade, seja das vítimas seja dos assediadores.

A comunidade científica tem prestado crescente atenção à problemática social do assédio moral nas organizações, em decorrência da magnitude de suas consequências, constituindo-se em um assunto de amplo interesse, com destaque aos países europeus e norte-americanos (HIRIGOYEN, 2002).

Moreno-Jiménez *et al.* (2005) apontam ainda que no meio acadêmico o enfoque tem sido dado na importância dos fatores organizacionais e psicossociais como variáveis causais (antecedentes), citando como exemplos um ambiente ruim de trabalho e um pobre conteúdo da tarefa. O autor entende por conteúdos pobres de tarefa a imposição, por parte da chefia, de atividades ou responsabilidades menores do que as exigidas pelo cargo.

Di-Martino *et al.* (2003) entendem que a natureza das relações entre o assédio moral e as variáveis individuais, situacionais e organizacionais é, em parte, aberta a interpretações, devido aos delineamentos da maioria dos estudos sobre o tema (corte transversal) e da ausência de estudos longitudinais, o que não permite estabelecer relações de causalidade. Assim, estes autores lançam mão de hipóteses explicativas para a ocorrência do fenômeno para tentar entendê-lo. Na categoria características indi-

viduais destacam as variáveis sócio-demográficas, os traços de personalidade, comportamentos específicos do indivíduo e suas características profissionais (como grau de experiência e treinamento). Na categoria de características situacionais apresentam trabalhar sozinho e/ou à noite, trabalhar em contato com o público, trabalhar com objetos de valor e/ou manipulação de dinheiro, trabalhar com pessoas pessimistas, percepções de injustiça, trabalhar em profissões em que há clara desigualdade de sexos, trabalhar em organizações que dão excessiva ênfase à satisfação do cliente (dando margem à manifestação de comportamentos abusivos por parte da clientela), diferença de poder, troca de gestores, e insegurança no emprego. Na terceira categoria, características organizacionais, apresentam o downsizing (redução de número de cargos na organização), a sobrecarga de trabalho, o impacto da incerteza econômica, desigualdade na distribuição das tarefas, precariedade em gestão e liderança, fortalecimento da competição por promoções, cortes de orçamento, percepção de vigilância constante, percepção de tratamentos injustos, percepção de não controle sobre as atividades e condições de trabalho, cultura e clima organizacionais desfavoráveis, insatisfação com a profissão, condições de trabalho precárias, mudanças, provisão inadequada de treinamento, tarefas monótonas, e pressão de tempo. As características sociais constituem a última categoria na qual estão incluídos o nível de crimes violentos, ascensão do setor da economia informal, mudanças econômicas e rápidas mudanças sociais. A partir destes fatores, Di-Martino *et al.* (2003) concluem que a violência psicológica e física realmente ocorre no local de trabalho, existindo evidências para sugerir que alguns grupos podem ser considerados mais vulneráveis à violência do que outros, e que o assédio moral envolve um complexo e dinâmico processo ainda a ser explorado.

Baron & Neuman (1998) relacionam o aparecimento do assédio no trabalho a certas políticas e práticas organizacionais, tais como as demissões, reestruturação, redução de quadro e fusões. A despeito de Leymann (1996), que defende que a única causa do assédio são as condições de trabalho, há os pesquisadores empenhados em identificar as variáveis de personalidade associadas com o fenômeno.

Contrariamente à visão destes autores, o estudo de Glasø *et al.* (2007) expõe que a personalidade da maior parte das vítimas é bastante similar à das não-vítimas, sendo difícil, portanto, traçar um perfil que caracterize a vítima. No entanto, um terço das vítimas tende a ser mais neurótica e menos agradável, menos conscienciosa e menos extrovertida que aquelas que não sofrem assédio, e a instabilidade emocional e introversão são associados à exposição ao assédio moral.

Glasø *et al.* (2007) confirmam a noção de que não se pode negligenciar a personalidade como fator importante

na compreensão do fenômeno, porém salientam que não é fácil diferenciar a personalidade de quem é ou não alvo do assediador, e por este motivo a intervenção para prevenção do assédio moral nas organizações deve ser mais focada sobre fatores organizacionais do que sobre a personalidade das vítimas.

O'Connell *et al.* (2007) reforçam ainda mais a responsabilidade da organização sobre o assédio e delegam a ela o desenvolvimento e realização de práticas e políticas para a redução, ou mesmo eliminação, do problema.

Fatores organizacionais como conflitos de papel, pressão do trabalho, falta de controle, insegurança do cargo e um clima crítico e competitivo têm sido reportados como precursores do assédio moral no trabalho ao nível organizacional, além da identificação de que comportamentos destrutivos do líder com um estilo de liderança autocrático ou forçado, assim como o estilo “*laissez-faire*”, também têm sido identificados como antecedentes do fenômeno (HIRIGOYEN, 2002).

Harlos & Axelrod (2005) mostram que comportamentos de assédio no trabalho são manifestados por meio de três dimensões: abuso verbal, obstrução do trabalho, e negligência emocional. O abuso verbal é considerado uma forma de destrato interpessoal, ou seja, está no nível dos indivíduos, ao contrário de obstrução e negligência, que se caracterizam como formas de destrato ao nível organizacional.

Einarsen & Mikkelsen (2003) explicam que o assédio moral pode provocar sérias consequências sobre a saúde dos trabalhadores, entre as quais há a incidência de numerosos sintomas de estresse nas vítimas, sendo que Niedl já apontava, em 1995, o assédio como uma das formas mais críticas de estresse psicossocial no trabalho.

Hirigoyen (2002) acrescenta a manifestação de sintomas psicossomáticos, enfermidades físicas, e baixa satisfação com o trabalho como consequentes do fenômeno.

Rayner (1997) identifica que ao se estudar o assédio moral o absenteísmo aparece relacionado como consequente, assim como as numerosas tentativas de abandonar a organização e a rotatividade no trabalho.

Um estudo realizado por Zapf (1999) detectou que quando os supervisores dão mais apoio social, menos vítimas relatam ter sofrido ameaças verbais, críticas ou insultos, e quanto mais apoio social dos colegas estas recebem, menos relatam ser socialmente isoladas ou ridicularizadas no que diz respeito à sua vida privada. O ataque à vida privada indicou forte correlação com falta de saúde psicológica.

Conforme exposto por Skogstad *et al.* (2007), os alvos de assédio moral são identificados tanto entre trabalhadores jovens como nos mais velhos, sendo homens e mulheres, e dentre todos os tipos de indústrias e níveis organizacionais, e com uma conclusão clara de que o

assédio moral é uma fonte severa de estresse social com efeitos devastadores na saúde e bem-estar das vítimas.

Bonafons *et al.* (2008) analisaram os acórdãos do Tribunal de Recurso e Tribunal de Cassação Francês sobre assédio moral publicados no site *Légifrance*. Dentre 108 casos, 22 foram reconhecidos como uma situação de assédio e a riqueza de detalhes foram inclusas no estudo. Os autores identificaram que na realização de julgamentos, os juízes têm lançado mão não apenas das consequências do assédio, vez que eles também examinam os fatores que favorecem a ocorrência do assédio: a degradação do clima da equipe, a presença de um evento que poderia desencadear o assédio, a personalidade do assediador; aqueles que caracterizam o tipo de assédio; a intencionalidade do autor; e, o que permitiu que a situação continuasse – a ausência de reação do empregador/empresa.

Aspectos periciais

Tendo em vista que o assédio moral nas relações de trabalho é um grave problema enfrentado pela sociedade atual, é também um grande desafio ao médico do trabalho e ao perito.

Ao médico do trabalho cabe estar suficientemente integrado à empresa ou instituição, obviamente respaldado por empregados e patrões, atuando como mediador e reorganizador das situações em que se percebe risco de assédio. O médico não deve menosprezar as emoções e sentimentos daqueles que necessitam de ajuda, pois isto aumenta o sofrimento e interdita a saúde.

Quando é necessário afastar um trabalhador adoecido por assédio, é preciso levar em consideração que o seu afastamento, bem como uma eventual demissão podem vir a comprometer de forma ainda mais grave a sua saúde. Daí a necessidade de intervir nos agentes causadores, dialogando com o assediador e estabelecendo medidas que evitem o assédio. Assim, o mais importante é a prevenção.

Para o combate eficaz ao assédio moral organizacional, a sua identificação deve ser feita no caso concreto mediante a observação do conjunto das condutas abusivas praticadas e a sua relação com determinada finalidade empresarial: em regra, o engajamento subjetivo dos trabalhadores ou do chefe com as políticas empresariais de produção e organização, em que o afastamento de pessoas indesejadas a baixo custo é apenas uma das facetas. Além do mais, é dispensada tanto a comprovação do dano físico ou psicológico da vítima para a sua configuração quanto a intenção do agente (ato emulativo). Basta a comprovação do desrespeito aos interesses de toda sociedade e aos direitos fundamentais de cada indivíduo. Na mesma linha, rejeita-se toda e qualquer digressão sobre o perfil do agressor ou mesmo da vítima, pois o assédio moral se mostra como fruto dos próprios métodos de gestão empresarial, atingindo a todos indis-

crimadamente, inclusive pelo exemplo.

Guedes (2008) observa que as medidas preventivas devem ser pensadas com ações imediatas, ações a curto, médio e longo prazo, além de um sistema de ampla informação, que atinja desde o alto escalão ao chão da fábrica, além da explícita desaprovação pela empresa de qualquer comportamento abusivo e constrangedor no ambiente de trabalho. Para ela, é necessário considerar, também, os fatores internos da organização do trabalho, tais como: deficiência na própria organização do trabalho; deficiência no comportamento das lideranças; exposição social positiva da vítima e, finalmente, o baixo padrão de moralidade no local de trabalho, ou em determinado setor.

Nesse diapasão, Guedes (2008) entende que para haver um eficiente programa de prevenção, algumas medidas específicas devem ser focalizadas em mudanças nas condições do trabalho; mudanças na cultura de liderança; melhoria da condição social de cada indivíduo; melhoria do padrão de moralidade do local de trabalho; atuação do sindicato e a intervenção do Ministério Público.

No que diz respeito à proposta de prevenção, Rufino (2007, p.104) adverte para a necessidade da participação do Ministério do Trabalho, como agente fiscalizador:

É indispensável a prática de condutas preventivas do assédio, com a colaboração de órgãos públicos e privados, desde a realização de campanhas de conscientização e esclarecimento, demonstrando suas características, modalidades e seus efeitos, até uma efetiva fiscalização dos membros competentes do Ministério do Trabalho e Emprego e do Ministério Público, os quais poderão atenuar essa prática ardilosa.

Nota-se que as medidas preventivas podem ser implementadas por meio de manuais de normas e procedimentos internos da empresa e Códigos de Ética, nos quais a empresa expressamente demonstra seu repúdio à prática do assédio por parte de qualquer empregado, podendo ter, inclusive, cláusulas punitivas e de responsabilidade por danos causados à empresa, com ressarcimento em eventual condenação ao pagamento de indenização por dano moral ou físico.

Ao médico perito cabe minuciosa anamnese e análise documental, visita ao ambiente de trabalho, além da coleta de informações com as testemunhas, mesmo sendo comum que por medo de perder o emprego ou de retaliações muitos colegas de trabalho se recusem a testemunhar em favor do assediado. Cabe ainda determinar os fatores desencadeantes do assédio e suas características de: repetitividade da agressão, a intencionalidade de prejudicar, a direcionalidade e a temporalidade e os efeitos nocivos sobre a saúde da vítima bem como esta-

belecer nexos entre o diagnóstico e a dinâmica do assédio moral no trabalho são as funções do perito.

Segundo Nascimento (2011), nos aspectos jurídicos e periciais é necessário considerar que o assédio moral apresenta elementos que o caracterizam dentro do conceito legal brasileiro e do conceito doutrinário e a partir destes temos os seguintes elementos comuns: a) Conduta de natureza psicológica; b) Ato praticado de forma prolongada e repetitiva no tempo; c) Existência de lesão à saúde psíquica, mas sentimentos que ferem emocionalmente tais como tristeza, angústia e outros podem gerar consequências mais graves à saúde mental provocando doenças como depressão, síndrome do pânico, hipertensão arterial e outras.

A coleta de dados para um relatório que vai fornecer ao médico do trabalho subsídios para a elaboração da CAT para encaminhamento ao INSS e funcionar como prova pericial pode ser realizado por meio de questionários auto-aplicados. Segundo Gosdal, 2009, os questionários mais conhecidos e utilizados dentro do método chamado de Classificação Operacional ou Método Baseado em Critérios são o de Leymann, 1996, e o Questionário de Atos Negativos de Einarsen, 1997. Sugere-se que um roteiro inclua aspectos que permitam compreender profundamente as situações de assédio, mas que também colem informações necessárias para elaboração de relatório ou laudo, sendo por isto detalhado, abrangente e de fácil entendimento. O relatório por sua vez deve ser breve, objetivo, fundamentado teoricamente, coerente e preciso.

Num primeiro instante, o roteiro sugerido por Jardim & Gline (2000), aborda dados sociodemográficos, tais como nome, número do prontuário, data, sexo, idade, cor, estado civil, número de filhos e suas idades, religião, escolaridade, naturalidade, procedência, empresa em que trabalha ou trabalhou, ramo de atividade e função.

Na segunda parte são abordados aspectos da saúde: sinais e sintomas, história da doença atual e pregressa; hábitos e rotina de vida: consumo de drogas, álcool, etc.

Na terceira parte são caracterizados aspectos ocupacionais e de condições de vida: história ocupacional; emprego atual; percepção do trabalhador sobre a relação entre o trabalho e as repercussões na saúde; percepção do trabalhador sobre o assédio moral; e condições de vida.

Outro questionário muito citado na abordagem clínica do assédio é o Questionário de Atos Negativos de Einarsen (ANEXO 1). Sua interpretação é subjetiva, porém este autor considera que comportamentos que ocorreram nos últimos 6 meses de vez em quando ou semanalmente podem ser definidos como assédio.

Após coletado todos os dados coletados através da entrevista direcionada ou dos questionários, das exposições da reclamante, vítima de assédio, da análise do ambiente de trabalho e suas testemunhas, o perito médico

tenha subsídios suficientes para estabelecer nexos causal entre a doença e o assédio.

4. CONCLUSÃO

Partindo-se da revisão já entabulada, pode-se dizer que configura o assédio moral organizacional o conjunto de condutas abusivas, de qualquer natureza, exercido de forma sistemática durante certo tempo, em decorrência de uma relação de trabalho, e que resulte no vexame, humilhação ou constrangimento de uma ou mais vítimas com a finalidade de se obter o engajamento subjetivo de todo o grupo às políticas e metas da administração, por meio da ofensa a seus direitos fundamentais, podendo resultar em danos morais, físicos e psíquicos.

A prática do assédio moral organizacional deve estar relacionada com o exercício da atividade laboral ou de atividade a ela correlata, como na hipótese do exercício do direito de greve, de atividade sindical, de atividade de cipeiro, entre outros. As atividades coletivas e de representação dos trabalhadores seguem em paralelo à atividade profissional na empresa, influenciando a sua organização e forma de gestão do pessoal.

Um dos pilares do capitalismo está assentado no controle do trabalho vivo a fim de obter o máximo crescimento em valores reais, portanto, é claro que a empresa tem interesse em moldar o trabalhador também nesse campo de atuação, nem que para isso possa vir a incorrer em condutas de abusivas. Seu exercício não se restringe ao ambiente físico da empresa, pois muitos são os relatos de trabalhadores em que a perseguição se estendeu para fora dos portões e do horário do trabalho.

O assédio moral fere diversos direitos assegurados ao trabalhador, agride frontalmente sua dignidade e, por isso, deve ser amplamente combatido pelo ordenamento jurídico e pelo Departamento de Recursos Humanos. É fundamental que invista-se em prevenção e para haver um eficiente programa de prevenção, algumas medidas específicas devem ser focalizadas em mudanças nas condições do trabalho; mudanças na cultura de liderança; melhoria da condição social de cada indivíduo; e melhoria do padrão de moralidade do local de trabalho.

Do exposto conclui-se que o assédio moral é um fenômeno de crescimento mundial que deverá exigir mais empenho de empresários, médicos e juristas a fim de que se desenvolvam métodos de controle da situação no ambiente de trabalho, diagnóstico adequado e tratamento eficaz que permita readequação das vítimas à frente de trabalho. O médico perito terá sempre um grande desafio de tornar objetivas situações totalmente subjetivas como as que permitem caracterizar o assédio, buscar provas onde estas não estão disponíveis e informações onde estas estão veladas.

REFERÊNCIAS

- [1] ADES, L. **Em nome da honra**: Reações a uma situação de humilhação. Dissertação de mestrado, Universidade de São Paulo, 1999.
- [2] AGUIAR, A.L.S. **Assédio moral**: O direito à indenização pelos maus tratos e humilhações sofridos no ambiente de trabalho. São Paulo: Ltr, 2006.
- [3] ANSART, P. **Sobre a humilhação**: Sentimentos, gestos, palavras. Uberlândia, MG: EDUFU, 2005.
- [4] ANSART, P. **Assédio moral**: Desafios políticos, considerações sociais, incertezas jurídicas. Uberlândia, MG: EDUFU, 2006.
- [5] ARAÚJO, A.R. **O assédio organizacional**. Dissertação de mestrado, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2006.
- [6] BARON, R; NEUMANN, J. Workplace aggression – The iceberg beneath the tip of workplace violence: Evidence on its forms, frequency and targets. **Public Administration Quarterly**, 27(4), 446-464, 1998.
- [7] BARRETO, M.M.S. **Violência, saúde e trabalho**: Uma jornada de humilhações. São Paulo: EDUC, 2003.
- [8] BONAFONS, C; JEHEL, L; HIRIGOYEN, M.F, COROLLER-BÉQUET, A. Précision de la définition du harcèlement moral au travail (Clarifying the definition of bullying). **L'Encéphale**, 34, 419-426, 2008.
- [9] COYNE, I; CRAIG, J; CHONG, PSL. Workplace bullying in a group context. **British Journal of Guidance & Counselling**, 32(3), 301-317, 2004.
- [10] DE GAULEJAC, V. **Assédio moral**: Desafios políticos, considerações sociais, incertezas jurídicas. Uberlândia, MG: EDUFU, 2006.
- [11] DI-MARTINO, V; HOEL, H; COOPER, C.L. **Preventing violence and harassment in the workplace**. Ireland: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2003. Disponível em: <<http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2002/112/en/1/ef02112en.pdf>>. Acesso: 3 set. 2011.
- [12] EINARSEN, S; MIKKELSEN, E.G. **Bullying and emotional abuse in the workplace**: International perspectives in research and practice. London, England: Taylor & Francis, 2003.
- [13] EINARSEN, S. et al. Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. **Eur J Work Org Psych**, v.5, n.2, p.185-201, 1996.
- [14] EINARSEN, S; HOEL, H. **The Negative Acts Questionnaire**: development, validation and revision of a measure of bullying at work. Paper presented at the 10th. European Congress on Work and Organizational Psychology, Praga, 2001.
- [15] FORNÉS, J; MARTÍNEZ-ABASCAL, M.A; GARCÍA DE LA BANDA, G. Análisis factorial del cuestionario de hostigamiento psicológico en el trabajo en profesionales de enfermería. **Internacional Journal of Clinical and Health Psychology**, 8(1), 267-283, 2008.
- [16] FREITAS, M.E. Assédio moral e assédio sexual: Faces do poder perverso nas organizações. **Revista de Administração de Empresas**, 41(2), 8-19, 2001.
- [17] GLASØ, L; MATTHIESEN, S.B; NIELSEN, M.B; EINARSEN, S. Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile? **Scandinavian Journal of Psychology**, 48, 313-319, 2007.

- [18]GOSDAL, T.C. **Assédio moral interpessoal e organizacional**. São Paulo: LTR, 2009.
- [19]GUEDES, Márcia Novaes. **Terror psicológico no trabalho**. 3 ed. São Paulo: LTr, 2008.
- [20]GUIMARÃES, L.A.M; RIMOLI, A.O. “Mobbing” (assédio psicológico) no trabalho: Uma síndrome psicossocial multidimensional. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 22(2), 183-192, 2006.
- [21]HARLOS, K.P; AXELROD, L.J. Investigating hospital administrators’ experience of workplace mistreatment. **Canadian Journal of Behavioural Science**, 37(4), 262-272, 2005.
- [22]HIRIGOYEN, M.F. **Assédio moral: A violência perversa no cotidiano**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.
- [23]HOEL, H; COOPER, C, FARAGHER, B. The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 10(4), 443-466, 2001.
- [24]JARDIM, S.R; GLINA, D.M.R. **O diagnóstico dos transtornos mentais relacionados ao trabalho**. Saúde Mental no Trabalho: desafios e soluções. Ed. VK e Grupo CIPA, 2000
- [25]LEYMANN, H. The content and development of mobbing at work. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, 5(2), 165-184, 1996.
- [26]MORENO-JIMÉNEZ, B; RODRÍGUEZ-MUNÓZ, A; GARROSA, E.H; MORANTE, M.E; RODRIGUÉZ, R. Diferencias de género en el acoso psicológico en el trabajo: Un estudio en población española. **Psicologia em Estudo**, 10(1), 3-10, 2005.
- [27]NASCIMENTO, S.M. **Assédio moral**. 2. ed.São Paulo, Saraiva, 2011.
- [28]NERY, D.C.M.S. **Trabalho masculino, trabalho feminino: Representações sociais e assédio moral**. Dissertação de mestrado, Universidade Católica de Goiás, 2005.
- [29]O’CONNELL, P.J; CALVERT, E; WATSON, D. **Bullying in the workplace: Survey reports**, Dublin: Department of Enterprise, Trade and Employment, 2007.
- [30]PEDROSO, V.G; LIMONGI, A.C; MARTINS, F.A.S; HRDLICKA, H; JORGE, S.M; CORNETTA, S.M. Aspectos conceituais de assédio moral: Um estudo exploratório. **Revista de Administração em Saúde**, 8(33), 139-147, 2006.
- [31]PIÑUEL Y ZABALA, I. **MOBBING: Como sobreviver ao assédio psicológico no trabalho**. São Paulo: Edições Loyola, 2003.
- [32]RAYNER, C. The incidence of workplace bullying. **Journal of Community and Applied Social Psychology**, 7(3), 199-208, 1997.
- [33]ROSPENDA, K.M. Workplace harassment, services utilization, and drinking outcomes. **Journal of Occupational Health Psychology**, 7(2), 141-155, 2002.
- [34]RUFINO, Regina Célia Pezzuto. **Assédio moral no âmbito da empresa**. 2 ed. São Paulo: LTr, 2007.
- [35]SILVA, M.A.L.F. **Assédio moral nas relações trabalhistas sob a ótica civil-trabalhista-constitucional**. Dissertação de mestrado, Faculdade de Direito de Campos, RJ, 2007.
- [36]SKOGSTAD, A; MATTHIESEN, S.B; EINARSEN, S. Organizational changes: A precursor of bullying at work? **International Journal of Organization Theory and Behaviour**, 10(1), 58-94, 2007.
- [37]SOBOLL, L.A.P. **Violência psicológica e assédio moral no trabalho: Pesquisas brasileiras**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.
- [38]ZAPF, D. Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. **International Journal of Manpower**, 20(1/2), 70-85, 1999.



ANEXO 1

Questionário de Atos Negativos de Einarsen

1	2	3	4		5		
Nunca	De vez em quando	Mensalmente	Semanalmente		Diariamente		
1.	Alguém reteve (não repassou) informações que (pudessem) podem afetar o seu desempenho no trabalho		1	2	3	4	5
2.	Foi humilhado ou ridicularizado em relação ao seu trabalho		1	2	3	4	5
3.	Foi obrigado a realizar um trabalho abaixo de seu nível de competência (da sua capacidade)		1	2	3	4	5
4.	Áreas ou tarefas de sua responsabilidade foram retiradas ou substituídas por tarefas mais desagradáveis ou mais simples		1	2	3	4	5
5.	Espalharam boatos ou rumores sobre você		1	2	3	4	5
6.	Foi ignorado, excluído ou “colocado na geladeira” (isolado, excluído)		1	2	3	4	5
7.	Foram feitos comentários ofensivos sobre sua pessoa (sobre hábitos seus ou suas origens) suas atitudes ou sua vida privada		1	2	3	4	5
8.	Gritaram com você ou você foi alvo de agressividade gratuita (ou demonstraram ter raiva de você)		1	2	3	4	5
9.	Foi alvo de comportamentos intimidativos (tipo ameaças) tais como “apontar o dedo”, invasão de seu espaço pessoal, empurrões, bloqueio do seu caminho ou passagem		1	2	3	4	5
10.	Recebeu sinais ou dicas que você deve pedir demissão ou largar seu trabalho		1	2	3	4	5
11.	Foi constantemente lembrado de seus erros e omissões		1	2	3	4	5
12.	Foi ignorado ou foi recebido com uma reação hostil (grosseira) quando tentou uma aproximação		1	2	3	4	5
13.	Recebeu críticas persistentes ao seu trabalho ou esforço		1	2	3	4	5
14.	Suas opiniões e pontos de vista foram ignorados e não foram valorizados		1	2	3	4	5
15.	Pessoas com as quais você não tem intimidade lhe aplicaram “pegadinhas”(brincadeiras de mau gosto)		1	2	3	4	5
16.	Foi solicitado a realizar tarefas despropositadas (sem sentido ou justificativa) ou com um prazo impossível de ser cumprido		1	2	3	4	5
17.	Foram feitas alegações (acusações) contra você		1	2	3	4	5
18.	Supervisão excessiva do seu trabalho		1	2	3	4	5
19.	Foi pressionado a não reclamar um direito que você tem (por exemplo, afastamento do trabalho, feriado, adicional de salário, bônus, despesas de viagem, etc.)		1	2	3	4	5
20.	Foi submetido a sarcasmos (ofensas) ou alvo de brincadeiras excessivas		1	2	3	4	5
21.	Foi exposto a uma carga de trabalho excessiva		1	2	3	4	5
22.	Foi ameaçado de violência ou abuso físico ou foi alvo de violência real		1	2	3	4	5