

Fatores Que Levam Ao Assédio Moral Em Uma Instituição Hospitalar

Isabella Dumont Gravatim Caparroz

Faculdade de Tecnologia de Garça (FATEC) - caparroz52@gmail.com

Raissa Del Rio da Costa

Faculdade de Tecnologia de Garça (FATEC) - raissa.delrio@hotmail.com

Thiago Leite de Oliveira

Faculdade de Tecnologia de Garça (FATEC) - thiagoleite113@gmail.com

Luana Maia Woida

Faculdade de Tecnologia de Garça (FATEC) - luanamwoida@yahoo.com.br

Cláudia Maria Bernava de Aguillar

Faculdade de Tecnologia de Garça (FATEC) - claudiabernava@hotmail.com

Deise Deolindo Silva

Faculdade de Tecnologia de Garça (FATEC) - deisedeolindo@hotmail.com

RESUMO

O assédio moral pode ser definido como uma agressão de cunho psicológico e repetitivo direcionada a indivíduos, cujo intuito visa diminuí-los e menosprezá-los, o que pode ocasionar perdas e prejuízos dentro da organização. O presente trabalho tem como objetivo pesquisar e determinar os fatores que levam ao assédio moral dentro da organização em um Hospital da região geopolítica de Marília. Assim, busca definir quais os perfis dos assediados e assediadores, auxiliando a organização a prevenir futuros casos, bem como danos vinculados às relações humanas e sobre a produtividade ao longo dos anos. Este trabalho foi realizado por meio de pesquisa exploratória e coleta de dados usando um questionário estruturado com alternativas em escala. Por fim, foi possível determinar que existe o assédio moral, mas não foi possível identificar fatores que o produzem. Por outro lado, destaca-se que os sujeitos de pesquisa desconheciam ou ignoravam a presença do assédio moral no ambiente de trabalho, uma percepção que reflete que a dimensão psicológica do trabalho nesse hospital encontra-se em segundo plano.

Palavras-chave: Assédio Moral. Organização. Fatores.

Factors That Take Moral Assasion In A Hospital Institution

Abstract

Bullying can be defined as psychological and repetitive aggression directed to individuals, whose purpose is to diminish and disparage individuals, which can lead to losses and damages within the organization. This study investigates and determines the factors that lead to bullying within the organization in a Hospital in the geopolitical region of Marília. Thus, it seeks to define the profiles of the harassed and stalking workers, helping the organization to prevent future cases, as well as damage linked to human relations over productivity over the years. This work was carried out through exploratory research and data collection using a quiz structured with alternatives at scale. Finally, it was possible to determine that there is moral harassment, but it was not possible to identify factors that produce moral harassment. On the other hand, it is noted that the research subjects did not know or ignored the presence of bullying in the work environment, a perception that reflects that the psychological dimension of the work in this hospital is in second place.

Keywords: *Moral Harassment. Organization. Factors.*

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho apresenta um dos problemas comportamentais mais prejudiciais para as empresas. Isso porque, trata de problemas de relacionamento entre indivíduos, seguindo claramente uma abordagem que privilegia a psicologia. Nesse sentido, a observação se dá na forma pela qual o tratamento é voltado para aqueles que são considerados marginalizados. Em outras palavras, existe uma forma específica destinada a demonstrar que alguns possuem mais condições para usar o assédio contra pares de trabalho, os quais podem pertencer ao mesmo nível ou a níveis hierárquicos inferiores. Assim, é exposto o que é o assédio moral, suas formas e as características dos participantes desse fenômeno social. Desse modo, compreende-se que o assédio moral são agressões psicológicas efetivadas frequentemente diante de um público.

Inicialmente este trabalho tinha como proposta pesquisar e determinar os fatores que levam ao assédio moral dentro da organização em um Hospital da região geopolítica de Marília. Contudo, a partir da revisão de literatura realizada foi possível discutir e estabelecer fatores sobre o assédio moral, assim, percebeu-se que se é necessário conduzir a pesquisa para investigar, se os trabalhadores do hospital percebem a existência do assédio moral. Além da revisão mencionada, foi necessário aplicar instrumento de pesquisa na organização.

Desse modo, a pesquisa realizada é relevante para identificar o assédio moral no hospital, o que pode auxiliar a estabelecer perfis de assediados e assediadores, bem como as causas, as consequências e as soluções possíveis sobre esse fenômeno. Além do exposto, a pesquisa contribui para traçar uma discussão sobre a temática, favorecendo a criação, a percepção e a precaução dentro da organização. Por fim, é uma discussão relevante, pois visa reduzir os conflitos, ajudando a solucionar problemas estabelecidos ao longo dos anos no que concerne ao relacionamento de trabalho no hospital, além de conduzir a pensar com empatia para os pares de trabalho.

1.1 Definindo Assédio Moral

O assédio moral é uma violência que se repete, com o intuito de desestabilizar um

indivíduo, predominando ataques psicológicos os quais podem gerar traumas (HIRIGOYEN, 2002, p.16-17). Nesse caso, o assédio moral pode acontecer entre diferentes níveis hierárquicos, mas também pode ocorrer entre pessoas do mesmo nível (PELI; TEIXEIRA, 2006, p.27).

Assédio Moral segundo Hirigoyen (2002 *apud* PASSOS, 2004, p.127) pode ser definido como “[...] qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitudes) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho”. Caracterizado pela repetição, o assédio moral visa manipular e tirar a liberdade de um indivíduo progressivamente, começando como uma brincadeira e levando a degradação sem saber o porquê de estar sendo submetidos a esses atos.

Assim, é necessário considerar que uma posição hierárquica ou um *status* maior não deveria significar que um trabalhador é melhor que outro, resultando em mais poder ou prestígio. Desse modo, é fundamental que o alicerce da organização seja construído sobre as diferenças (PASSOS, 2004, p.128). Nesse sentido, o assédio moral deve ser combatido, pois “[...] gera sofrimento psicológico, pode prolongar-se por muito tempo e visa intencionalmente prejudicar o indivíduo” (PASSOS, p.129, 2004). Hirigoyen (2002, p.17) corrobora com essa ideia, pois afirma que “[...] assédio moral é uma violência sub-reptícia, não assinalável, mas que, no entanto, é muito destrutiva”. Portanto, para o contexto organizacional no qual atuam os grupos com interdependência de tarefas, o dano pode aparecer, por exemplo, na ausência de colaboração, de troca de informações e de experiências, uma vez que há a marginalização do indivíduo trabalhador, e simultaneamente, o afastamento deste de quaisquer processos que demandem interação e contato, evitando conflitos disfuncionais.

O assédio gera tanto efeitos psicológicos quanto físicos no indivíduo, sendo considerado uma violência, destruindo, tirando a autoconfiança do trabalhador, levando-o a se sentir culpado pela situação (PASSOS, 2004, p.129). Em geral, o assédio se inicia “Começam [...] com uma simples falta de respeito, uma mentira ou manipulação”. Nesse caso, palavras ou situações constrangedoras podem demonstrar a falta de respeito. Por sua vez, a mentira ou manipulação são situações em que são emitidas opiniões ou informações sobre o indivíduo, despreocupadas ou desvinculadas do real. Nota-se que para isso, deve existir um contexto cultural favorável, com receptação e propagação de inverdades, bem como estimulador de comportamentos destruidores, os quais não são exclusivos do ambiente empresarial. “Essa destruição moral sempre existiu, quer nas famílias, onde permanece oculta, quer nas empresas[...]”. A violência surge em momentos de crise quando não se consegue assumir o controle da situação, sendo que muitas vezes existem testemunhas desses atos que não os percebem com gravidade até serem alvo (HIRIGOYEN, 2002, p.19-27). Nesse sentido, o papel de assediado e assediador podem ser assumidos pelo mesmo indivíduo, porém em momentos distintos.

A violência contra pares de trabalho pode ser realizada de diferentes maneiras, não se restringindo à violência psicológica. O assédio moral pode acarretar no assédio sexual, constituindo-se por abusos de conotações sexuais normalmente advindos de homens cujas investidas destinam-se as mulheres, as quais costumam ocupar cargos hierárquicos mais baixos. Uma pesquisa sobre o fenômeno, porém no contexto acadêmico, relevou que em “[...] média de 25% a 30% dos estudantes relata ter sido vítima de pelo menos um incidente de assédio sexual na universidade [...] por parte de professores” (HIRIGOYEN, 2002, p.80-81). Apesar de não demonstrar o contexto organizacional, consegue ilustrar a situação do assédio em uma de suas facetas.

O assédio moral é preocupante, já que é capaz de gerar traumas das humilhações pelas

quais um indivíduo passa, fazendo com que estes acabem gerando mecanismos de autoproteção, que podem se relevar em agressões antes mesmo de recebê-las de um terceiro. Esse tipo de comportamento costuma mostrar a aversão e rejeição a determinados grupos sociais (HIRIGOYEN, 2002, p.17-37-43).

Existem formas legais para punir o assediador, contudo, não é foco do presente artigo apresentar a legislação referente ao tema, pois a abordagem de tratamento do tema é apenas comportamental. Assim, chama-se atenção para o fato de que as empresas devem estruturar manuais comportamentais ou adotar medidas como instalar câmeras e permitir que os funcionários registrem por som e imagem, as situações corriqueiras do cotidiano organizacional. Tais gravações podem ser usadas para averiguar situações de assédio, ajudando a minimizar investidas assediadoras, ou mesmo, equívocos sobre o que o assédio.

1.2 Perfil do Assediado

O assédio é um fenômeno humano e como tal, envolve necessariamente a presença de pessoas que assumem diferentes papéis, ora de assediador, ora de vítima. Entre as vítimas mais frequentes do assediador estão: mulheres, homossexuais, pessoa mais velhas, sindicalistas, pessoas combativas, ou todas aquelas que destoam da cultura de um grupo. Apesar dos mais tímidos e submissos, parecerem os mais suscetíveis ao assédio, os que defendem suas posições e enfrentam o poder, pessoas combativas, são os principais alvos (PASSOS, 2004, p.132-133).

Os sindicalistas também são alvos de assédio devido as regalias dentro do trabalho, uma vez que despertam inveja dos colegas e o chefe pode considerar que é prejudicado, por isso, realiza o assédio. As pessoas mais velhas acabam sendo suscetíveis ao assédio devido ao tempo de trabalho na organização, acaba tendo mais conhecimento e por isso se torna um alvo. Além disso, a situação se estende para o fato de não participar das panelinhas, levando a organização a; “[...] substituí-las por pessoas mais jovens, mais maleáveis e menos dispendiosas” (PASSOS, 2004, p.133).

Os homossexuais sofrem com a assédio moral, principalmente que pode vir acobertado por brincadeiras, ironias e chacotas, mas tudo é feito com discrição já que a discriminação é crime passível de punição. Os homens usualmente são assediados devido aos seus altos salários ou a seu auto privilégio de informação. Nesse sentido, o assédio pode tomar a forma de ofensa relacionada a virilidade (PASSOS, 2004, p.133).

As mulheres são as mais assediadas no ambiente de trabalho, e este assédio está muitas vezes relacionado à beleza e por serem independentes. Com mulheres, o assédio tem conotações machistas, as quais emergem da desigualdade de gênero (PASSOS, 2004, p.133).

Passos (2004, p.133-134) estabelece em seu trabalho que:

O assédio é uma patologia da solidão. As pessoas isoladas são prioritariamente as mais ameaçadas. As que possuem aliados ou amigos estão mais protegidas [...]. Assim, mesmo sabendo-se que no mundo do trabalho vigora o mesmo individualismo reinante na sociedade, há, como uma espécie de contradição, uma tendência ao aumento das redes de relacionamento, pelo fato de saberem que “boas alianças” são fundamentais para conseguir emprego e manter-se nele.

A vítima primeiramente leva as ofensas em conotação de brincadeira para não transparecer que estão sendo assediadas moralmente. Com o aumento das provocações e hostilidades, a vítima se sente acuada e inferior, não atingindo seu potencial máximo. Com

repetições sucessivas de agressões do assediador, a vítima fica transtornada e confusa, aumentando a chance de cometer erros. “A vítima se torna vítima porque foi designada como tal pelo perverso. Torna-se bode expiatório, responsável por todo mal. Será daí em diante o alvo da violência” (HIRIGOYEN, 2002, p.152).

Quando a vítima se dá conta do assédio, ela passa por fases que vão evoluindo em função das agressões. Primeira fase é a renúncia, na qual a vítima se nega a acreditar na agressão e tenta reagir de maneira natural. A confusão é a segunda fase, os agredidos ficam sem saber como agir perdendo controle da situação. Em seguida a dúvida, a vítima fica sem acreditar que aquilo está acontecendo com ela. O estresse vem devido a tantos abusos, o assediado fica nervoso e conseqüentemente estressado. A quinta fase é o medo, pois temem o agressor e muitas vezes nem conseguem contato visual com eles. E, por último e talvez a fase mais perversa, ocorre o isolamento, sendo que as vítimas se sentem só e duvidam de sua própria capacidade (HIRIGOYEN, 2002, p.170-175).

1.3 Perfil do Assediador

O assediador, agressor pode vir a ser um chefe, patrão, colega ou até um subordinado. O que define é sua intenção de prejudicar alguém.

O perfil do agressor é, quase sempre, o de uma pessoa manipuladora, que se apresenta como autossuficiente, bem-sucedida e digna de ser invejada. É fácil para ela acusar o outro ou jogar a culpa sobre ele a fim de se enaltecer. Seu comportamento é hostil e ardiloso para com a vítima, a ponto de incentivar os colegas a ficarem contra a pessoa, ou induzir o chefe a exigir que um trabalhador realize suas funções com perfeição, embora não lhe ofereça as condições necessárias para que o trabalho assim seja realizado (PASSOS, 2004, p. 134).

Existem diversos perfis de assediadores. O assediador pode agir por vários motivos, a maioria dos assediadores são preconceituosos como afirmou Albert Einstein “É mais fácil desintegrar um átomo do que um preconceito” (PELI; TEIXEIRA, 2006, p.33). Essas pessoas usam a condição religiosa, de cor de pele, de cabelo, de etnia, de opções sexuais, dentre outras, para fragilizar o assediado, usando frases irônicas e sarcasmo, tentando assim chegar ao seu objetivo, que é abalar o indivíduo assediado.

Sobre o aspecto psicológico do Assediador, uma característica é marcante: ele tem uma personalidade não necessariamente maligna ou perversa, pois pode ser que suas atitudes tenham raízes psicológicas mais complexas, decorrentes de insegurança ou de neurose obsessiva grave. Ele age no sentido de destruir ou aniquilar tudo o que se comporta diferentemente dele ou represente segundo seu entendimento, uma ameaça. Conseqüentemente, as pessoas com comportamento ético, benévolo e condescendente são o contraponto de sua forma de ser, portanto, suas vítimas preferenciais sobre as quais será utilizado o poder que se dispõe com o intuito de destruí-las. O Assediador age normalmente, em flagrante abuso de poder, o que normalmente sua posição hierárquica lhe confere, praticando atos de: Manipulação, Imposição de culpa, Intimidação, Humilhação e Punição (PELI; TEIXEIRA, 2006, p.66-74).

O assediador ou agressor normalmente tenta desmoralizar alguém, que julga inferior ou até mesmo um competidor que possa tomar seu lugar, usando frases caluniosas e de

rebaixamento para diminuir a vítima de assédio (PELI; TEIXEIRA, 2006, p.66-74).

O processo de assédio é contínuo, considerando que “[...] um indivíduo pode conseguir destruir outro por um processo de contínuo e atormentante assédio moral”. O agressor, assediador utiliza de diversas técnicas e métodos para desestabilizar a vítima assediada.

Essas agressões têm origem em um processo inconsciente de destruição psicológica, constituído de maquinações hostis, evidentes ou ocultas, de um ou vários indivíduos, sobre um indivíduo determinado, que se torna um verdadeiro saco de pancadas (HIRIGOYEN, 2002, p.11).

Os agressores utilizam-se de métodos como: comunicação indireta – o agressor tem desprezo ao falar com a vítima -, deformação da linguagem – falar com o assediado de forma fria sem nenhuma tonalidade afetiva, sempre no mesmo tom -, mentiras – distorcer ou omitir informações para prejudicar a vítima -, sarcasmo, desprezo – o ódio do agressor vem a toma -, desqualificar a vítima – persuadir o grupo contra o assediado (HIRIGOYEN, 2002, p.139).

1.4 Consequências do Assédio

O assédio pode prejudicar o rendimento da empresa como argumenta Passos (2004, p.135-136):

O assédio é um perigo para a empresa, porque destrói o ambiente de trabalho, prevalecendo a instabilidade e a desconfiança. Favorece o absenteísmo, o individualismo, estimula a competição destrutiva, impossibilitando a prática solidária e o trabalho em equipe, arranha a imagem da empresa, prejudicando sua relação com clientes e fornecedores, enfim, baixa sua produtividade, prejudica sua eficiência e destrói sua confiabilidade.

Quanto a saúde mental, cada pessoa reage de forma diferente, ficando calado, magoado, estressado e nervoso podendo até desenvolver doenças físicas e psiquiátricas como a depressão, provocando até mesmo a saída do emprego (PASSOS, 2004, p.135-136).

Qualquer conduta abusiva no ambiente de trabalho pode ser considerada assédio.

Mesmo quando a perseguição é horizontal [...], a chefia não intervém. Ela se recusa a ver, ou deixa as coisas acontecerem. Por vezes nem tomam consciência do problema, a não ser quando a vítima reage de maneira muito ostensiva (crise de nervos, choro...) ou quando falta muito seguidamente no trabalho. O conflito na verdade degenera porque a empresa se recusa a intervir (HIRIGOYEN, 2002, p.67).

Em relação ao assédio, a empresa deve estar sempre atenta e agir o quanto antes, procurar uma solução que sane o problema. Sendo algo realmente alarmante, os sintomas de perturbações ficam evidentes quando são corriqueiras as agressões, desencadeando algumas perturbações psíquicas, sendo elas permanentes ou não, em alguns casos pode até permanecer o sentimento de desprezo mesmo que a vítima se afaste do assediador (HIRIGOYEN, 2002, p.164).

1.5 Tipos de Assédio

O assédio pode ocorrer de qualquer nível de trabalhado, tanto de nível superior para inferior, quanto para nível inferior para superior, ou até mesmo para indivíduos do mesmo nível como colegas, podendo ser vertical ou horizontal. Segundo Passos (2004), o assédio vertical é potencialmente mais prejudicial do que o horizontal, pois provém de um indivíduo que possui autoridade, agredindo mais profundamente “[...] pois a pessoa agredida tem menos coragem para reagir”. Dentre os motivos que levam ao abuso vertical estão o autoritarismo, o abuso de poder, a insegurança e autovalorização do agressor. O assediador persegue o indivíduo exigindo obediência e impondo regras. “Há forte relação entre o assédio moral, o autoritarismo e o desrespeito aos direitos dos empregados” (PASSOS, 2004, p.129-130).

O assédio moral horizontal ocorre entre colegas do mesmo nível hierárquico, normalmente acarretado por uma disputa de poder como um cargo ou subir no conceito do superior. “Em situações assim, é possível que um empregado sonegue informações sobre procedimento de trabalho a outro empregado, para depois apontá-lo como lento, desatento e descomprometido com a empresa”. É possível também o assédio ser praticado de um funcionário para o chefe. Normalmente ocorre quando os funcionários não simpatizam com o chefe ou em fusões, compras e vendas da empresa. Ainda, pode ocorrer quando o colega sobe de cargo, segundo Passos “[...] o fato de não ser aceito pelo grupo ou por pessoas do grupo desencadeia agressões que podem ir desde má vontade em ajudá-lo, como trabalho com má vontade afetando a qualidade do que faz, a intolerância velada, mas com consequências reais”. Ainda há o assédio misto que ocorre juntamente dos dirigentes e dos colegas (PASSOS, 2004, p.130).

O isolamento e inatividade acaba se tornando comum para um assediado, até mesmo para os colegas que ignoram os acontecimentos, pois, sentem-se salvos do assédio. Porém, tornam-se cúmplices do assediador, além da falta de emprego que ajuda no acobertamento desses casos.

Entre todos esses tipos de assédio, as práticas podem variar do isolamento, falta de função e serviço aos maus tratos. Muitas empresas, na impossibilidade de demitir um empregado, por exemplo, por não lhe ser conveniente político e economicamente, preferem deixá-lo no emprego, pagar seu salário rigorosamente, mas não lhe dar ocupação. Essa é uma situação extremamente humilhante, pois no mínimo, depõe sobre a competência do trabalhador [...]. Ele acaba se tornando um imprestável a quem a empresa está fazendo o favor de sustentar [...]. A pessoa perde sua dignidade e identidade (PASSOS, 2004, p.130-132).

Desse modo, entende-se que a organização não visa acabar com o assédio, mas apenas encobri-lo, sendo mais conveniente para ela (PASSOS, 2004, p.130-132).

Na visão de Hirigoyen (2002, P.124) o assédio moral nas empresas:

[...] assume formas diferentes de um setor para o outro. No privado é mais evidente, dura menos tempo e termina em geral com a saída da vítima. No setor público, o assédio moral pode durar anos, pois, em princípio, as pessoas são protegidas e não podem ser demitidas, a não ser devido a uma falta muito grave. Por esta razão, os métodos do assédio são, neste caso, mais perniciosos e produzem resultados dramáticos sobre a saúde, bem como a personalidade das vítimas.

O assédio moral nas empresas seja ele no setor público ou privado, agride muito o estado de saúde e a forma de agir dos indivíduos que sofreram os atentados (HIRIGOYEN, 2002, p.124).

O assédio pode ocorrer tanto pela parte hierárquica quanto por parte dos operários, tentando desestabilizar seu colega para que consiga ascensão na empresa, sem cogitar a hipótese de que isso pode afetar muito a vida e o bem-estar do outro indivíduo, em alguns casos dependendo de como ocorre a agressão, o afetado não consegue resolver suas adversidades (HIRIGOYEN, 2002, p.112-113).

1.6 Métodos de Assédio

Os métodos mais comuns usados para assediar um indivíduo no ambiente de trabalho são: deterioração proposital das condições de trabalho, crítica destrutiva, isolamento, entre outras. Para Passos (2004, p.132) “[...] as formas de assédio mais comuns no ambiente de trabalho vão desde aquelas que desqualificam a competência técnica dos indivíduos, até atitudes que demonstram que a presença do empregado é totalmente desnecessária, por isso, ele é imperceptível”.

Os assediadores tentam eliminar os assediados na maioria das vezes porque estão ameaçando seus objetivos.

O assédio moral tem, portanto, um motivo sutil: inveja, medo, intolerância, preconceito, insegurança. Em todos, o pano de fundo é não conseguir aceitar as particularidades da pessoa. Assim, os principais motivos do assédio podem ser deduzidos a partir das pessoas que são as vítimas mais frequentes (PASSOS, 2004, p.132).

Por um lado, a diferença entre os indivíduos pode prejudicar a convivência, e por motivos simples algum diferencial apresentado pela vítima como característica (PASSOS, 2004 p.132).

1.7 Soluções

Para prevenir o assédio dentro da organização a mesma pode investir em ações de conscientização, eliminando o problema logo no início. Para Passos (2004, p.137) a empresa não deve somente instituir códigos de ética, mas “[...] instituir na empresa uma gestão ética – transparente, respeitosa, inclusiva -, assim como líderes íntegros e uma política de ação que estimule a reflexão e a prática de atitudes éticas”. Entretanto, essas ações educativas levam um certo tempo até serem totalmente adotadas.

Quanto ao assediado, este deve fortalecer seu emocional e defender-se quando possível e com cuidado para não cometer erros muitas vezes provocados pelo agressor

Apesar de essas ações para fazer frente ao problema serem possíveis e deverem ser praticadas quando se fizer necessário, a prevenção é a melhor saída. No plano da sociedade, a discussão sobre o assunto, colocando-o em foco, mostrando que ele existe e é um ato perverso, é uma atitude saudável que pode evitar que muitos casos ocorram. [...] O importante é tentar mudar a cultura dentro e fora da empresa, transferindo a importância da

produtividade para a pessoa (PASSOS, 2004, p.137-139).

Portanto, prevenir é sempre a melhor forma, mas em casos mais graves são necessárias medidas mais severas, até mesmo acionando a justiça, uma vez que o importante é não deixar agressor impune (PASSOS, 2004, p.137-139). Dessa forma, o assédio deve ser tratado como um problema, visto que evidencia não apenas mal comportamento, mas sobretudo, pessoas incapazes de trabalharem com a diferença, algo bastante valorizado na atual literatura do comportamento organizacional, como observado em Robbins (2014).

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho utilizou pesquisa exploratória, pois seu principal objetivo era aprimorar uma ideia. Além disso, uma pesquisa bibliográfica foi necessária, seguida de uma coleta de dados através de questionário (GIL, 2002, p.41).

A organização investigada foi uma instituição hospitalar da região de Marília-SP, cujo objetivo é a recuperação de pessoas que passam por distúrbios de saúde. Os hospitais costumam ter grande número de funcionários, sendo que nesta pesquisa eram aproximadamente 120, distribuídos em turnos e em vários segmentos de classe de funcionários como médicos, enfermeiros, cozinheiros, faxineiros, seguranças, padeiros, costureiros, estagiários, área administrativa, entre outros.

No presente trabalho foram utilizados diferentes tipos de sujeito de pesquisa, tanto das classes hierárquicas mais altas quanto as mais baixas, para obter ampla visão sobre como o assédio moral se propaga dentro da organização.

2.1 Coleta de dados

O instrumento de pesquisa era fechado, estruturado com alternativas conforme a escala de Likert, porém, não foi utilizada uma técnica de análise específica. Contudo, optou-se por usar uma organização dos dados por meio da demonstração da média ponderada e do desvio padrão.

A coleta de dados ocorreu entre os colaboradores da instituição de diversos cargos de trabalho, que passaram por um questionário, conforme a escala de Likert, no dia 20 de abril de 2017 no período das 11 horas às 17 horas e 30 minutos, período em que foi possível conseguir a participação de 30 pessoas que levaram em média 10 minutos para responder a todo o questionário.

3 ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES COLETADAS

Perante o questionário aplicado nos funcionários de uma instituição hospitalar da região de Marília no período diurno do dia 20 de abril de 2017, foi possível obter as seguintes informações.

Quadro 1 – Estatísticas Descritivas de acordo com as questões

Estatísticas	MÉDIA	DESVIO	COEF. DE
--------------	-------	--------	----------

Fatores que levam ao assédio moral em uma Instituição Hospitalar

Perguntas		PADRÃO	VARIAÇÃO
Nível Hierárquico	2,0	1,0	51
Atração Sexual (Atração física)	2,3	1,3	57
Religião	1,8	1,1	57
Raça	1,9	1,1	56
Gênero (Influência do gênero sexual)	2,1	1,3	61
Comportamento (Timidez, espontaneidade...)	2,3	1,2	51
Nível de Escolaridade	1,9	1,0	54
Classe Social	2,7	1,5	57

Fonte: Dos Autores.

Os funcionários foram indagados se o assédio moral pode ocorrer na empresa devido ao nível hierárquico. Verificou-se que ocorre poucas vezes, pois o Ranking médio foi 2,0. No entanto, o coeficiente de variação foi de 51%, o que caracteriza dispersão moderada das respostas. Ou seja, tem pessoas que responderam que esse tipo de assédio nunca ocorre e outras disseram que sempre ocorre. Como foi descrito por Hirigoyen (2001, *apud* FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008, p.34) 58% das ocorrências são originadas da hierarquia – de cima para baixo -, 29% surgem de chefes e colegas, 12% sucedem no meio de colegas e apenas 1% das ocorrências é o subalterno que assedia moralmente o líder.

Também foram questionados sobre se o assédio moral pode ocorrer na empresa devido a atração sexual. Verificou-se que o assédio devido a atração sexual ocorre poucas vezes, pois o Ranking médio foi 2,3. No entanto, o coeficiente de variação foi de 57% o que caracteriza dispersão moderada das respostas. Ou seja, tem pessoas que responderam que esse tipo de assédio nunca ocorre e outras disseram que sempre ocorre. Em alguns casos o Assédio moral tende ao caminho do Assédio Sexual, pois quando o agressor com pleno entendimento que sua vítima se encontra enfraquecida parte para um outro nível de assédio, pedindo para vítima lhe fazer alguns favores sexuais em troca de promessas de aumento salarial, elevação de cargo, entre outras contrapartidas que podem ser recebidas no trabalho em uma empresa (PELLI; TEIXEIRA, 2006, p.124-126).

Os funcionários foram indagados se o assédio moral pode ocorrer na empresa devido à religião. Verificou-se que o assédio devido à religião ocorre poucas vezes, pois o Ranking médio foi 1,8. No entanto, o coeficiente de variação foi de 57%, o que caracteriza dispersão moderada das respostas. Ou seja, tem pessoas que responderam que esse tipo de assédio nunca ocorre e outras disseram que sempre ocorre. Segundo os autores Pelli e Paulo (2006, p.207-208), uma organização deve respeitar as escolhas de cada indivíduo, bem como argumentam que essas escolhas são convicções individuais, portanto ninguém poderá forçar algum indivíduo a fazer parte de associações religiosas ou a acreditar em suas crenças.

Os colaboradores foram interrogados se o assédio moral pode ocorrer na empresa devido a raça. Verificou-se que o assédio devido a raça ocorre poucas vezes, pois o Ranking médio foi 1,9. No entanto, o coeficiente de variação foi de 56%, o que caracteriza dispersão moderada das respostas. Ou seja, tem pessoas que responderam que esse tipo de assédio

nunca ocorre, enquanto outras disseram que sempre ocorre. Segundo Hirigoyen (2002, p.104) na França (existem também em outros países, inclusive no Brasil por meio da Lei nº 8.112/1990) já existem leis que punem as discriminações de origem ou aparência, raça ou religião.

Foi perguntado aos subordinados se o assédio moral pode ocorrer na empresa devido ao gênero. Verificou-se que o assédio devido ao gênero ocorre poucas vezes, pois o Ranking médio foi 2,1. No entanto, o coeficiente de variação foi de 61%, o que caracteriza dispersão moderada das respostas. Ou seja, tem pessoas que responderam que esse tipo de assédio nunca ocorre e outras disseram que sempre ocorre. Portanto, esse foi o maior nível de dispersão entre as respostas. Um médico Alemão chamado Heinz Leymann realizou algumas pesquisas na Suécia e escreveu alguns livros, dentre essas pesquisas vale ressaltar uma executada com 2.500 suecos que traz os seguintes resultados no meio dos assediados: 55% das vítimas são mulheres e 45% são homens, 76% das ocorrências são homens agredidos por outros homens, mulheres que agredem outras mulheres 40%, por homens 30%, por ambos 30%, isto é, comprova-se uma pequena variação e separação do assédio quanto ao gênero da vítima (FREITAS, *et al*, 2008, p.20).

Os colaboradores foram interrogados se o assédio moral pode ocorrer na empresa devido ao comportamento. Verificou-se que o assédio devido ao comportamento ocorre poucas vezes, pois o Ranking médio foi 2,3. No entanto, o coeficiente de variação foi de 51%, o que caracteriza dispersão moderada das respostas. Ou seja, tem pessoas que responderam que esse tipo de assédio nunca ocorre e outras disseram que sempre ocorre. Geralmente as vítimas de assédio moral são pessoas com um comportamento tímido e com personalidade submissa, no entanto são alvos maiores aqueles que defendem posições e acabam enfrentando líderes, em razão dessa coragem acabam sendo prejudicados por pessoas que se sente ameaçadas. “O assédio moral tem, portanto, um motivo sutil [...] que é não conseguir aceitar as particularidades da pessoa”. Nesse sentido, “As pessoas isoladas são prioritariamente as mais ameaçadas” (HIRIGOYEN, 2002, *apud* PASSOS, 2004, p.132-133).

Os trabalhadores foram indagados se o assédio moral pode ocorrer na empresa devido ao nível escolar. Verificou-se que o assédio devido ao nível escolar ocorre poucas vezes, pois o Ranking médio foi 1,9. No entanto, o coeficiente de variação foi de 54%, o que caracteriza dispersão moderada das respostas. Ou seja, tem pessoas que responderam que esse tipo de assédio nunca ocorre e outras disseram que sempre ocorre.

Por fim, foram questionados se o assédio moral pode ocorrer na empresa devido à religião. Verificou-se que o assédio devido à religião ocorre às vezes, pois o Ranking médio foi 2,7. No entanto, o coeficiente de variação foi de 57%, o que caracteriza dispersão moderada das respostas. Ou seja, tem pessoas que responderam que esse tipo de assédio nunca ocorre e outras disseram que sempre ocorre. Dentre os questionamentos este foi o único que se diferenciou quanto a classificação da média em relação as demais. Pessoas que possui uma maior necessidade de permanência no emprego por conta de uma dependência salarial, ou seja, precisam de seus empregos para o sustento familiar, são mais propensas a serem assediados moralmente por medo da perda de seus respectivos empregos (PASSOS, 2004, p.135).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em relação às análises das respostas dos funcionários, conclui-se que mesmo ocorrendo poucas vezes os tipos de assédio moral, houve variação nas respostas dos colaboradores. Diante disto, considera-se, de maneira preliminar, que a maioria dos questionados não tem percepção do assédio moral no hospital. Um motivo para isso pode

estar associado à hierarquia usada e aceita na organização, considerando natural que determinados hábitos de violência sejam considerados normais e aceitáveis para o grupo.

A partir do questionário aplicado em campo e analisado foi possível concluir que existe assédio moral dentro da instituição, porém não foi possível determinar quais os fatores que influenciam no assédio moral.

REFERÊNCIAS

FREITAS, Maria Ester de; HELOANI, Roberto; BARRETO, Margarida. **Assédio Moral no Trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

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

_____. **Mal-estar no trabalho**: redefinindo assédio moral. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

PASSOS, Elizabete. **Ética nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

PELI, Paulo; TEIXEIRA, Paulo. **Assédio Moral**: uma responsabilidade corporativa. São Paulo: Ícone, 2006.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A. **Fundamentos do comportamento organizacional**. 12.ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.