



CENTRO UNIVERSITÁRIO DOUTOR LEÃO SAMPAIO – UNILEÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM PSICOLOGIA

ANTONIA DALICE DE OLIVEIRA

**ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO E SUA INTERFERÊNCIA NA  
SAÚDE PSÍQUICA DO TRABALHADOR**

Juazeiro do Norte – CE  
2018

ANTONIA DALICE DE OLIVEIRA

**ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO E SUA INTERFERÊNCIA NA  
SAÚDE PSÍQUICA DO TRABALHADOR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à coordenação do curso de Psicologia do Centro Universitário Dr. Leão Sampaio, como requisito para obtenção de grau Bacharelado em Psicologia.

Orientador(a): Professor(a) Ma. Thercia Lucena Grangeiro Maranhão.

Juazeiro do Norte – CE  
2018

# ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO E SUA INTERFERÊNCIA NA SAÚDE PSÍQUICA DO TRABALHADOR

Antônia Dalice de Oliveira<sup>1</sup>

Thércia Lucena Grangeiro Maranhão<sup>2</sup>

## RESUMO

O assédio moral é estabelecido pelo descumprimento das regras sociais, como uma ação ou perseguição repetitiva que resulta em ferir valores, direitos e princípios individuais de cada sujeito, sendo denominado como um comportamento ofensivo, podendo ser prejudicial na vida de suas vítimas como o isolamento social, consequências negativas em relação a autoestima, e problemas psicológicos. A pesquisa tem como objetivo principal identificar como o assédio moral no ambiente de trabalho afeta a saúde mental do trabalhador, bem como conceituar o que é assédio moral dentro da organização apresentando sua tipificação e características; apontar como o assédio moral pode atingir a saúde psíquica do trabalhador; e a atuação do profissional de psicologia frente a demanda do assédio moral no trabalho. O método utilizado para realizar o trabalho se deu a partir de uma revisão bibliográfica que se estrutura de forma descritiva-exploratória com abordagem qualitativa. Podendo o psicólogo atuar dentro da instituição com intuito de diminuir práticas relacionadas ao assédio moral, ao mesmo tempo auxiliando aqueles envolvidos e também a organização como um todo.

**Palavras chaves:** Assédio Moral; Trabalho; Bem-estar.

## ABSTRACT

Moral harassment is established by noncompliance with social rules, such as repetitive action or persecution that results in harm to individual values, rights and principles of the subject, being denominated as an offensive behavior, can be harmful in the lives of victims, such as social isolation, negative consequences in relation to self-esteem, and psychological problems. The main objective of the research is to identify how moral harassment in workplace affects the mental health of the employee, as well as to conceptualize what is moral harassment within the organization, presenting its typification and characteristics; pointing out how it can affect the employee's psychic health; and the performance of the psychology professional in the face of the demand for moral harassment at work. The method used to make the work was based on a bibliographical review that is structured in a descriptive-exploratory way with a qualitative approach. The psychologist can act within the institution in order to reduce practices related to moral harassment, in the same helping those involved and also the organization as a whole.

**Keywords:** Moral Harassment; Job; Welfare.

## 1 INTRODUÇÃO

Com base em Freire (2009) constituí assédio moral no trabalho como uma violência psicológica, apresentando que a mesma se dá em desfavor ao trabalhador, apontando basicamente as possíveis alterações patológicas causadas pelo assédio moral no ambiente de

---

<sup>1</sup>Graduanda do curso de Psicologia do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio - UNILEÃO - antoniadoliveira@outlook.com

<sup>2</sup>Orientadora Professora do Curso de Psicologia do Centro Universitário Doutor Leão Sampaio – UNILEÃO - thercia@leaosampaio.edu.br

trabalho, e sobre as consequências do mesmo para a organização (SOARES; OLIVEIRA, 2012).

Em acordo com Heloani (2004) os aspectos históricos do assédio moral no Brasil, com fatores que influenciam nessa prática, refere as possíveis formas de tentar camuflar o assédio moral no ambiente de trabalho. Foi necessário discorrer acerca de questões envolvendo o mundo do trabalho para chegar à conceituação de assédio no ambiente de trabalho (VALÁDARES JÚNIOR; MENDONÇA, 2015).

Com base em Thomé e Schwarz (2017), que abordam o direito da saúde do trabalhador vítima de assédio moral, e suas consequências na saúde do colaborador. Logo, mostra sobre o assédio nos âmbitos sociais e organizacionais do sujeito, apontando as possíveis interferências em sua saúde (MENDONÇA; SANTO; PAULA, 2018).

Sendo assim, se evidenciou o posicionamento do colaborador acerca da violência psicológica que enfrenta quando sofre o assédio moral em seu ambiente de trabalho (SOBOLL, 2008).

O interesse pelo trabalho surgiu a partir de uma experiência pessoal vivenciada em uma instituição de trabalho, do qual geraram inúmeros questionamentos quanto à compreensão de atos semelhantes como violações dos direitos que minam a saúde mental e bem-estar do trabalhador.

A problemática discutida apresenta grande valor para o enriquecimento da discussão sobre o tema, assim como, uma relevância social, tendo em vista que, pretende-se gerar reflexões necessárias para despertar a sociedade em relação ao adoecimento psíquico da vítima que passa por assédio moral no âmbito do trabalho. Espera-se com isso, que a sociedade consiga identificar o assédio moral dentro das instituições de trabalho como forma de promover uma sensibilização maior quanto ao adoecimento do sujeito.

A pesquisa tem como objetivo principal identificar como o assédio moral no ambiente de trabalho afeta a saúde mental do trabalhador, com intuito de aumentar a discussão acerca dessa problemática alertando a sociedade em relação às consequências do ato. Tendo como específicos conceituar o que é assédio moral dentro da organização apresentando sua tipificação e características; apontar como o assédio moral pode afetar a saúde psíquica do trabalhador; e a atuação do profissional de psicologia frente a demanda do assédio moral no trabalho.

Visto que, o assédio moral no ambiente de trabalho pode ser um fator impulsionador para que se manifeste uma perturbação na saúde mental do colaborador vítima do mesmo, faz-se necessário realizar mais estudos acerca de como esse processo pode afetar a saúde psíquica dos sujeitos, contribuindo para a ampliação do conhecimento acadêmico acerca dessa temática.

## **2 METODOLOGIA**

A presente pesquisa foi estruturada a partir de uma revisão bibliográfica de livros, artigos, cartilhas e demais documentos, que tratam do tema. O método empregado foi o descritivo-exploratório e a abordagem adotada foi qualitativa. Para o levantamento bibliográfico, elegeram-se a busca de artigos em periódicos nacionais, no período de 2001 a 2018, disponíveis nas bases de dados pertencentes à Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) - Scientific Electronic Library Online (SCIELO) – periódicos eletrônicos em psicologia (PEPSIC) - Sistema de Información Científica (REDALYC).

Referente à exploração da pesquisa, Gil (2010), a introduz como meio de análise das literaturas, cujo intuito é verificar se o material bibliográfico selecionado possui relevância para a investigação que se propõe. Em contraponto, a investigação qualitativa, é representada a partir do desenvolvimento de análises e explanações rigorosas sobre determinada temática, a fim de melhor compreender o objeto de estudo de maneira mais aprofundada (LAKATOS; MARCONI, 2011).

Foram utilizados os seguintes descritores: “assédio moral e trabalho”; “assédio moral no ambiente de trabalho”; “saúde do colaborador no trabalho”; “direitos dos colaboradores vítimas de assédio moral”; “assédio moral e saúde do trabalhador”. Como critérios de inclusão, os artigos deveriam preencher as seguintes condições: apresentar o conceito de assédio moral; abordar as principais características do assédio moral; apontar como ocorre o assédio moral no trabalho; apresentar a relação do assédio no trabalho com distúrbios na saúde do trabalhador; artigos publicados em português. A análise foi realizada considerando informações específicas de cada artigo relacionadas à autoria, ano de publicação, país, população, tipo de pesquisa, instrumento utilizado para coleta de dados e resultados obtidos.

## **3 ASSÉDIO MORAL: HISTÓRIA E CONCEITO**

A descoberta dos índices de assédio moral em países europeus se deu através de pesquisas realizadas pelo pesquisador e psicólogo Heinz Leymann, onde no início de 1984 faz sua publicação acerca de uma extensa pesquisa a respeito das consequências do assédio moral (MELO; MELO; ISAÍAS, 2017).

Assim, os autores (2017, p.02) afirmam que:

Em primeiro, destaca-se o Reino Unido com um percentual de 16,3% de trabalhadores afetados pela prática da violência, em seguida, a Suécia, com

10,2%, depois, vem a França com 9,9% e a Irlanda com 9,4%. A Alemanha conta com 7,3% dos trabalhadores vítimas de assédio, e logo após vêm Espanha, Bélgica, Grécia e Itália, respectivamente. Os dados, porém, podem estar mascarados, ou seja, os números de assédios sofridos pelos empregados podem ser ainda maiores.

Soares e Oliveira (2012) afirmam que, o assédio moral no trabalho vem sido analisado nas últimas décadas através de várias abordagens, sendo que se tornou assunto importante a ser tratado a respeito da saúde dos trabalhadores. De acordo com Heloani (2004) historicamente o denominado assédio moral sempre existiu de formas variadas. O autor considera que essas formas de humilhações sempre foram estabelecidas pelo próprio sistema macroeconômico.

De acordo com Soares (2012) historicamente existiu em cada país nomes diferenciados para elucidar o que seria o assédio moral. Utilizou-se da nomenclatura diante das várias pesquisas acerca do conceito. Notou-se que essas denominações serviam para explicar um mesmo fenômeno que já havia difundido em muitas nações. Sendo assim, estima-se que nas últimas décadas as pesquisas acerca do assédio moral evoluíram bastante, principalmente com relação às principais consequências do mesmo e seus efeitos negativos na saúde física e mental das vítimas.

Posto a isso Melo, Melo e Isaías (2017) afirmam que no Brasil o assédio moral subsiste desde a escravidão em que escravos eram forçados a trabalharem em circunstâncias precárias, passando por agressões físicas e humilhações. Com relação a esse aspecto Heloani (2004) aponta que no Brasil, colônias indígenas e os negros foram constantemente assediados e humilhados pelos colonizadores. Dado isso, ainda de acordo com o autor, o mesmo considera que a superioridade a qual imposta historicamente, culturalmente e economicamente desde essa época, já era o fator impulsionaste para o assédio moral.

Portanto, atualmente no Brasil essa temática passa a ser vista de maneira preocupante tanto para médicos quanto para psicólogos, pois lamentavelmente as formas de assédio moral se tornaram comuns e frequentes no ambiente de trabalho são apenas resultantes dos modelos de assédios que eram vistos no decorrer da história do país. Consequentemente, já se fala no país sobre inúmeros projetos de lei com intuito de combater essa forma de violência (MELO; MELO; ISAÍAS, 2017).

Soares e Oliveira (2012) apontam que os significados do termo assédio moral vai dar ênfase em certas questões que irá distinguir essa forma de violência das demais. Em decorrência disso, o assédio moral é um processo que tem um funcionamento com

características dinâmicas em que acontece em um tempo e com uma determinada frequência de duração, que são considerados aspectos importantes na identificação do mesmo.

De acordo Hirigoyen (2010), o caráter de repetição nas ações de assédio tolerados pelas vítimas é uma das questões cruciais a ser levado em consideração na assimilação de uma situação que envolve o assédio moral. A escritora coloca em destaque que a gravidade não está somente nos ataques isolados. A continuidade e a repetição das ações de violência estabelecem a agressão e causa efeitos traumáticos. Dessa forma, a autora adverte para um cuidado em não fazer julgamento nas situações de estresse, agressões pontuais, pressão no local de trabalho, de desentendimento, discussões ou mesmo um conflito velado, como também o assédio moral.

Percebe-se assim, formas de humilhação isolada sem ter uma frequência e um conjunto de características não pode ser considerado assédio moral. Então, o assédio moral no ambiente de trabalho se dar quando a vítima é exposta a situações constantes e repetitivas de humilhação durante um determinado período e frequência. Pode-se considerar a humilhação como um sentimento pertencente à vítima de ser ofendido causando dor, tristeza e sofrimento (SOARES; OLIVEIRA, 2012).

A prática do assédio moral tende a ser classificada em três tipos, sendo ele em assédio moral vertical que tem caráter descendente e ascendente, assédio moral horizontal e assédio moral misto. No assédio moral descendente acontece a partir das atitudes de um funcionário com nível de maior importância dentro da organização em oposição a alguns de seus subordinados. Já no assédio moral ascendente, é uma modalidade mais atípica, a violação vem da parte dos subordinados contraposição a um superior hierárquico, geralmente, neste tipo de modalidade, o assédio tende a acontecer em grupos. O assédio moral horizontal surge no meio de colaboradores que estão no mesmo grau de hierarquia e no assédio misto indivíduos de diferentes hierarquias se reúnem para praticar o assédio com um funcionário (NASCIMENTO, 2018).

Enfatizando assim, que a prática do assédio moral é estabelecida pelo descumprimento das regras sociais, as quais são consideradas essenciais para o convívio das pessoas. Ou seja, uma ação ou perseguição repetitiva que resulta ferir valores, direitos e princípios individuais do sujeito, sendo denominado como um comportamento ofensivo, podendo gerar danos significativos a suas vítimas, como o isolamento social, impactos negativos em relação a autoestima, queda no desempenho profissional e problemas psicológicos (TISSOT, 2017).

#### **4 LEGISLAÇÃO VIGENTE DO ASSÉDIO MORAL**



O assédio moral é um termo que se utiliza para delinear situações de violência psicológica extrema no âmbito do trabalho, de natureza pessoalizada, agressiva, mal intencional e processual. Se configura como um adjacente articulado de armadilhas premeditadas, preparadas, prolongadas e repetitivas; são comportamentos hostis que ocorre por um longo período, sendo sua prática realizada de maneira intencional a custo de anular, prejudicar ou excluir o alvo escolhido (QUESADO, 2013).

Sabe-se que o assédio moral não possui legislação específica no Brasil, mas, sua tal prática pode se enquadrar e ser punida sob a legislação já existente, na qual se encontra fundamentada no Código Civil, Código Penal, Constituição Federal e Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) (ALVARENGA, 2017).

No âmbito civil, o sujeito assediador é de fato responsabilizado civilmente pelo ato do assédio, em que dessa forma cabe ao mesmo pagar indenização a vítima, seja material, se for em casos que a prática cause prejuízos financeiros, e/ou indenização moral, cujo está relacionada a prejuízos não mensuráveis ou palpáveis, que é referente a danos que denegre a imagem do sujeito, ou danos psicológicos (SILVA, 2004).

No campo do Código Penal, o assédio moral pode ser caracterizado como um crime, podendo ser considerado como um crime de calúnia, que é quando o sujeito assediador acusa o outro por algo que ele não cometeu, conforme o artigo 138 no Código Penal Brasileiro, e sua penalidade pode ser de prisão de seis meses a dois anos, mais multa. E se, ainda o assediador chegar a ofender a honra do outro publicamente, o caso também entrará como crime de difamação, cujo artigo 139 e sua pena é de três meses de prisão a um ano, mais multa (QUESADO, 2013).

Casos de assédio moral podem ser tipificado como crime de injúria, se o sujeito ofender a dignidade da vítima, com isso, a penalidade é de multa ou detenção de seis meses a um ano. Já em casos extremos, a pessoa que pratica o assédio moral pode ser condito em outros tipos de crime, como por exemplo: casos de saúde da vítima, lesão corporal, e lesão a integridade corporal, como se encontra no artigo 129 do Código Penal. Assim como também, pode se enquadrar a crime que vai contra a liberdade do indivíduo por causa do constrangimento ilegal, causado mediante a graves ameaças e violência, e depois reduzir a capacidade de resistência, conforme artigo 146 no mesmo código (SILVA, 2004).

A Consolidação das Leis Trabalhista (CLT) condiz que se o ato for praticado por um superior da empresa, a mesma responderá por ato ilícito, pois ela é responsável por tudo que acontece com seus colaboradores, em que deve sempre prezar pelo bem-estar e por um ambiente saudável para seus trabalhadores. Encontra-se no artigo 483 da CLT, que o assédio

moral pode ser configurado como uma falta gravíssima. A vítima do assédio pode ponderar uma ação trabalhista no qual pode requerer uma rescisão de forma indireta do contrato de trabalho, lhe assegurando uma indenização. E se a ação for realizada por um empregado contra uma outra pessoa de nível superior, a organização pode dispensá-lo por justa causa. Diante disso, o ato cometido dentro do âmbito de trabalho a empresa deve se responsabilizar de tudo, pois a mesma tem a obrigação de punir e fiscalizar devidamente seus funcionários (ALVARENGA, 2017).

## **5 ASSÉDIO MORAL E BEM ESTAR DO TRABALHADOR**

De acordo com Paschoal, Torres e Porto (2010) a compreensão de bem-estar é visto como sinônimo de felicidade, destacando os aspectos da experiência do trabalhador. Em contrapartida, estresse e/ou esgotamentos existentes no trabalho caracterizam-se como aspectos negativos ao bem-estar, no entanto, não caracterizam bem-estar no trabalho propriamente dito.

Albuquerque e Tróccoli (2004), afirmam que o tema deriva-se em duas perspectivas gerais: (1) hedônica, do qual, o foco está na felicidade e o bem estar caracteriza-se entre prazer e desprazer de forma subjetiva. Enquanto que, a segunda perspectiva denominada (2) eudaimônica é caracterizada pelo significado de autorrealização, tendo como definição do bem-estar psicológico o grau de satisfação que o sujeito possui na sua vida em geral.

Posto isso, o bem-estar subjetivo (BES) é compreendido a partir de três elementos: afeto positivo, afeto negativo e satisfação com a vida. Ambos os afetos positivos e negativos estão relacionados aos aspectos emocionais de bem-estar e a satisfação com a vida está correlacionada ao aspecto cognitivo. O afeto positivo determina-se como um sentimento momentâneo, vivenciado em determinado momento como um estado de alerta, entusiasmo e atividade que gera um contentamento hedônico puro. Quanto ao afeto negativo, também se determina como um sentimento momentâneo, contudo, abrange emoções desagradáveis e sintomas psicológicos aflitivos e angustiantes (DIENER *et al.*, 1985 *apud* PACHOAL; SORAGGI, 2011).

Referindo ao bem estar psicológico, Ryff e Keyes (1995) citados por Siqueira e Padovam (2008), afirmam que este é definido a partir de seis dimensões: (a) autoaceitação, caracteriza-se como aspecto central da saúde mental, neste o sujeito com um bem estar elevado manifesta atitudes positivas em relação a si mesmo; (b) relacionamento positivo com outras pessoas, caracteriza-se pela boa relação e empatia com as demais pessoas mantendo amizades e identificação com o outro; (c) autonomia, independência e avaliação do

comportamento; (d) domínio do ambiente, habilidade do sujeito para criar ambientes adequados às suas características; (e) propósito de vida, senso de direção que contribuam para o sujeito perceber que a vida tem um significado; (f) crescimento pessoal, constante crescimento a aprimoramento pessoal.

Atualmente o processo de produção, por ser algo dinâmico, vem gerando grandes alterações no ambiente de trabalho, em especial a saúde e bem-estar do trabalhador, também tornando algo inesperado e incerto para as empresas, indicando que elas revejam seus ideais e práticas nas gerências. Portanto, é no e em decorrência do trabalho que alguns sujeitos adoecem, do mesmo modo que é pelo meio dele que as habilidades e capacidades humanas podem ser reconhecidas e fortalecidas. (NARDI; PALMA, 2015).

Segundo Nardi e Palma (2015) os indivíduos ficam uma parcela das suas vidas no seu local de trabalho, capacitando como pessoa e na sua carreira profissional, sendo produtivo para obter resultados e firmando relações. Essas pessoas são diariamente estimuladas a programar sua rotina para conseguir atingir os seus objetivos devido à demanda dos desafios da fase contemporânea, tendo como exemplo, estabilidade financeira, arrumar um emprego ou não perdê-lo, se afastando de práticas e condições de vida que coloque em risco a sua saúde (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

Conforme Freitas, Heloani e Barreto (2008), o assédio tende a contribuir para o desenvolvimento e crescimento de sérias adversidades à vida do indivíduo, influenciando significativamente no âmbito social, cultural, familiar, profissional, assim como emocional. Dentre os muitos problemas de saúde que se manifestam, estão: falta de atenção, hábitos depressivos, ideações, concepções e condutas suicidas. De acordo com Hirigoyen (2010), o assédio moral pode ser relacionado à dois períodos: o que acontece de forma mais recente, figurados a partir de vários sintomas tais como dores de cabeça, estresse, dores estomacais, nervosismo e dificuldades em dormir, e, os com maior duração podendo manifestar adoecimento e problemas psicológicos de maior gravidade, tendo como exemplo: tristeza, culpabilização, quadros depressivos, entre outros.

Percebe-se que a prática do assédio podem interferir na saúde mental e física de um indivíduo, sendo capaz de alcançar toda a coletividade da organização, visto que o mesmo tem um modo de influenciar as relações interpessoais ocasionando instabilidade psíquica no indivíduo e dentro dos ambientes de trabalho. Diante disso, observa-se que semelhante o ato pode vir a ocasionar também doenças laborais mais severas, como o suicídio e diversas outras formas de violência social e o homicídio. O impacto do assédio moral dissemina nas esferas biológicas, biopsicológicas e comportamental acarretando assim, resultados

psicopatológicas, psicossomáticas e comportamentais, provocando aspectos negativos e dificultando de modo significativo na qualidade de vida do indivíduo (RODRIGUES, 2015).

## **6 QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR**

O trabalho é constantemente identificado como algo que dá sentido à uma parte importante de vida, elevando o status, definindo a identidade pessoal que impulsiona e intensifica o crescimento pessoal e profissional do ser humano, sendo considerado um âmbito de importância para o desenvolvimento dos indivíduos para a concepção de sua identidade perante a sociedade. Ao longo de seu percurso, o trabalho passa por mudanças e, no meio social da atualidade, sendo assim, uma grandeza geradora de desentendimento com a vida em sociedade e no meio familiar (VASCONCELOS, 2001).

No atual contexto das organizações, é notório identificar o aumento da humanização dentro da organização, em que assim, essa participação tomou uma proporção fundamento diante desse meio. O bem-estar do sujeito trabalhador teve seu grande impulso e fortalecimento depois dos movimentos sindicais na década de 1960 no Estados Unidos; pois, foi durante esse período que os trabalhadores tiveram mais conscientização; e as empresas aumentaram suas responsabilidades sociais de forma que contribuíssem de maneira decisiva sobre a mudança para melhores formas de trabalho (FORNO; FINGER, 2015).

No âmbito organizacional, percebe-se o aspecto de diversos indicadores que evidenciam a perda e diminuição na qualidade de vida dos trabalhadores, por exemplo: perda de contato com a natureza, surgimento de novas doenças, aumento dos índices de acidentes, consumo crescente de drogas, consumismo exagerado, alcoolismo, dentre outros. As organizações assumiram-se como parte no debate e utilização deste conceito e definição na tentativa de projetar, implantar e ponderar métodos de produção que possibilitem maior bem-estar, satisfação e saúde aos seus colaboradores, visando, em meio a outras consequências, melhoria nas entregas, na produtividade e na rentabilidade (PIMENTEL, 2003).

Portanto, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é estimado como um fator de grande importância diante do novo contexto organizacional, em que visa a existência de uma realidade social nova, como por exemplo, uma consciência maior e direito à saúde; o aumento em relação a expectativa de vida do sujeito; novos estilos e hábitos comportamentais, compromisso ao desenvolvimento sustentável; responsabilidade social; e como também um maior tempo de trabalho em tarefas produtivas (VALADÁRES JÚNIOR, 2016).

Desse modo, a qualidade de vida do trabalhador é uma tecnologia utilizada nas empresas com intuito de renovar as tais formas de organização trabalhista, em que do mesmo modo possa elevar a satisfação pessoal, a produtividade e também os resultados de participação dos colaboradores mediante aos processos que envolve seu trabalho. Com isso, pode-se dizer que a o principal objetivo que constituem as ações da QVT são para garantir uma maior produção e eficácia das atividades, e atender as necessidades básicas de seus trabalhadores (FORNO; FINGER, 2015).

Em decorrência disso, a QVT apresenta práticas nas quais conduzem desempenhos mais satisfatórios, evitando e reduzindo desperdícios e custos operacionais, isso acontece por conta que os programas que se enquadram nessa tecnologia exige que as pessoas “queiram fazer” e que “saibam fazer” sempre mais e melhor. Já que as organizações estão sempre em constante necessidade em manter o alto nível de competitividade, e por conta desse nível é fundamental que passam então a se preocupar mais com seus colaboradores, pois é através dos comprometimentos deles que os resultados da empresa são atingidos de forma mais eficaz (DIAS JÚNIOR, 2016).

Contudo, pode-se concluir que o alicerce para que se tenha uma gestão de qualidade total é importante que se ofereça uma melhor qualidade de vida dos trabalhadores, já que a QVT designa experiências entre as relação sujeito-trabalho-organização, tendo como base primordial a análise e reestruturação das atividades, objetivando tornar menos penosa a vida dos colaboradores (VASCONCELOS, 2001).

A Qualidade de Vida dos Trabalhadores – QVT – engloba um conceito que vai além da legislação na qual protege o sujeito trabalhador, como também nas responsabilidades sócias da empresa, as aspirações humanas atendendo as necessidades de cada um, buscando sempre a ideia de humanização e qualidade de vida dentro do trabalho (ABREU, 2017).

Entendendo dessa forma, o que consiste a QVT são ações que tem por objetivo gerar um comportamento construtivo nas pessoas que perpassam a maior parte do seu tempo e dos seus dias num ambiente laboral, para que assim, possa tornar a rotina do trabalhador mais saudável, agradável e segura. Ressaltando que não é só o sujeito que se beneficia nesse processo, pois em consequências disso, é esperado que o rendimento individual alcance o coletivo, promovendo ganhos positivamente no resultado final. Entre os benefícios que envolve a QVT estão: integração dos funcionários, mais engajamento entre as equipes, maior investimento para treinamento e desenvolvimento, estímulo aos direitos dos colaboradores, valorização das habilidades e competências dos trabalhadores, atenção em relação a segurança e saúde dentro do ambiente de trabalho, maior produtividade dos funcionários, acessibilidade

para trabalhadores portadores de alguma deficiência, maior liberdade de expressão, e incentivo para participação de todos (FRANCINI, 2017).

É importante enfatizar que além dos fatores físicos, dos aspectos psicológicos e sociológicos. Estes interferem por igual na satisfação dos trabalhadores diante das situações de trabalho, considerando também os aspectos tecnológicos. Com isso, pode-se dizer que esses aspectos em conjunto alteram e afetam a cultura e o clima organizacional, produzindo reflexos no bem-estar dos colaboradores e na produtividade da organização (FORNO; FINGER, 2015).

## **7 PAPEL DO PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL FRENTE AO ASSÉDIO MORAL NO ÂMBITO DO TRABALHO**

O psicólogo organizacional atuará com intervenções relacionadas a promoção, prevenção e tratamento. A fim de promover, prevenir e combater a prática do assédio moral, visto que essa prática é considerada como um grande risco psicossocial. Tais intervenções em que são necessárias e recomendadas tem por finalidades melhorar o clima psicológico no ambiente trabalhista, podem ser subdivididas em três categorias: as pessoas que são envolvidas de forma direta no assédio (assediador e o assediado); os grupos, colegas e equipes de trabalhos; e a organização em si (RISSI et al., 2016).

Frente a essas questões é importante o papel do psicólogo, trabalhando com a promoção a saúde para uma organização laboral saudável, em que decorra uma melhoria na qualidade de vida dos seus colaboradores, visto que o trabalho desempenha uma enorme influência na preparação de identidade de um sujeito. Dessa forma, as intervenções que podem ser realizadas pelo profissional devem ser feitas acompanhadas as pessoas envolvidas, seja o assediado ou o assediador, proporcionando assistência, ajudando e apoiando para que possam igualmente lidar e enfrentar as perdas acarretadas pelo assédio, tendo como por exemplo: autoconfiança, os relacionamentos, a autoestima, etc.; como também ajudar o indivíduo a descobrir alguns meios de “fugas” para tal circunstância (TISSOT, 2016).

Existe várias formas de prevenção do assédio moral, como por exemplo: estabelecimentos de normas e limites, educar líderes e trabalhadores, e incluir comportamentos mais adequados dentro da organização. É importante que o trabalho preventivo englobe questões sobre informação, capacitação dos profissionais dentro de todos os setores da empresa, como também crie grupos de discussão sobre o assunto (RISSI et al., 2016).

É de ampla relevância que o profissional, organize, planeje e venha a executar a retomada do trabalho dos colaboradores que foram distanciados de suas funções laborais por origem do assédio moral, para que eles então possam voltar de maneira adequada e o mais confortável possível. Vale ressaltar que as intervenções do psicólogo não são restritas apenas as vítimas, visto que os assediadores precisam também de cuidados, precauções e atenção especializada. (OLIVEIRA, 2004).

O psicólogo organizacional tem a função de observar com cautela toda a situação, com finalidade de identificar as causas e compreender tudo e todos os envolvidos, evitando assim, julgamentos subjetivos e morais, para que dessa forma, possa descobrir mecanismos e adotar medidas de prevenção e transformar toda a situação, evitando práticas futuras de assédio. (SILVA; FURIATI, 2015).

Dentro da organização podem ser desenvolvidas algumas práticas que servem de auxílio na prevenção do assédio, dentre estas, estão: desenvolver liderança; políticas organizacionais que possam favorecer relações profissionais de forma positiva; difundir os objetivos organizacionais; permitir que os trabalhadores possam escolher a maneira de como realizar suas tarefas; clareza e objetivo na descrição de cada função; e desenvolver políticas com programas que combatam tais problemas dentro da empresa (TISSOT, 2016).

Para as pessoas que sofrem o assédio moral dentro do ambiente de trabalho pode ser intervinda com práticas de aconselhamento, estratégias de reabilitação, grupos de apoio e acompanhamento no retorno de suas atividades por meio da ouvidoria (RISSI et al., 2016).

Diversos estudos apontam que os ambientes mais propícios para a ocorrência do assédio são os locais que não há respeito e ética, como também aqueles em que não existe diálogo, e com isso a vítima não consegue ser ouvida. Pode-se enfatizar que existem três níveis básicos para atuação na prevenção do assédio: primária, secundária e terciária. O primeiro nível, a primária, corresponde a atitudes proativas que tem por intuito diminuir a probabilidade do assédio, com programas de políticas antiassédio que são criadas dentro da organização. O segundo nível, tem como objetivo aumentar recursos pessoais para os colaboradores, como treinamentos, capacitação, e resolução de conflitos. E o nível terciário objetiva diminuir ou eliminar os diversos danos, tanto no campo individual ou coletivo (TISSOT, 2017)

É dever do psicólogo atuar com todos os envolvidos, oferecendo assistência e apoio para que então os mesmos consigam lidar com as perdas decorrentes da prática do assédio moral, como por exemplo: relacionamentos, autoconfiança, promoções, etc.; avaliar os impactos provocados financeiramente (perda do emprego, tratamento com a saúde); e como

também auxiliar o sujeito na identificação de prováveis “fugas” (mudança de emprego) (SILVA; FURIATI, 2015).

É importante que a organização esteja por dentro de tudo e oriente todos os funcionários sobre pontos relevantes do assédio moral, ressaltando os prejuízos que podem ser causados tanto para as pessoas envolvidas como para a empresa em si. Pois, a prevenção incide sanear condições melhores no ambiente de trabalho, na comunicação e no diálogo (OLIVEIRA, 2004).

## **8 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A pesquisa possibilitou uma maior compreensão de conhecimentos e aprendizagens sobre o assédio moral no ambiente de trabalho a partir das reflexões dos autores que discutem esse processo e o que essa ação pode acarretar de forma negativa na vida das pessoas envolvidas. Mediante o conteúdo estudado, foi possível esclarecer que o assédio moral se denomina em nuances e aspectos, assim como sua classificação e tipificação se manifesta de diversas formas. Compreendendo que a prática do assédio moral seriam condutas de cunho agressivo, seja por ações verbais ou não verbais, tendo como propósito atingir a integridade física e mental de uma determinada pessoa.

Contudo, é possível explicar os efeitos causados aqueles que sofrem o ato tendo como fatores de risco na saúde psíquica do trabalhador referentes a sua vida em geral, onde quais os sintomas estão relacionados a tristeza, isolamento social, casos de depressão, fragilidades no ambiente de trabalho, quanto a diminuição de produção, bem como suas relações interpessoais dentro da organização se torna vulneráveis após o ocorrido.

Visto que as consequências que o assédio moral pode provocar a vida do sujeito causam interferências tanto no âmbito físico e mental, assim como também, havendo prejuízos significativos na organização como um todo, o que pode acarretar danos extremos no meio coletivo.

A conciliação entre o ambiente profissional e os objetivos pessoais mostra-se como desafio na vida dos colaboradores, podendo auxiliar ou dificultar o desenvolvimento do processo, impondo um esforço maior de ambos os campos. Contribuir para a formação de um ambiente de trabalho seguro e agradável que disponibilize garantia de bem-estar físico e mental para os trabalhadores, passou a ser um diferencial na estratégia das organizações, pois acarreta um aumento na dedicação, fidelidade, comprometimento e responsabilidade do



trabalhador, o que representa diretamente em uma redução de custos, qualidade do serviço e um acréscimo de produtividade, aumentando os índices nos resultados financeiros.

Portanto, no decorrer da pesquisa compreende-se que ao profissional de psicologia organizacional e do trabalho, deve ter a responsabilidade e visão com maior amplitude do papel do sujeito no que diz respeito a sua atribuição, seu provável comportamento em determinadas situações, o modo de agir e a maneira de como estar inserido no grupo, fundamentando um profissional qualificado para lidar com as diversas situações que envolvam assédio moral.

Assim sendo, é indispensável que o psicólogo tenha um posicionamento correto para exercer com segurança sua profissão, que tem como foco a promoção a saúde e qualidade de vida, fornecendo a identificação de quaisquer formas de violência e opressão sofrida pelo trabalhador. É de fundamental importância que o psicólogo considere todos os contextos da organização antes de implementar um planejamento para as intervenções de prevenção e/ou de tratamento do assédio moral no ambiente de trabalho, devendo estar sempre atento ao sigilo exigido pela profissão, de acordo com o código de ética profissional do psicólogo.

Com isso, a pesquisa apresentada não teve o intuito de esgotar o tema relativo ao assédio moral no ambiente laboral, desse modo, recomenda-se que os estudos futuros tenham como bases os artigos e livros que compartilhem dessa temática em diversos contextos da realidade atual.

## REFERÊNCIAS

- ABREU, A. **Qualidade de vida no trabalho:** principais técnicas e benefícios. 2017. Disponível em: <<https://www.salpinx.com.br/qualidade-de-vida-no-trabalho/>>. Acesso em: 29 de outubro de 2018.
- ALBUQUERQUE, A. S; TRÓCOLLI, B. T. Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 20, n. 2, p. 153-164, 2004. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-37722004000200008&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722004000200008&lng=en&nrm=iso&tlng=pt)>. Acesso em: 10 de outubro de 2018.
- ALVARENGA, L. **Consequências jurídicas do assédio moral**. 2017. Disponível em: <<https://leidyane2030.jusbrasil.com.br/artigos/489126339/consequencias-juridicas-do-assedio-moral>>. Acesso em: 20 de novembro de 2018.
- BAIBICH, M. E. S; LISBOA, M.C. A cultura e a ética organizacional frente ao assédio moral no trabalho. In: TOLFO, S. R. OLIVEIRA, R. T. (Orgs.). **Assédio moral no trabalho:** Características e intervenções. Santa Catarina: Florianópolis: Lagoa, 2015, p.69-93. Disponível em:< <http://neppot.ufsc.br/files/2016/08/LIVRO-AMT-CaracInterv2015.pdf>>. Acesso em: 25 de setembro de 2018.

DIAS JÚNIOR, L. G. S. **Você Sabe o que é Qualidade de Vida no Trabalho?** 2016. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/carreira/voce-sabe-o-que-e-qualidade-de-vida-no-trabalho/98682/>>. Acesso em: 29 de outubro de 2018.

FORNO, C. D; FINGER, I. R. Qualidade de vida no trabalho: conceito, histórico, e relevância para a gestão de pessoas. **Rev. brasileira de qualidade de vida**, v. 07, n. 02, PR- Ponta Grossa, abr-jun 2015. Disponível em: <<https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/viewFile/3015/2089>>. Acesso em: 12 de novembro de 2018.

FRANCINI, C. **Qualidade de vida nos trabalhos nas empresas**. 2017. Disponível em: <<https://blog.contaazul.com/qualidade-de-vida-no-trabalho-nas-empresas>>. Acesso em: 19 de novembro de 2018.

FREIRE, P. A. **Assédio moral e saúde mental do trabalhador**. Psicologia.com.pt. 2009. Disponível em:< <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0473.pdf>> Acesso em: 13 julho de 2018.

FREITAS, M. E; HELOANI, J. R; BARRETO, M. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HELOANI, J. R. Assédio moral – um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. **RAE- eletrônica**, v. 3, n. 1, Art. 10, jan./jun 2004. Disponível em:<<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v3n1/v3n1a12>> Acesso em: 13 de julho 2018.

HIRIGOYEN, M. F. **Redefinindo o assédio moral**. 5ª. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2010.

LAKATOS, E. M; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 5ª.ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MELO, R.H.B; MELO, R.B; ISAÍAS, S.L. A evolução histórica do assédio moral nas relações de trabalho no brasil e no mundo. **Revista Jus Navigandi**. Maio 2017.Disponível em:< <https://jus.com.br/artigos/57476/a-evolucao-historica-do-assedio-moral-nas-relacoes-de-trabalho-no-brasil-e-no-mundo>>. Acesso em: 10 de julho de 2018.

MENDONÇA, J. M.B; SANTOS, M.A.F; PAULA, K. M. Assédio moral no trabalho: estado da arte e lacunas de estudos. **Gestão & Regionalidade**, v. 34, n. 100, jan-abr 2018. Disponível em:<[http://seer.uscs.edu.br/index.php/revista\\_gestao/article/view/4399/2365](http://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_gestao/article/view/4399/2365)> Acesso em: 23 de julho de2018.

NARDI, C.F.F; PALMA, D.L. Bem-estar no trabalho: contribuições a prática social nas empresas. **Revista Científica Tecnológica**, Rio Grande do Sul, v. 2, n. 1, 2015. Disponível em: <[file:///C:/Users/windows7/Downloads/25-1-91-1-10-20150310%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/windows7/Downloads/25-1-91-1-10-20150310%20(1).pdf)>. Acesso em: 23 de setembro de 2018.

NASCIMENTO, D. T. **Saúde mental de trabalhadores vítimas de assédio moral**. Psicologia.com.pt, 2018. Disponível em:<<http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A1197.pdf>>. Acesso em: 14 de outubro de 2018.

OLIVEIRA, P. R. **Assédio Moral no Trabalho**. 2004. Disponível em: <[http://www.psicologia.pt/artigos/ver\\_opinio.php?codigo=aop0032](http://www.psicologia.pt/artigos/ver_opinio.php?codigo=aop0032)>. Acesso em: 03 de setembro de 2018.

PASCHOAL, T, SORAGGI, F. Relação entre bem-estar no trabalho, valores pessoais e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho. **Estud. pesqui. Psicol**, v. 11, n.2, Rio de Janeiro, agosto 2011. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1808-42812011000200016](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-42812011000200016)>. Acesso em: 16 de outubro de 2018.

PASCHOAL, T; TORRES, C. V; PORTO, J. B. Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. **Revista de Administração Contemporânea**, n. 14, v. 6, p.1054-1072, 2010. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/47674467\\_Felicidade\\_no\\_Trabalho\\_Relacoes\\_com\\_Suporte\\_Organizacional\\_e\\_Suporte\\_Social](https://www.researchgate.net/publication/47674467_Felicidade_no_Trabalho_Relacoes_com_Suporte_Organizacional_e_Suporte_Social)>. Acesso em: 08 de agosto de 2018.

PIMENTEL, M. H. C. R. **Qualidade de vida no trabalho: concepções e práticas adotadas em empresas do polo petroquímico de Camaçari**, 2003. 95f. Dissertação apresentada ao Mestrado Acadêmico de Administração da Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia como requisito parcial para obtenção do Título de Mestre em Administração Salvador, 2003. Disponível em: <[http://www.adm.ufba.br/sites/default/files/publicacao/arquivo/maria\\_helena\\_pimentel.pdf](http://www.adm.ufba.br/sites/default/files/publicacao/arquivo/maria_helena_pimentel.pdf)>. Acesso em: 15 de outubro de 2018.

POOLI, A. M.; MONTEIRO, J.K. Assédio moral no judiciário: prevalência e repercussões na saúde dos trabalhadores. **Rev. Psico. Org. e Trab**, v. 18, n. 2, abr-jun, 2018. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572018000200002](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572018000200002)> Acesso em: 10 agosto de 2018.

QUESADO, M. D. S. **O assédio moral na legislação brasileira**. 2013. Disponível em: <<https://www.webartigos.com/artigos/o-assedio-moral-na-legislacao-brasileira/102548>>. Acesso em: 20 de novembro de 2018.

RISSI, V. et al. Intervenções psicológicas diante do assédio moral no trabalho. **Temas psicol.** v. 24; n. 1, Ribeirão Preto, março 2016. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-389X2016000100018](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2016000100018)>. Acesso em: 14 de outubro de 2018.

RODRIGUES, L. C. **A saúde mental dos trabalhadores e o assédio moral organizacional**. 2015. Disponível em: < <https://jus.com.br/artigos/43101/a-saude-mental-dos-trabalhadores-e-o-assedio-moral-organizacional> >. Acesso em: 22 de agosto de 2018.

SILVA, F. A. **As legislações aplicáveis ao assédio moral**. 2004. Disponível em: <<https://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/1590/As-legislacoes-aplicaveis-ao-assedio-moral>>. Acesso em: 20 em novembro 2018.

SILVA, N. L.; FURIATI, A. **Assédio moral no trabalho: Características, Consequências e Atuação do Psicólogo**, 2015. Disponível em: < <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/assdio-moral-no-trabalho-caractersticas-consequencias-e-atuao-do-psicologo/>>. Acesso em: 03 de setembro de 2018.

SIQUEIRA, M.M.M; PADOVAM, V.A.R. Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, São Paulo, v. 24, n. 2, p.201-209, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v24n2/09>>. Acesso em: 2 de setembro de 2018.

SOARES, A. As origens do conceito de assédio moral no trabalho. **Rev. bras. De saúde ocupacional**, São Paulo, n. 37, v. 126, p. 284-286, 2012. Disponível em:<<http://www.redalyc.org/pdf/1005/100524977009.pdf>> Acesso em: 15 de agosto de 2018.

SOARES, A; OLIVEIRA, J.A. O assédio moral no trabalho: uma breve introdução. **Rev. bras. Saúde ocupacional**, São Paulo, v. 37, n. 126, p. 195-202, 2012. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/1005/100524977002/>> Acesso em: 15 de agosto de 2018.

SOBOLL, L. P. Posicionamento do trabalhador diante da violência psicológica. In: SOBOLL, Lis Andréa Pereira. **Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

THOMÉ, C. F; SCHWARZ, R. G. Assédio moral no trabalho e direito à saúde: consequências do assédio moral no âmbito do trabalho ao direito à saúde do trabalhador. **Rev. de Direito do Trabalho e Meio Ambiente do Trabalho**, Maranhão, v. 3, n. 2, p. 1 – 20, Jul/Dez 2017. Disponível em:<<http://www.indexlaw.org/index.php/revistadtmat/article/view/2346/pdf>> Acesso em: 20 de agosto de 2018.

TISSOT, C. Postura do Psicólogo nas Organizações Diante do Assédio Moral. **Revista Online IPOG**. SC-Florianópolis, v. 1, n. 13, julho 2017. Disponível em: <<file:///C:/Users/Dalice/Downloads/cinthia-tissot-310111118.pdf>>. Acesso em: 12 de setembro de 2018.

VALÁDARES JÚNIOR, V. M; MENDONÇA, J. M. B. Assédio moral no trabalho: dilacerando oportunidades. **Cad. EBAPE.BR**, v. 13, n. 1, artigo 2, Rio de Janeiro, Jan./Mar 2015. Disponível em:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323232945003>> Acesso em: 20 de julho de 2018.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, v. 08, n. 01, São Paulo, 2001. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/lucianabfelix/qualidade-de-vida-no-trabalho-origem-evolu-e-perspectivas>>. Acesso em: 10 de outubro de 2018.

VASCONCELOS, Y. L. Assédio moral nos ambientes corporativos. **Caderno EBAPE.BR**, v. 13, n. 4, artigo 9, Rio de Janeiro, Out. /Dez 2015. Disponível em:<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323242132010>> Acesso em: 20 de agosto de 2018.