

## RESENHA

### O Assédio Moral no Ambiente de Trabalho

#### *Workplace Mobbing*

**Jocemara Ferreira Mognon\***

Universidade São Francisco

Soares, L. Q. (2008). *Interações socioprofissionais e assédio moral no trabalho: "Ou você interage do jeito deles ou vai ser humilhado até não agüentar mais"*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

O assédio moral vem sendo um tema de interesse para entender como são estabelecidas as interações socioprofissionais e o clima organizacional nas empresas. Acredita-se que a violência moral no trabalho tenha aparecido junto com o surgimento inicial do trabalho, e que possivelmente foi agravada com a globalização e com a inerente necessidade de transformações nas relações trabalhistas. Nos últimos anos ficou evidente a necessidade do trabalhador desenvolver algumas habilidades essenciais como autonomia, criatividade e ampliação de suas atividades sob alta competitividade. Essa nova relação ocasionou a intensificação e a gravidade dos problemas de abuso de poder no contexto de trabalho.

O livro inicia-se com o prefácio escrito por Margarina Barreto, coordenadora nacional da rede de combate do assédio moral e outras formas de violência no trabalho. Com o título "A ousadia da construção" descreve que o uso do poder se faz pela pressão constante, em que controlam o que os trabalhadores devem produzir, submetendo-os ao isolamento quando se tornam inconvenientes. A autora conclui que se não houve essas práticas no ambiente laboral, o trabalho seria mais produtivo e prazeroso para todos.

A apresentação do livro é feita pelo professor Mário Ferreira, que discute algumas situações contraditórias no ambiente organizacional impostas aos trabalhadores. Dentre elas está a busca por excelência na qualidade da tarefa, a cobrança por produtividade, o

trabalho em equipe, a criatividade e a motivação que são impostas sem oferecer as mínimas condições ergonômicas para a sua realização.

Na introdução do livro, Soares comenta o tema, explicitando os objetivos de sua pesquisa na caracterização das interações socioprofissionais, de como se configuram as práticas de assédio moral, a percepção das pessoas envolvidas, as repercussões tanto no ambiente de trabalho como as físicas e psicológicas nas vítimas dessa violência. O autor coloca ainda, como objetivo secundário, evidenciar os benefícios que podem trazer estudar a pesquisa qualitativa através do método de coleta da observação participante.

A primeira parte começa com o primeiro capítulo, em que o autor explica o termo interações socioprofissionais. Para tanto faz uma retrospectiva na história desde a gênese do capitalismo com a dissolução da sociedade feudal, passando pela colonização escravagista e mercantil até chegar às relações de severidade e insalubridade do trabalho durante a Revolução Industrial e o processo de globalização pós-guerra. O autor ressalta que alguns elementos estiveram presentes nesse processo, dentre eles, a violência, a intolerância, o abuso de poder e as injustiças, práticas que ainda hoje influenciam a cultura organizacional de muitas empresas.

No capítulo 2, Soares discorre sobre a banalização do termo *assédio moral*, que aparece corriqueiramente no ambiente de trabalho, que gera por conta disso,

\* Endereço para correspondência: Jocemara Ferreira Mognon, Universidade São Francisco, Rua Carmo Palladino, 100, apto. 03, Itatiba, SP, CEP 13251-060. E-mail: jocepsico@yahoo.com.br.

alguns empecilhos para a caracterização de tais práticas, pois freqüentemente as pessoas vêem essas práticas como “naturais” e “justificáveis”. O autor reflete que essa questão tem como pano de fundo o desemprego e que discorrem dessa situação várias implicações de sofrimento. Esse panorama contribui para a legitimação das práticas de violência e para a banalização generalizada de suas consequências.

A parte II do livro começa com o capítulo 3, no qual é conceituado o termo *interações socioprofissionais* e feita a diferenciação do termo *interações sociais do trabalho*. No capítulo 4, há a conceituação do termo violência e suas formas de expressá-la, sendo de natureza física e psicológica e como se configuram tais agressões. São pontuadas também, as consequências desfavoráveis dessas violências, que ocasionam o estresse e que podem levar ao suicídio. Em relação às organizações, os efeitos também podem ser danosos, como o absentismo, a alta rotatividade e a redução da produtividade.

No quinto capítulo, o assédio moral no trabalho é detalhado desde o seu surgimento, suas definições, os tipos e as etapas do assédio, as causas relacionadas, as fases e as repercussões que o assédio moral causa para os assediados, para o contexto de produção organizacional e para a sociedade. São apontadas as estratégias de mediação adotadas pelos trabalhadores para dissimular o sofrimento, que alienam as situações de violência e são usadas para manter a estabilidade psíquica dos indivíduos.

A parte III se inicia com o capítulo 6, em que o autor explica os motivos que o levaram a optar pelo estudo de caso na empresa na qual trabalhava como funcionário. No capítulo 7, o autor delinea as vantagens e limitações na utilização da abordagem metodológica da pesquisa participante e ressalta que diante de suas análises os benefícios desse tipo de estudo seriam maiores que os obstáculos.

No capítulo 8 é feita a descrição dos participantes da pesquisa. Após dois anos reunindo evidências de assédio moral e os papéis assumidos por cada trabalhador, o autor expôs individualmente os objetivos de sua pesquisa aos participantes que indicaram quem era pertinente entrevistar, foi então que todos os participantes em consonância sinalizaram três assediadores, quatro assediados em que um deles era também assediador e três testemunhas em que dois desses também eram assediados.

No capítulo 9 é feita a descrição sobre os instrumentos para a coleta de dados que começou pela observação participante, do período de 2004 a 2006, durante seis horas por dia e os registros dos dados deram-se em anotações em um diário de campo em que foram caracterizadas as verbalizações e as externalizações das emoções dos funcionários. Posteriormente foram feitas as entrevistas semiestruturadas individuais e por último a análise documental na empresa, que consistiu em analisar as normas, manuais contendo a missão, objetivos e valores organizacionais.

No capítulo 10 são descritas as formas de análise dos dados como a pré-análise, através de uma leitura flutuante para adquirir as primeiras impressões de cada participante no momento da entrevista. Preparou-se o material coletado para a codificação dos dados, em que foi possível a categorização dos temas para as análises. Depois de quinze dias foi feita uma reanálise para a comparação dos resultados iniciais e para pequenos ajustes. O tratamento dos dados estabeleceu-se pela sistematização por meio de tabelas ou inferências e da observação participante deu-se pela análise de conteúdo.

A parte IV começa com o capítulo 11, em que Soares faz um detalhamento das informações administrativa da empresa e através de um organograma os cargos exercidos e a descrição dos dados sociodemográficos de cada participante da pesquisa, que são relevantes para a compreensão da empresa como um todo e para o papel de cada um na prática de assédio moral no trabalho.

No capítulo 12 é feita a descrição e categorização das relações socioprofissionais que ocorrem entre o grupo pesquisado. Nos relatos dos entrevistados, as interações entre os funcionários foram descritas como boas e saudáveis, porém as interações hierárquicas caracterizaram-se como pouco adequadas. O autor relata várias declarações que caracterizam e consolidam tais afirmações. Também no capítulo 13, ocorre a caracterização das práticas do assédio moral, como a categorização das temáticas, em que as ações violentas legitimam-se pelas desestabilizações através de agressões verbais com o objetivo de denegrir a imagem do funcionário ou com difamações em que neste caso, buscavam colocar em dúvida a masculinidade dos funcionários.

No capítulo 14 é feita a categorização de como os assediados e as testemunhas percebem a situação de

assédio moral. Neste caso, os funcionários percebem de forma negativa e que tais agressões são humilhantes, constrangedoras, injustas, torturantes e ruins. As percepções em relação aos assediadores estão submersas nos sentimentos de raiva, revolta e mágoa que são expressos através de pensamentos agressivos. Em relação às estratégias utilizadas pelos assediados para a amenização do sofrimento estão à negação e a racionalização do assédio, o silêncio, a naturalização, o contra ataque sobre o agressor e as estratégias de mediação, entre elas, buscar agradecer o assediador.

No capítulo 15 são debatidas as repercussões para os trabalhadores que sofrem o assédio moral e as somatizações. O autor aborda as mais variadas enfermidades conhecidas como doenças do trabalho, dentre eles, os distúrbios cardiovasculares, cefaléias, transtorno do sono, enfermidades de pele, apatia, crises de choro, agressividade, dificuldade para concentrar-se, danos às relações conjugais e familiares, isolamento social, baixa produtividade, deteriorização do ambiente de trabalho, entre outros.

Na conclusão, o autor ressalta que as relações na empresa estudada são baseadas no poder autoritário, marcadas por ameaças e chance de exclusão. Soares faz uma síntese dos resultados encontrados na pesquisa e sugere algumas medidas para a prevenção do assédio moral nas empresas, dentre elas a divulgação do tema com palestras, informativos por escrito, a garantia de sigilo e proteção do funcionário diante do relato de agressões, investigações diante de denúncia,

punições para os assediadores e a aplicação de uma pesquisa ampla para sinalizar possíveis focos.

O livro resenhado coloca em debate um tema frequente no ambiente organizacional, porém destaca que não é dada a importância necessária para a extirpação de tais condutas neste contexto. Soares traz resultados concretos de como as práticas de assédio moral acontecem, as reações e conseqüências prejudiciais aos funcionários e indiretamente também para as empresas. O enriquecedor é que todo o processo de assédio moral relatado é incrementando com a citação de outras pesquisas efetuadas sobre a temática, que dão consistência e confiabilidade ao leitor sobre o tema em questão. Enfim, trata-se de um livro recomendado tanto para estudantes como para profissionais que se interessam pelas relações humanas nas organizações.

## REFERÊNCIAS

- Soares, L. Q. (2008). *Interações socioprofissionais e assédio moral no trabalho: "Ou você interage do jeito deles ou vai ser humilhado até não agüentar mais"*. São Paulo: Casa do Psicólogo.

*Recebido: 05/07/2010  
Última revisão: 04/12/2010  
Aceite final: 15/12/2010*