

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
Centro de Filosofia e Ciências Humanas
Programa de Pós-Graduação em Psicologia
Mestrado em Psicologia

Cinara Invitti

AUTOCONCEITO DE TRABALHADORES ASSEDIADOS
MORALMENTE NO TRABALHO

Florianópolis
2012

Cinara Invitti

**AUTOCONCEITO DE TRABALHADORES ASSEDIADOS
MORALMENTE NO TRABALHO**

Dissertação submetida ao
Programa de Pós-Graduação em
Psicologia da Universidade Federal
de Santa Catarina para a obtenção
do Grau de Mestre em Psicologia.
Orientadora: Prof.^a Dr.^a Suzana da
Rosa Tolfo

Florianópolis
2012

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Invitti, Cinara

Autoconceito de trabalhadores assediados moralmente no trabalho [dissertação] / Cinara Invitti ; orientadora, Suzana da Rosa Tolfo - Florianópolis, SC, 2012.

213 p. ; 21cm

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Filosofia e Ciências Humanas. Programa de Pós-Graduação em Psicologia.

Inclui referências

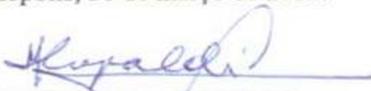
1. Psicologia. 2. Autoconceito. 3. Assédio Moral. 4. Trabalho. I. Tolfo, Suzana da Rosa. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. III. Título.

Cinara Invitti

**AUTOCONCEITO DE TRABALHADORES ASSEDIADOS
MORALMENTE NO TRABALHO**

Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do Título de “Mestre”, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia.

Florianópolis, 30 de março de 2012.

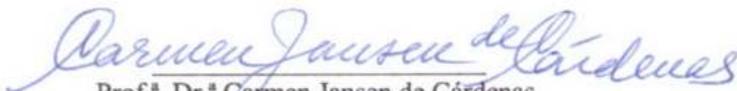


Prof.^a Maria Aparecida Crepaldi, Dr.^a
Coordenadora do Curso

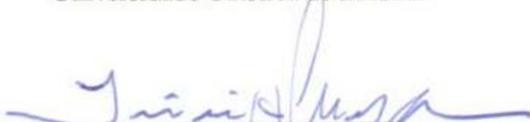
Banca Examinadora:



Prof.^a, Dr.^a Suzana da Rosa Tolfo,
Orientadora
Universidade Federal de Santa Catarina



Prof.^a, Dr.^a Carmen Jansen de Cárdenas,
Universidade Católica de Brasília



Prof., Dr. Iúri Novaes Luna,
Universidade do Sul de Santa Catarina

Ao meu pai Valsir, minha mãe Claudete, meu irmão Marcelo e ao meu noivo Deocleciano por todo apoio, incentivo e compreensão em todos os momentos. Vocês também são autores deste trabalho!

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelas muitas bênçãos que me deste ao longo desta caminhada. Sem ele nada seria possível.

À minha família querida, que mesmo estando a alguns quilômetros de distância sempre estiveram tão presentes que pareciam estar realmente ao meu lado. Vocês são os meus grandes exemplos e incentivadores. Muito obrigada pela compreensão, pela paciência e por todo amor. Vocês foram, são e sempre serão fundamentais para mim.

Ao meu amor Deocleciano, meu companheiro de todas as horas. Muito obrigada pelo incentivo, pela paciência, pela sua total disponibilidade sempre, pelo apoio durante as longas horas de estudo e pelo carinho que sempre teve comigo. Você foi muito importante em cada pequena etapa deste trabalho, do começo ao fim.

À minha orientadora e amiga Suzana, que me acompanhou durante toda a graduação e o mestrado. Eu aprendi muito contigo, não apenas sobre os assuntos da Psicologia Organizacional e do Trabalho, mas algo que com certeza é ainda mais importante para a nossa profissão, o cuidado com o outro. Não é a toa que recebesse o título de “mãezona” da turma. Obrigada por apoiar minhas escolhas, mesmo quando isso significou mais trabalho e mais desafios a nós duas. Tu és uma grande mestre e amiga!

Aos professores José Carlos Zanelli e Narbal Silva, pelas sugestões, críticas e questionamentos que contribuíram muito para o desenvolvimento deste trabalho.

Aos meus colegas Aniele, Daniele, Débora, Gabriela, Joana, Laertes, Laís, Magda, Manuela, Patrícia, Sílvia e Fernanda pelo compartilhamento de textos, sugestões, preocupações, angústias, mas também de momentos de descontração e alegria.

À professora Carmen Jansen de Cárdenas e ao professor Íuri Novaes Luna pela disponibilidade e contribuições feitas desde a qualificação, que auxiliaram no aperfeiçoamento deste trabalho.

Aos participantes da pesquisa, que aceitaram falar sobre as situações de assédio apesar do sofrimento de reviver tais lembranças.

Até que aqueles que ocupam postos de responsabilidade não aceitem questionar-se com valentia seu modo de administrar o poder e de tentar o bem-estar de seus povos, será difícil imaginar que se possa progredir verdadeiramente para a paz.

(Papa João Paulo II)

RESUMO

O assédio moral no trabalho é uma violência moral e psicológica decorrente das relações de trabalho, que ocorre em caráter processual e repetitivo. Inicialmente, a vivência do assédio moral no trabalho tende a ocasionar alterações que podem ser consideradas superficiais e inofensivas. No entanto, conforme as agressões se tornam frequentes, o sofrimento mental, psicossomático e social se intensifica. Uma das consequências que afetam o bem estar da vítima é a diminuição do autoconceito, ou seja, em razão do assédio moral a pessoa passa a se perceber de forma mais negativa. No entanto, esta relação entre autoconceito e assédio moral ainda é pouco estudada. A partir desta lacuna, pesquisou-se o autoconceito de trabalhadores assediados moralmente no trabalho por meio de análise documental aos registros de denúncias de assédio moral no trabalho à Superintendência Regional do Trabalho e Emprego e de entrevistas com assediados. Os critérios de escolha dos trabalhadores para a realização da entrevista foi a caracterização do assédio moral, com base nas categorias apresentadas por Hirigoyen (2006): deterioração das condições de trabalho, isolamento e recusa de comunicação, atentado contra a dignidade e violência verbal, física e sexual; e da caracterização de que os participantes identificavam que haviam sofrido assédio moral. A partir destes critérios e da disponibilidade dos sujeitos, foram entrevistados 12 trabalhadores que sofreram assédio moral no trabalho. Estes participantes relataram os comportamentos de assédio moral utilizados por seus agressores, sendo os mais frequentes: “criticam seu trabalho de forma exagerada”, “utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-lo”, e “falam com ele aos gritos”. As categorias desta violência que foram citadas com maior frequência pelos participantes foram: “deterioração proposital das condições de trabalho” e “atentado contra a dignidade”. As consequências do assédio moral relatadas pelas vítimas estão relacionadas a problemas físicos, problemas de relacionamento social, alterações psicológicas e dificuldades no âmbito profissional. Além destas consequências gerais, foram identificadas aquelas relativas ao autoconceito dos participantes. Foi verificado, na amostra pesquisada, que as ocorrências do assédio moral no trabalho geralmente estão associadas à alteração do autoconceito. Alguns participantes relataram diminuição da autoconfiança, do autoconceito social, do autovalor, do autoconceito moral e do autoconceito intelectual em razão do assédio moral. Percebeu-se que estas alterações do autoconceito estão relacionadas aos comportamentos de assédio moral impetrados pelos

agressores a cada participante e às características das vítimas. Na maioria dos casos estudados, o agressor conhecia aspectos singulares e vulneráveis da vítima, em relação aos quais direcionou as agressões. Esta prática tornou a violência mais intensa e as consequências ainda piores por atingir aspectos que eram pouco aceitos, pouco valorizados ou que geravam insegurança na vítima.

Palavras-chave: Autoconceito. Assédio Moral. Trabalho.

ABSTRACT

Mobbing at work is a moral and psychological violence stemming from labor relations, which has a procedural and repetitive character. Initially, the experience of workplace mobbing tends to cause changes that can be considered superficial and harmless. However, as the attacks become frequent, mental, psychosomatic and social distress intensifies. One of the consequences that affect the well being of the victim is the decrease of the self. Because of the mobbing, people start to perceive themselves more negatively. However this relationship between self-concept and mobbing has been little studied. From this gap, the self-concept was researched on morally harassed workers at work by means of documentary analysis to records of complaints of workplace mobbing to the Regional Superintendent of Labor and interviews with harassed workers. The criteria for selecting workers for the interview was the characterization of mobbing, based on the categories presented by Hirigoyen (2006): deterioration of working conditions, isolation and refusal to communicate, attack on the dignity and verbal, physical and sexual violence; and characterization of the participants identified that they had suffered mobbing. Based on these criteria and the availability of the subjects were interviewed 12 workers who have suffered mobbing at work. These participants reported mobbing behaviors used by their aggressors, the most common: "criticize their work too much," "contemptuous insinuations use to qualify her" and "speak with her screaming." The categories of violence that were cited most frequently by participants were "deliberate deterioration of working conditions" and "attack against dignity." The consequences of mobbing reported by victims are related to physical problems, social relationship problems, psychological disorders and difficulties in the professional extent. In addition to these general consequences were identified those related to participants' self-concept. It was found in the sample studied, the occurrence of mobbing at work are usually associated with change in self-concept. Some participants reported a decrease in self confidence, the social self, self-worth, self-concept of the moral and intellectual self-concept because of mobbing. It was felt that these changes are related to self-concept of mobbing behavior used by the aggressors against each participant and the characteristics of victims. In most cases studied, the offender knew the unique and vulnerable aspects of the victim, for which directed the attacks. This practice became the violence more intense and even worse consequences occurred for achieving some

aspects that were little accepted, little valued or use to generate insecurity in the victim.

Keywords: Self Concept. Mobbing. Work.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Dimensões constituintes do autoconceito (TAMAYO, 1981).....	44
Figura 2 – Decomposição de variáveis do assédio moral no trabalho apresentadas por Hirigoyen (2006).....	50
Figura 3 – Decomposição de variáveis do autoconceito.....	59

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Síntese dos principais autores e das diferentes terminologias utilizadas por eles para se referirem às representações globais dos fenômenos autorreferentes.....	40
Quadro 2 – Síntese de autores de questionários de autoestima e autoconceito e suas respectivas concepções sobre a representação global.....	41
Quadro 3 – Caracterização dos 90 processos, elaborados pela SRTE/SC no período de janeiro de 2010 a setembro de 2011, em relação à violência denunciada pelos trabalhadores.....	51
Quadro 4 – Caracterização dos participantes de acordo com a função, idade, sexo, escolaridade, setor da organização e tempo de trabalho na organização.....	55
Quadro 5 – Caracterização do assédio moral em função de características: data da denúncia, duração, frequência e sobre a ocorrência do assédio moral atualmente.....	64
Quadro 6 – Caracterização do incidente crítico do assédio moral e da função do agressor.....	68
Quadro 7 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P1.....	71
Quadro 8 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P2.....	74
Quadro 9 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P3.....	77
Quadro 10 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P4.....	81
Quadro 11 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P5.....	84

Quadro 12 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P6.....	87
Quadro 13 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P7.....	90
Quadro 14 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P8.....	93
Quadro 15 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P9.....	97
Quadro 16 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P10.....	100
Quadro 17 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P11.....	104
Quadro 18 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P12.....	109
Quadro 19 – Síntese dos comportamentos de assédio moral no trabalho citados pelos participantes em cada categoria.....	115
Quadro 20 – Quantidade de comportamentos de assédio moral no trabalho, por categoria, citada pelos participantes.....	118
Quadro 21 – Consequências do assédio moral no trabalho identificadas pelas vítimas.....	125
Quadro 22 – Sentimentos relatados pelos participantes em relação ao assédio moral no trabalho.....	129
Quadro 23 – Caracterização da autoaceitação.....	131
Quadro 24 – Caracterização da autoconfiança.....	138
Quadro 25 – Caracterização do autovalor.....	142
Quadro 26 – Caracterização do autoconceito social.....	148

Quadro 27 – Caracterização do autoconceito físico.....	152
Quadro 28 – Caracterização do autoconceito moral.....	156
Quadro 29 – Caracterização do autocontrole.....	160
Quadro 30 – Caracterização do autoconceito intelectual.....	164
Quadro 31 – Caracterização da autoafirmação.....	168
Quadro 32 – Aproximações entre a ocorrência do assédio moral e alteração do autoconceito, na percepção dos participantes.....	176
Quadro 33 – Consequências do assédio moral para o autoconceito dos participantes, na percepção destes.....	187

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SRTE/SC – Superintendência Regional do Trabalho e Emprego / Santa Catarina

NUCODIS - Núcleo de Combate à Discriminação e Promoção de Igualdade de Oportunidade

NETCOS – Núcleo de Estudos do Trabalho e Constituição do Sujeito

AM – Assédio Moral

PARTS – Participantes

FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço

SUMÁRIO

1. ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO E AUTOCONCEITO.....	25
2. ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO.....	27
2.1 DIREÇÃO DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO.....	29
2.2 SITUAÇÕES QUE FAVORECEM A OCORRÊNCIA DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO.....	31
2.3 COMPORTAMENTOS QUE CARACTERIZAM O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO.....	33
2.4 CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO.....	35
3. FENÔMENOS AUTORREFERENTES.....	39
3.1 AUTOCONCEITO E SELF.....	44
3.1.1 Formação contínua do autoconceito.....	46
4. MÉTODO.....	49
4.1 PARTICIPANTES.....	49
4.2 FONTES DE INFORMAÇÃO.....	56
4.3 SITUAÇÃO E AMBIENTE.....	56
4.4 EQUIPAMENTOS E MATERIAIS.....	56
4.5 PROCEDIMENTOS.....	56
4.5.1 Técnicas de pesquisa para coleta de informações.....	56
4.5.2 Registro e análise de dados.....	61
5. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	63
5.1 CARACTERIZAÇÃO DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO.....	63
5.1.1 Percepção dos comportamentos de assédio moral no trabalho.....	69
5.1.1.1 Participante P1.....	70
5.1.1.2 Participante P2.....	73
5.1.1.3 Participante P3.....	76
5.1.1.4 Participante P4.....	80
5.1.1.5 Participante P5.....	83
5.1.1.6 Participante P6.....	86
5.1.1.7 Participante P7.....	89
5.1.1.8 Participante P8.....	92
5.1.1.9 Participante P9.....	96
5.1.1.10 Participante P10.....	100
5.1.1.11 Participante P11.....	102
5.1.1.12 Participante P12.....	107
5.1.1.13 Síntese dos comportamentos de assédio moral no trabalho.....	114

5.1.2 Consequências do assédio moral.....	121
5.2 CARACTERIZAÇÃO DO AUTOCONCEITO.....	130
5.2.1 Autoaceitação.....	130
5.2.2 Autoconfiança.....	137
5.2.3 Autovalor.....	141
5.2.4 Autoconceito Social.....	147
5.2.5 Autoconceito Físico.....	151
5.2.6 Autoconceito Moral.....	154
5.2.7 Autocontrole.....	159
5.2.8 Autoconceito Intelectual.....	163
5.2.9 Autoafirmação.....	167
5.3 ARTICULAÇÃO ENTRE O ASSÉDIO MORAL E O AUTOCONCEITO.....	173
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	189
REFERÊNCIAS.....	195
APÊNDICE A – Protocolo de registro das informações documentais.....	205
APÊNDICE B – Roteiro de entrevista e cartões.....	207
APÊNDICE C – Termo de consentimento livre e esclarecido.....	211
ANEXO A – Certificado de aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos/UFSC.....	213

1. ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO E AUTOCONCEITO

O assédio moral é uma agressão moral e psicológica, que pode ser acompanhada de agressões físicas, decorrente das relações de trabalho. Inicialmente, a vivência do assédio moral no trabalho tende a ocasionar alterações que podem ser consideradas superficiais e inofensivas. No entanto, devido à repetição dos comportamentos hostis, os maus-tratos ocasionam considerável sofrimento mental, psicossomático e social (LEYMANN, 1997). A violência envolve comunicação hostil e antiética, e é dirigida, de forma sistemática, principalmente a trabalhadores que devido ao assédio moral assumem uma posição de impotência e com pouca possibilidade de defesa (LEYMANN, 1997). Algumas consequências do assédio moral que caracterizam o sofrimento gerado são: confusão mental, sentimento de culpa pela agressão, medo (CANIATO; LIMA, 2008), estresse, ansiedade, baixa autoestima (EINARSEN; MIKKELSEN, 2002; SOBOLL, 2008), diminuição do autoconceito (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008), depressão, fadiga crônica, insônia, dores de cabeça, dores múltiplas, distúrbios psicossomáticos, estresse pós-traumático, psicose (HIRIGOYEN, 2008), e em casos extremos, o suicídio (LEITE, 2005).

Embora o assédio venha sendo estudado há alguns anos, é relevante a realização de pesquisas que investiguem a relação entre o assédio moral no trabalho e o autoconceito (FERRAZ, 2009). O autoconceito é definido como a percepção que as pessoas têm sobre si mesmas. Segundo Ferraz (2009), existe evidências da relação do assédio moral e do autoconceito, identificadas por meio de um estudo realizado com vítimas de situações de assédio moral no trabalho que apresentaram diminuição do autoconceito, mesmo sendo, em alguns casos, agressões pouco frequentes. Por haver indicações na literatura de que o autoconceito é um fenômeno relacionado ao assédio moral no trabalho e pela suma importância que apresenta no desenvolvimento vital, para a saúde psíquica do ser humano e por ter influência considerável no comportamento e nas vivências do indivíduo (SÁNCHEZ; ESCRIBANO, 1999), mostra-se relevante social e cientificamente responder a pergunta de pesquisa: **Quais as relações entre o autoconceito e o assédio moral no trabalho?**

Existem diferentes termos utilizados para abordar o fenômeno psicológico que se refere basicamente à percepção da pessoa sobre si mesma. Estas terminologias representam diversos fenômenos que compõem uma categoria mais ampla denominada “fenômenos

autorreferentes” (COSTA, 2002). Os dois termos mais utilizados na literatura são: o autoconceito e a autoestima. Estes não são sinônimos, no entanto são utilizados indiscriminadamente como sinônimos em algumas situações (PEIXOTO, 2003). A baixa autoestima é citada por alguns autores (BARRETO, 2006; DARCANCHY, 2005; FREITAS, 2005; GRENIER-PEZE, 2004; NASCIMENTO, 2004; SOBOLL, 2008) como uma das consequências do assédio moral no trabalho. No entanto, tais autores não têm como objetivo principal caracterizar a relação entre autoestima e assédio moral, assim não apresentam a definição do fenômeno. Isto dificulta identificar a que estão se referindo, uma vez que as definições de autoestima apresentam imprecisões na literatura. Apesar da autoestima e do autoconceito serem citados como consequências do assédio moral no trabalho por autores desta área, não há evidências empíricas que comprovem especificamente a relação entre estes fenômenos. Nesta pesquisa, o fenômeno estudado é o autoconceito, entendido como a percepção do indivíduo sobre si mesmo em relação ao âmbito afetivo, cognitivo e comportamental.

Em pesquisa com o objetivo de identificar a influência dos tipos de bases de poder no assédio moral no trabalho e do assédio no autoconceito profissional dos trabalhadores e na satisfação com o trabalho, Ferraz (2009) pesquisou a relação de influência entre o assédio moral ocorrido no trabalho¹ e o autoconceito profissional dos trabalhadores. Participaram desta pesquisa 191 trabalhadores voluntários, que vivenciaram alguma situação de assédio moral no trabalho, independente da frequência e duração destas situações de violência, ou seja, a amostra foi composta por trabalhadores que não necessariamente foram assediados moralmente no trabalho. Uma das relações identificadas por Ferraz (2009) é a influência da percepção do assédio moral, pelos trabalhadores, sobre o autoconceito profissional destes. A autora encontrou correlação significativa entre estas duas variáveis, ou seja, a percepção da ocorrência de situações de assédio moral pelo trabalhador influencia negativamente em seu autoconceito profissional, mesmo que estatisticamente baixa.

¹ A autora denominou como assédio moral o seu fenômeno de interesse, no entanto em sua amostra havia trabalhadores que vivenciaram apenas uma situação de violência, o que não caracteriza assédio, mas sim um dano moral.

2. ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

O fenômeno assédio moral no trabalho é nomeado de diferentes modos, que variam de acordo com a cultura de cada país. Algumas das expressões usadas são: *harcèlement moral* (assédio moral), na França; *bullying*, *bossing*, *harassment* (tiranizar), na Inglaterra, Austrália e Irlanda; *mobbing* (molestar), nos Estados Unidos, Países nórdicos, bálticos e na Europa Central; *murahachibu* (ostracismo social), no Japão; *coacção moral*, em Portugal; acoso moral, acoso psicológico ou psicoterrorismo, nos países hispânicos; e assédio moral, assédio psicológico, *mobbing*, no Brasil. Esta variedade de termos usados representa a diversidade cultural e a ênfase dada a alguns dos muitos aspectos que favorecem a ocorrência do assédio moral (GUIMARÃES; RIMOLI, 2006).

Assim como existe diversidade de termos utilizados para se referir ao assédio moral, há também alguma variedade de definições do fenômeno. Segundo Barreto (2000), assédio moral é a exposição de trabalhadores a situações vexatórias, constrangedoras e humilhantes durante o exercício de sua função, de forma repetitiva, caracterizando uma atitude desumana, violenta e antiética nas relações de trabalho. Leymann (1996) define assédio como um fenômeno no qual uma pessoa ou grupo de pessoas exerce violência psicológica, de maneira sistemática, repetida e duradoura sobre outra pessoa no local de trabalho, com a finalidade de destruir suas redes de comunicação, destruir sua reputação, perturbar a execução de seu trabalho e conseguir que a vítima abandone o local de trabalho. Heloani (2004) define o assédio como uma violência que consiste na constante desqualificação da vítima com o objetivo de torná-la neutra em relação ao poder. Segundo Hirigoyen (2008), o assédio moral caracteriza-se por qualquer conduta abusiva expressa por meio de palavras, atos, gestos, escritos que atente por sua repetição ou sistematização contra a dignidade ou integridade física da pessoa, coloque em perigo seu emprego ou degrade o ambiente de trabalho. O assédio moral pode ser entendido como uma violência frequente, em caráter processual, que por diversos meios atingem a vítima nos seus aspectos físicos, psíquicos e sociais.

Nem toda prática de assédio é explícita e direta, ela pode se apresentar por meio de comportamentos sutis, indiretos ou disfarçados de cuidado com o outro, como se fosse uma manifestação positiva de afeto (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008). No entanto, se o empregado resiste às agressões, estas práticas sutis passam a ser cada vez mais violentas (HIRIGOYEN, 2008). Segundo Hirigoyen (2008), o

assédio se estabelece em duas fases, a sedução perversa e a violência manifesta. A sedução perversa visa à desestabilização da vítima, o agressor retira dela todo e qualquer senso crítico, para que a vítima não saiba mais quem está com a razão. Não lhe é dito nada que possa contribuir para compreender o que acontece. A violência se estabelece no que não é falado, no que é subentendido, no que não é explicado e isto é gerador de angústia. Assim, a vítima passa a aceitar a violência, sem sequer dizer que aquilo é insuportável, pois perdeu sua autoconfiança. Enquanto na fase da violência manifesta, é visível o ódio que o agressor sente pela vítima e a agressão passa a ser feita por meio da depreciação, falta de tolerância e injúrias, a violência raramente é física.

O fenômeno assédio moral apresenta aproximações com outros problemas do mundo do trabalho, como o estresse, o conflito natural entre colegas e as agressões pontuais (SALVADOR, 2002). Segundo Guimarães e Rimoli (2006), apesar de apresentar algumas características em comum, situações como estresse, competitividade empresarial, conflitos interpessoais, sofrimento por ter um chefe exigente ou perfeccionista são situações que não caracterizam o assédio moral. A diferença entre o assédio moral e o estresse, é que o primeiro refere-se a ocorrências decorrentes do contexto de trabalho e o segundo é um dos efeitos de diversas situações, inclusive do assédio moral. O estresse refere-se às alterações na saúde do indivíduo que surgem como forma de adaptação às demandas do contexto. No caso do conflito interpessoal, não há necessariamente a manifestação da violência, podendo ser apenas uma divergência entre os envolvidos (SOBOLL et al., 2009). O que diferencia o assédio moral de outras situações são as ações antiéticas (ZANETTI, 2008), entre pessoas com diferença de poder, apresentadas de modo processual e que atingem a saúde e bem-estar da vítima.

Há ainda dificuldade em diferenciar o assédio moral do dano moral. A principal diferença entre o dano moral e o assédio moral está na frequência: enquanto o primeiro é uma ofensa ou ameaça que ocorre apenas uma vez ou de forma esporádica, o segundo se configura pela repetição das agressões (YOUNG, 2008). O principal critério para diferenciar o assédio de outras agressões pontuais é a repetição dos comportamentos hostis (SOBOLL et al., 2009), que isoladamente podem não causar danos à saúde do trabalhador, mas quando se tornam constantes caracterizam a violência (BARRETO, 2006; HELOANI, 2004; HIRIGOYEN, 2008). Segundo Leymann (1996), para caracterizar assédio moral no trabalho é preciso que haja a frequência mínima de uma vez por semana e duração de seis meses. No entanto, Segundo

Schatzmam et al. (2009), o que caracteriza o assédio moral é o caráter processual, determinar uma frequência e duração mínima não compreende a complexidade do fenômeno e suas diferentes possibilidades de expressão. Assim também Hirigoyen (2006) enfatiza que a definição de um prazo não é essencial para caracterizar o assédio moral, o necessário é identificar o caráter processual, assim como a sistematização e repetição das agressões.

Depois de identificada a ocorrência do assédio moral, é preciso caracterizar o fenômeno para que este possa ser melhor compreendido. Situações de assédio moral distinguem-se em razão: da sua direção, que está relacionada com o poder formal do agressor e da vítima; dos fatores que propiciaram a ocorrência do assédio, em relação aos quais é possível classificar a violência como interpessoal ou organizacional; dos comportamentos utilizados pelo agressor; e das consequências ocasionadas às vítimas. A seguir será apresentada a revisão da literatura sobre estas características do assédio moral.

2.1 DIREÇÃO DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

O assédio moral é classificado em quatro direções principais de acordo com a relação hierárquica estabelecida entre o agressor e a vítima. As quatro classificações apresentadas por Hirigoyen (2008) são o assédio vertical descendente, o assédio horizontal, o assédio vertical ascendente e o assédio misto.

O *assédio vertical descendente* é caracterizado por situações nas quais o agressor ocupa um cargo de chefia e a vítima é seu subordinado. Este tipo de assédio, que é o mais frequente, geralmente é caracterizado pelo abuso de poder por parte dos agressores e pode ser utilizado como uma estratégia organizacional para que os gestores obtenham vantagens por meio das agressões. O superior hierárquico se prevalece do seu poder formal de maneira desmedida e persegue seus subordinados por medo de perder o controle (HIRIGOYEN, 2008). Segundo a autora, o assédio moral vertical descendente tem consequências muito mais graves para a saúde da vítima, em relação às outras direções do assédio, pois esta se sente mais isolada e tem maior dificuldade de encontrar soluções para a situação.

Embora o assédio se expresse nas relações interpessoais ele não é necessariamente apenas interpessoal. Em muitos casos ele será organizacional, em que os gestores utilizarão das agressões como estratégias para alcançar melhores resultados por meio do medo e da violência psicológica; para que os discordantes se submetam ao que for

estabelecido (TOLFO, 2011); para forçar o trabalhador a sair da organização sem receber os direitos provenientes de uma demissão legal, o que diminui os custos econômicos para a organização (GUIMARÃES; RIMOLI, 2006); ou para reforçar espaços de controle ou para excluir os trabalhadores que não são interessantes para a organização (SCHATZMAM et al., 2009). Os limites entre o assédio interpessoal e organizacional são tênues, já que são formas de um mesmo fenômeno e é por meio das relações interpessoais que o assédio atinge os trabalhadores (GOSDAL et al., 2009).

O *assédio horizontal* ocorre quando o agressor possui a mesma posição hierárquica que a vítima. Geralmente o assédio horizontal é motivado por disputa de cargos ou de promoções entre colegas de trabalho. A violência também pode ser motivada por problemas pessoais, não aceitação de normas de funcionamento aceitas pelo grupo, existência de pessoas frágeis física e/ou psiquicamente, ou que apresentam diferenças que as destacam no grupo (GUIMARÃES; RIMOLI, 2006). Apesar deste tipo de violência ocorrer entre colegas, para se caracterizar como assédio é necessário existir diferença de poder entre o agressor e a vítima, mesmo que informal. Isso porque, mesmo os colegas de trabalho que exercem as mesmas funções e dispõe de igual status social e poder dentro da organização podem ser antagonistas em algumas situações. Pode ser o caso de um ter mais capacidade ou possibilidade de se defender ou atacar do que o outro, e assim o poder na relação entre os dois tornar-se desigual (SCHATZMAM et al., 2009). Segundo Einarsen e Skogstad (1996), as situações de agressão que ocorrem entre duas partes com forças iguais não caracterizam assédio moral no trabalho, porém podem indicar a existência de um conflito.

O *assédio vertical ascendente* é caracterizado quando um superior é agredido por um ou mais trabalhadores com menor nível hierárquico, situação menos frequente entre os casos de assédio moral. Uma das situações que propiciam a ocorrência deste tipo de assédio é a contratação de alguém externo à organização para assumir um cargo de chefia de um grupo, no qual havia interessados pelo mesmo. Ou ainda em situações nas quais um trabalhador é promovido e passa a comandar antigos colegas ou quando o chefe apresenta-se autoritário e arrogante no contato interpessoal (GUIMARÃES; RIMOLI, 2006). Algumas formas utilizadas pelos subordinados para assediado um superior hierárquico é acusá-lo de ter assediado sexualmente o subordinado e pela utilização de formas de reações coletivas (HIRIGOYEN, 2008). O último tipo de assédio é o *assédio misto*, no qual a vítima é assediada

tanto por seus pares como por superiores hierárquicos. As três direções de assédio moral – vertical, horizontal e misto – causam graves consequências psíquicas, como a redução da capacidade criadora e mudanças na compreensão e aceitação de si mesmo (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008).

O assédio moral tende a se tornar uma prática em organizações nas quais os agressores não encontram grandes resistências ou reprovações na cultura da organização, na filosofia, na autoridade e nas regras em relação aos seus comportamentos violentos. A inexistência de ações ou instâncias punitivas para conter os desvios potencializa a violência e ainda serve de justificativa para os atos.

2.2 SITUAÇÕES QUE FAVORECEM A OCORRÊNCIA DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

Segundo a Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho – EUROPA, existem fatores que propiciam o desencadeamento do assédio moral no trabalho (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008). Um destes fatores é a cultura organizacional, nos casos em que os gestores se mostram indiferentes aos atos de violência, não interferem ou não reconhecem o assédio moral como um problema a ser enfrentado. A cultura organizacional permissiva torna o relacionamento entre indivíduos desrespeitoso e estimula a complacência e convivência com o erro, o insulto e o abuso intencional.

O incentivo ou a tolerância da cultura organizacional em relação ao assédio moral pode ocorrer em razão das práticas hostis estarem inseridas nas estratégias e métodos de gestão da organização (GOSDAL et al., 2009). Elas são utilizadas para assegurar o controle, a submissão e o envolvimento dos trabalhadores em busca de bons resultados. Estas relações se caracterizam como práticas estratégicas de gestão de assédio moral organizacional e podem coexistir com o assédio interpessoal. Neste, o agressor age de modo a prejudicar, enquadrar, humilhar e/ou excluir a pessoa atingida (SOBOLL, 2008). No assédio moral interpessoal, também existe um agressor, uma vítima e ocorre no ambiente de trabalho, no entanto a violência não é utilizada com o objetivo de beneficiar a organização, o que ocorre no assédio moral organizacional, mesmo não sendo um método efetivo.

Algumas situações do cotidiano de trabalho favorecem a ocorrência do assédio moral, quais sejam: a *competição exacerbada* que é utilizada como justificativa para atos violentos, pois a competitividade passa a ser equivalente à competição cruel; *supervalorização de*

hierarquias, os comportamentos dos superiores hierárquicos são inquestionáveis, e os comportamentos adequados moralmente passam a ser uma falha ou uma debilidade diante do poder da chefia; as *reestruturações, fusões, aquisições e parcerias* não planejadas em relação às pessoas e aos cargos afetados e sem critérios claros para as mudanças, transferências, negociação das saídas geram ressentimentos e rancor que podem ser expressos por meio de atos violentos; a *terceirização* pode gerar conflitos entre efetivos e terceirizados e ocasionar distinções de classe entre eles, o que estimula as humilhações e degradação do ambiente de trabalho; as *expatriações* feitas sem envolvimento da unidade receptiva e de seus membros pode tornar o expatriado vítima de boicotes e represálias; a *repatriação* sem planejamento para integrar a experiência adquirida pelo profissional à sua carreira e sem o cuidado com os colegas de trabalho, que podem se sentir preteridos por não terem sido o escolhido para participar da expatriação propiciam o sentimento de inveja em relação ao repatriado; *entrada de novos membros com qualificação formal maior do que sua chefia, estagiários ou trainees*, podem ocorrer reações violentas da chefia para com o novo membro por se sentir ameaçado em seu cargo de maior poder (FREITAS, 2007; FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008).

As novas formas de organização do trabalho, que visam maximizar o desempenho preterindo os elementos humanos são geradoras de estresse e criam, assim, condições favoráveis à expressão da perversidade. Não é o excesso de trabalho o responsável pela violência, mas sim: o ambiente no qual não existe regras internas, em que tudo parece ser permitido; o poder da chefia não possui limites (HIRIGOYEN, 2008); os níveis de exigências são altos; e a existência de conflitos de papéis favorece a elevação dos níveis de estresse (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008). No entanto, os fatores que propiciam a ocorrência do assédio moral não se restringem às organizações nas quais o nível de estresse é alto, as práticas de gestão são pouco claras ou mesmo perversas, que autorizam implicitamente a violência (HIRIGOYEN, 2006). A deficiência da política de recursos humanos e a falta de valores comuns são também elementos que sustentam as discriminações, a intolerância aos problemas pessoais (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008) e a dificuldade em aceitar as diferenças (JACOBY et al., 2009).

Algumas características dos trabalhadores podem contribuir para que ele se torne uma vítima do assédio moral. Na maioria dos casos, a violência inicia a partir da dificuldade em tolerar as diferenças, seja esta

relacionada a gênero, cor, raça, religião, entre outras. Algumas destas vítimas, com características distintas do grupo, já são vítimas de preconceito e discriminação por fazerem parte dos grupos minoritários (TOLFO, 2011). Nestes casos, é comum que o agressor estigmatize a vítima, para que esta seja vista pelos demais como culpada pela violência (MARTINS; PINHEIRO, 2006). No entanto, não são apenas características que colocam alguns trabalhadores em situações de maior fragilidade que propiciam a ocorrência do assédio moral. Outras situações também aumentam a probabilidade da violência, como: trabalhadores com característica de não ceder às pressões daquele que tem autoridade; trabalhadores perfeccionistas, que apresentam até mesmo um presenteísmo patológico (HIRIGOYEN, 2008); trabalhadores com grande senso de responsabilidade; pessoas genuínas, de boa-fé, quase ingênuas por acreditarem nos outros; pessoas bem-educadas; possuidores de valiosas qualidades profissionais e morais (GUEDES, 2008).

Todas estas situações propiciam a ocorrência de comportamentos antiéticos que possuem uma ampla variedade, sendo difícil apresentar todas as suas formas de expressão. Ainda é importante ressaltar que os comportamentos dos agressores, isoladamente, não são um critério adequado para a caracterização do assédio moral. É necessário identificar o caráter processual e repetitivo das agressões para que a violência seja caracterizada. A seguir são apresentados os comportamentos que são indicados na literatura como os mais frequentes em casos de assédio moral no trabalho.

2.3 COMPORTAMENTOS QUE CARACTERIZAM O ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

As estratégias utilizadas pelos assediadores, sejam estes superiores hierárquicos, subordinados ou colegas, para humilhar suas vítimas são diversificadas. Por meio de entrevistas informais a trabalhadores assediados moralmente no trabalho, Leymann (1996) identificou cinco categorias de acordo com os efeitos do assédio para a vítima: efeito sobre a probabilidade da vítima se comunicar adequadamente, efeito sobre a probabilidade de a vítima manter contatos sociais, efeito sobre a probabilidade de a vítima manter sua reputação social, efeito sobre as situações ocupacionais da vítima e efeitos sobre a saúde física das vítimas. A primeira categoria, *efeito sobre a probabilidade da vítima se comunicar adequadamente*, refere-se a situações em que os superiores hierárquicos não permitem que a

vítima se expresse, atacam-na verbalmente, fazem ameaças verbais, interrompem-na constantemente, entre outras. A categoria referente ao *efeito sobre a probabilidade da vítima manter contatos sociais* abrange situações como a negação de comunicação por parte dos colegas e o isolamento físico da vítima, que é afastada dos demais trabalhadores. A terceira categoria, *efeito sobre a probabilidade de a vítima manter sua reputação social*, está relacionada a situações em que bisbilhotam a vida da vítima, ridicularizam-na, zombam de alguma das suas dificuldades, da sua descendência étnica ou do modo como caminha ou fala. A categoria *efeito sobre as situações ocupacionais da vítima*, refere-se a casos em que não são destinadas tarefas à vítima ou são atribuídas tarefas com nível de exigência muito abaixo das suas competências. E a quinta categoria, *efeitos sobre a saúde física das vítimas*, representa as situações em que são destinadas tarefas perigosas à vítima, ameaçam-na ou atacam-na fisicamente ou ocorre assédio sexual.

Hirigoyen (2008) apresenta uma categorização das estratégias de assédio moral utilizadas pelos assediadores que vai ao encontro dos apresentados por Leymann (1996). Esta autora organizou as situações de assédio moral em quatro categorias, quais sejam: degradação das condições de trabalho, ações de isolamento e recusa de comunicação, ataques contra a dignidade e ameaças verbais, físicas ou sexuais. A *degradação das condições de trabalho* é representada por situações nas quais se omitem informações úteis para a realização do trabalho da vítima, privam seu acesso aos instrumentos de trabalho, apresentam-na novas tarefas constantemente, atribuem tarefas com nível de exigência inferior ao nível de competência da vítima, induzem-na ao erro, fornecem instruções impossíveis de serem realizadas, entre outras. É comum o agressor agir de maneira que propicie a formação da imagem de incompetência da vítima diante dos demais. A categoria *ações de isolamento e recusa de comunicação* refere-se a casos em que a vítima é interrompida constantemente, recusam qualquer tipo de contato com ela, a vítima é colocada em um ambiente separado dos demais, ignoram sua presença. *Ataques contra a dignidade*, esta categoria é constituída por situações em que ocorrem gestos de desprezo diante da vítima, ela é desacreditada pelos superiores diante dos colegas, zombam de suas deficiências, atribuem-lhe tarefas humilhantes, espalham rumores a respeito da honra e boa fama da vítima, criticam sua vida particular. Estas agressões são constantemente utilizadas pelos próprios colegas da vítima. E a última categoria, *ameaças verbais, físicas ou sexuais*, é representada por gritos para com a vítima, danos a objetos pessoais,

pouca consideração aos seus problemas de saúde e assédio sexual. Estas situações surgem geralmente quando a violência é mais visível.

Os comportamentos do agressor podem variar de acordo com a fase do assédio moral. A partir do estudo de casos, ocorridos na Escandinávia, Leymann (1996) identificou quatro fases do assédio moral no trabalho, diferente de outros autores que não fazem esta distinção por fases, quais sejam: o incidente crítico original, o mobbing e a estigmatização, a administração de pessoal e a expulsão. A primeira fase do assédio é caracterizada pela situação que motiva a ocorrência da agressão, porém em alguns casos não é identificada pela vítima. Segundo o autor, o *incidente crítico* mais frequente é o conflito, geralmente relacionado ao trabalho. Esta fase geralmente é curta, permanece até que os agressores revelem suas ações estigmatizantes. Na fase do *mobbing ou da estigmatização* é quando se manifesta o desejo de manipular e destruir o outro. O agressor utiliza estratégias de humilhação, ataca a reputação da vítima, interfere na comunicação da vítima, interfere na probabilidade do trabalhador apresentar um desempenho adequado e apresenta ações de violência física ou ameaças. Na terceira fase, a *administração de pessoal*, é quando os gestores da empresa identificam a ocorrência da violência, caso ainda não tivessem conhecimento. No entanto, geralmente a situação é justificada pelas características da vítima, podendo até mesmo ser atribuído um problema de personalidade a ela a fim de justificar o ocorrido. A vítima é estigmatizada pelo agressor, e passa a ser vista como culpada por todos seus erros, incapacidades, incompetência, falta de sociabilidade, depressão, alterações de ânimo até que a vítima fique desacreditada e isolada do grupo (DARCANCHY, 2005). A *exclusão* é a última fase do assédio moral no trabalho, que pode ocorrer com o abandono do posto de trabalho pela vítima ou com a permanência em seu local de trabalho, apesar das nocivas consequências desta violência. Por medo do desemprego, cobrança social e responsabilidades, muitos assediados passam a suportar as situações de agressão até chegar a um momento extremo em que há a perda do controle físico, mental e psíquico, podem entrar em depressão e até chegar à morte (DARCANCHY, 2005).

2.4 CONSEQUÊNCIAS DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

A presença da violência no ambiente de trabalho implica em graves consequências à saúde da vítima (GUIMARÃES; RIMOLI, 2006). O sofrimento ético resulta, de um lado, na destruição da autoestima, e ainda na culpabilização da vítima pela violência sofrida,

sem que alguém lhe defenda (GRENIER-PEZE, 2004). Como consequências mais específicas é possível citar: estresse; ansiedade; depressão; estresse pós-traumático; desilusão (MARTINS; PINHEIRO, 2006), sonhos repetitivos com as situações de assédio; irritabilidade (GONZÁLEZ DE RIVERA, 2001); obsessões; transtorno bipolar (LEYMANN, 1997); cefaléias; transtornos digestivos e cardiovasculares; fadiga crônica; insônia; hipersônia; fobias; apatias; mal-estar geral; crises de choro; dificuldades de atenção e memória; sentimento de insegurança, culpabilidade, vergonha, injustiça e desconfiança; perplexidade; confusão e desorientação; aumento do peso; emagrecimento exagerado; aumento da pressão arterial; tremores e palpitações; redução da libido; pensamentos suicidas; abuso de fumo, álcool ou outras drogas; pensamentos negativos; desesperança (FERREIRA, 2008); bloqueio da criatividade; degradação das relações laborais; diminuição da autonomia; diminuição da capacidade de tomada de decisão (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008); amenorréias; câncer de mama; câncer de ovário (GRENIER-PEZE, 2004). O sentimento de ser humilhado é reforçado pelas constantes ofensas do agressor que ocasionam a diminuição do autoconceito, afetando a sua dignidade e o respeito por si mesmo. Estes sentimentos induzem a erros, desestabilizam afetivamente a vítima e geram severas alterações na saúde, e como consequência mais grave, podem culminar no suicídio (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008).

A família da vítima também sofre com a violência, pois em grande parte dos casos o trabalhador passa a comportar-se de modo mais agressivo e irritado. A união da família é prejudicada, uma vez que, a vítima perde o interesse e não se compromete com os projetos, responsabilidades e compromissos familiares. E ainda, devido a transtornos afetivos e sexuais que, se não forem resolvidos a tempo, podem ocasionar a separação do casal (LUNA, M., 2003). Os filhos também são afetados pelas consequências indiretas do assédio moral. Sintomas como ansiedade, estresse, depressão, que geralmente são apresentados pela vítima do assédio, repercutem no comportamento dos filhos, que também se deprimem (LUNA, M., 2003). Segundo González de Rivera (2001), ocorre um aumento da ocorrência de doenças, não apenas na vítima de assédio moral, como também em seus filhos.

O assédio moral não é perverso apenas com os trabalhadores vítimas e suas famílias, a organização na qual a ocorrência do assédio é tolerada também apresenta consequências da violência. Algumas das situações observadas em organizações, nas quais ocorreu a violência, são: o aumento do afastamento de pessoal por doenças e acidentes de

trabalho; diminuição da produtividade e da qualidade do clima de trabalho; aumento do absenteísmo; deterioração da imagem da organização; custos judiciais referentes às indenizações de assédio moral (FERREIRA, 2008; FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008); degradação das relações laborais e do ambiente de trabalho; diminuição da competitividade organizacional; déficit na qualidade de produtos e serviços; ruptura do contrato psicológico (FERREIRA, 2008); aumento do *turn-over*; perda de equipamentos devido à desconcentração dos trabalhadores vítimas e também das testemunhas; aumento da frequência de comportamentos negativos dos indivíduos em razão da impunidade; desmotivação pelo enfraquecimento da adesão ao projeto organizacional; redução da atratividade de talentos no mercado, em virtude da exposição negativa do nome da organização; e a possibilidade da redução do valor da marca. O assédio moral gera riscos à segurança, saúde, bem-estar e ao desempenho profissional de todo o coletivo (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008).

O assédio moral tem, ainda, graves consequências para a sociedade. A perda de força de trabalho da população ativa associado ao aumento dos gastos econômicos com afastamentos do trabalho e aposentadorias por invalidez são algumas das consequências (LUNA, M., 2003). Esta violência representa o aumento da quantidade de acidentes de trabalho e incapacitações precoces de profissionais; aumento de despesas médicas e de benefícios previdenciários; perda de investimento social feito em educação e formação profissional; custo do potencial produtivo do profissional afastado por invalidez ou redução do seu potencial empregatício; sobrecarga do sistema judiciário (FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008); precarização das condições de qualidade de vida; aumento do mal-estar; risco de aborto; divórcios; desemprego (FERREIRA, 2008); crises nas relações familiares e comunitárias; suicídio (FERREIRA, 2008; FREITAS; HELOANI; BARRETO, 2008).

As consequências do assédio moral no trabalho são abrangentes, podendo refletir no âmbito físico, social e psicológico do assediado, além de atingir a família da vítima, a organização e a sociedade. De acordo com o apresentado na literatura, a diminuição da autoestima e do autoconceito são algumas das consequências psicológicas que podem atingir as vítimas do assédio moral. A seguir será apresentado o capítulo sobre fenômenos autorreferentes, que constituem uma classe de fenômenos, dentre eles a autoestima e o autoconceito.

3 FENÔMENOS AUTORREFERENTES

Os fenômenos autorreferentes constituem-se como uma ampla classe de fenômenos relacionados ao self. Assim, existem diferentes terminologias associadas aos fenômenos autorreferentes, as mais utilizadas são autoestima e autoconceito, embora também sejam utilizadas outras: autoimagem, autovalor, autoavaliação, autopercepção, autorrepresentação, autoesquema, autoeficácia e automonitorização. Apesar de representarem fenômenos distintos, percebe-se, na literatura, que algumas terminologias são utilizadas com o mesmo significado, por exemplo: autorrespeito, autorreverência, autoaceitação, autovalor, autossentimento e autoavaliação são utilizadas como sinônimo de autoestima. E os termos: self, autoestimação, autoidentidade, autoimagem, autopercepção, autoconsciência, e autoconhecimento são utilizados como sinônimos de autoconceito (HARTER, 1999 apud PEIXOTO, 2003).

Em decorrência das diferentes perspectivas teóricas, a construção de conhecimento sobre os fenômenos autorreferentes na Psicologia apresenta variadas nomenclaturas, definições e dimensões que compõem os fenômenos. Segundo Byrne (2002), não há evidências empíricas suficientes para distinguir o autoconceito da autoestima, que são as terminologias mais utilizadas. Devido a esta dificuldade em distinguir estes dois fenômenos alguns autores optam por utilizar estes dois termos como sinônimos. Apesar de discordâncias no que se refere às nomenclaturas e definições, existe um aspecto em relação ao qual a maioria dos autores concorda, sobre a diferenciação entre avaliação global e específica, que estão relacionados aos fenômenos unidimensionais e multidimensionais respectivamente (MARSH, 1993 apud PEIXOTO, 2003).

Existem duas maneiras de abordar os fenômenos autorreferentes: como fenômenos unidimensionais ou multidimensionais. O fenômeno unidimensional é abordado por meio da avaliação global, que se refere a uma representação geral do indivíduo. O fenômeno multidimensional é abordado por meio das avaliações sobre domínios específicos, como a competência acadêmica, a competência social e a competência física (HARTER, 1999 apud PEIXOTO, 2003). As terminologias utilizadas pelos autores para se referirem aos fenômenos unidimensionais e multidimensionais são variadas.

No quadro 1 é apresentada uma síntese elaborada por Harter (1999 apud Peixoto, 2003) dos principais autores e das terminologias que eles utilizam para denominar as representações globais.

Quadro 1 – Síntese dos principais autores e das diferentes terminologias utilizadas por eles para se referirem às representações globais dos fenômenos autorreferentes.

Termos utilizados	Autores
Autoconceito global	*Byrne (1996); *Hattie (1992); *Marsh e Hattie (1996); *Shavelson e Bolus (1982); *Shavelson, Hubner e Stanton (1976).
Autoestima	*Harter (1993); *Pelham (1995); *Pelham e Swann (1989); *Rosenberg (1979).

Fonte: Adaptado de Harter (1999 apud PEIXOTO, 2003).

Segundo Peixoto (2003), a representação global é apresentada na literatura por nomenclaturas diferentes, algumas vezes nomeada como autoestima, autoconceito e outras como autoconceito global ou geral. No entanto, não é apropriado afirmar que estes representam o mesmo fenômeno. Ao analisar o modelo teórico de cada autor e as formas de mensuração utilizadas é possível perceber distinções entre a compreensão que cada um deles faz sobre os fenômenos (PEIXOTO, 2003).

Alguns instrumentos elaborados para caracterizar a representação global demonstram a distinção de concepção dos autores. No Questionário Piers-Harris ou nas várias versões dos Questionários de Auto-Descrição (SDQ) de Marsh é utilizado o termo autoconceito global, e este é identificado por meio do somatório do autoconceito sobre diferentes domínios específicos (PEIXOTO, 2003). Contudo, na escala de autoestima de Rosenberg, nos perfis de autopercepção de Harter, ou no questionário de autoestima de DuBois a representação global é denominada autoestima e o valor deste fenômeno é obtido por meio de respostas a itens que se referem a aspectos globais. Percebe-se que a abordagem que os autores fazem do fenômeno, como unidimensional ou multidimensional, altera a forma de mensuração da representação global. No quadro 2 estão apresentados os questionários citados no parágrafo anterior com seus autores e suas respectivas concepções sobre a representação global.

Quadro 2 – Síntese de autores de questionários de autoestima e autoconceito e suas respectivas concepções sobre a representação global.

Questionários	Autores	Terminologia utilizada	Forma de Mensuração
Questionário Piers-Harris, 1984	PIERS, E.V.	Autoconceito Global	Representações globais identificadas por meio do somatório do autoconceito sobre diferentes domínios específicos
Questionários de Auto-Descrição (SDQ I), 1990.	MARSH, H.W.		
Escala de autoestima de Rosenberg, 1965.	ROSENBERG, M.		
Self-Perception Profile for Children” (SPPC), 1985.	HARTER, S.	Autoestima	Representação global identificada por meio de respostas a itens que se referem a aspectos globais
The Self-Esteem Questionnaire (SEQ), 1996.	DUBOIS, D. L.; FELNER, R. D.; BRAND, S.; PHILLIPS, R. S. C.; LEASE, A. M.		

Fonte: Adaptado de Peixoto (2003).

Oakes, Brown e Cai (2008) apresentam uma definição de avaliação global e específica abrangendo a possibilidade de graduação entre estes dois extremos. Segundo estes autores, para atribuir algumas qualidades ao sujeito é necessário avaliar apenas um ou poucos comportamentos ou atributos, enquanto para outras qualidades é necessário abranger um número maior de comportamentos ou atributos

na avaliação. Por exemplo, para o sujeito se avaliar como atraente ele precisa incluir um número pequeno de atributos em sua análise, por exemplo, a beleza física. No entanto, para o sujeito se avaliar como uma pessoa amável ele precisará avaliar um número maior de atributos e comportamentos, como ser cativante, competente e bondoso. De acordo com a quantidade de variáveis analisadas para atribuir ao indivíduo determinada característica, será definido se este atributo se aproxima mais de uma autoavaliação global ou específica, sendo a primeira mais abrangente e mais geral do que a segunda (OAKES; BROWN; CAI, 2008).

Para alguns autores, o caráter unidimensional ou multidimensional é o critério para denominar o fenômeno como autoestima ou autoconceito, respectivamente. No entanto, este critério não é utilizado por todos os autores, o que contribui para as imprecisões conceituais e exige maior atenção nas características apresentadas pelos autores para identificar a qual fenômeno ele se refere. Para precisar a análise, primeiramente serão apresentados autores que utilizam uma abordagem unidimensional dos fenômenos autorreferentes.

Segundo Guilhardi (2002), autoestima é um sentimento produzido por uma história de reforçamento positivo social. Para o autor, o grupo em que a pessoa está inserida reforça comportamentos que são importantes para a pessoa, mesmo que não o sejam para o grupo social. Desta forma, aquele que foi reforçado sente que é importante como pessoa, e não apenas por seus comportamentos, que é o caso daqueles que são reforçados ao apresentarem comportamentos valorizados pelo grupo social no qual estão inseridos.

A autoestima é proveniente de uma avaliação que a pessoa realiza e geralmente mantém em relação a si própria. Esta avaliação engloba um componente predominantemente afetivo e implica em um sentimento de valor, numa atitude de aprovação/desaprovação em relação a si mesma (THE MORRIS ROSENBERG FOUNDATION, [ca. 1960]). Dutton e Brown (1997) apresentam uma compreensão semelhante à apresentada por Rosenberg ao remeter à autoestima um caráter predominantemente afetivo. Os autores entendem a autoestima como um sentimento de afeto incondicional por si próprio, que independe da percepção de alguma qualidade. Esta definição vai ao encontro da definição apresentada por Guilhardi (2002), ao entender que a autoestima não se forma a partir do reforçamento de comportamentos considerados adequados pelos outros, mas sim da demonstração de apreço que o indivíduo percebe das pessoas que são significativas para ele, independente da maneira como o indivíduo se

comporta. Tafarodi e Milne (2002) apresentam uma crítica em relação à compreensão de autoestima apresentada por Rosenberg. Eles avaliam que apesar de Rosenberg apresentar uma concepção unidimensional de autoestima, o instrumento por ele elaborado para mensurar este fenômeno apresenta duas dimensões. Segundo os autores, alguns itens da escala caracterizam autocompetência e outros, autovalor. O que se mostra incoerente, por apresentar uma definição de autoestima unidimensional, porém utilizar um instrumento com duas dimensões.

Em contraponto às abordagens unidimensionais da autoestima, existem autores que entendem o fenômeno como constituído por várias dimensões, alguns o denominando de autoestima e outros de autoconceito. Segundo Pelham e Swann (1989), a autoestima possui uma organização complexa e multideterminada, ou seja, é composta por diferentes categorias mais específicas, a partir das quais o sujeito formula concepções sobre ele mesmo. Pelham e Swann (1989) enfatizam a importância dos fatores cognitivos e afetivos da autoestima, o que Marsh e Shavelson (1985) apresentam como componente avaliativo e descritivo respectivamente. Segundo Pelham e Swann (1989), cada âmbito da vida do sujeito possui determinada importância para ele, e é a partir destas duas variáveis, concepções específicas e grau de importância de cada concepção, que é constituída a autoestima em sua representação global.

Autores como Marsh (1996) e Tamayo (1981) utilizam o termo autoconceito geral para denominar as percepções que a pessoa tem sobre si, e Shavelson, Hubner e Stanton (1976) utilizam o termo autoconceito global para se referir ao mesmo fenômeno. A compreensão destes autores aproxima-se de autores como Pelham e Swann (1989) e Tafarodi e Milne (2002) ao abordar o fenômeno autorreferente como multifacetado, ou seja, constituído por várias dimensões específicas. Cabe salientar que, além dos citados, é perceptível o aumento do número de autores que abordam os fenômenos autorreferentes sob uma perspectiva multidimensional (MARSH; CRAVEN, 2006).

O fenômeno central desta pesquisa é o autoconceito, compreendido como a percepção do indivíduo sobre si mesmo. A concepção adotada pela autora é de que o autoconceito é um fenômeno multidimensional, constituído por sentimentos, cognição e comportamento, não sendo possível uma separação destes, exceto para fins didáticos. A seguir é apresentada a revisão da literatura sobre o fenômeno em destaque.

3.1 AUTOCONCEITO E SELF

O autoconceito é definido como uma organização hierárquica e multidimensional de um conjunto de percepções de si mesmo sobre tudo aquilo que o indivíduo reconhece como constituinte de si, a totalidade dos pensamentos e sentimentos do indivíduo com relação a si mesmo (SHAVELSON; HUBNER; STANTON, 1976; TAMAYO, 1981). As percepções que constituem o autoconceito abrangem tudo o que o indivíduo reconhece como parte de si mesmo, como: sentimentos, traços, imagens (TAMAYO, 1981). E é por meio da autoavaliação que o indivíduo elabora sobre os diversos aspectos que compõem a sua vida, que é formado o autoconceito.

O autoconceito é um fenômeno multifacetado, ou seja, é constituído por algumas categorias que representam dimensões mais específicas da vida do sujeito (TAMAYO, 1981). Estas dimensões são organizadas e hierarquizadas de maneira coerente e é por meio desta elaboração dos autoconceitos específicos que constitui o autoconceito geral. Segundo Tamayo (1981), o autoconceito é composto pelas dimensões: *self* social, *self* pessoal, *self* somático e *self* ético-moral, apresentadas na Figura 1. O *self*² é um conjunto de percepções que o indivíduo tem sobre si mesmo, sobre os relacionamentos que estabelece com os outros, e também das percepções de outros aspectos de sua vida. A partir da interação entre o sujeito e seu ambiente, o indivíduo pode introjetar valores e modificá-los (ROGERS, 1992).

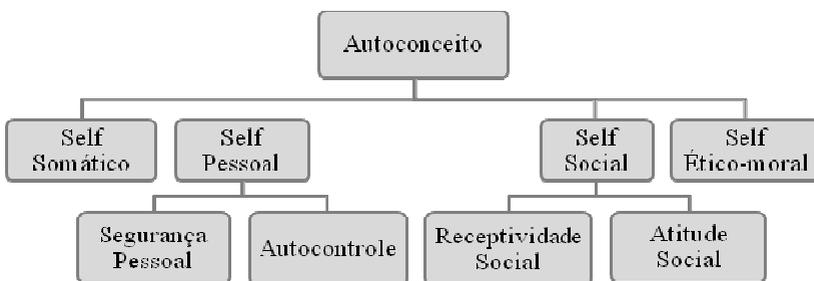


Figura 1 – Dimensões constituintes do autoconceito (TAMAYO, 1981).
Fonte: Adaptado de Tamayo (1981).

² O fenômeno *self* é abordado pelos autores citados neste trabalho, como sinônimo de autoconceito. No entanto, foi mantido o termo *self* com o intuito de ser fidedigno ao termo utilizado pelo autor.

A primeira categoria constituinte do autoconceito é o *Self* somático. Esta é formada pelas percepções que o indivíduo tem sobre o seu corpo e do que os outros expressam sobre o corpo do indivíduo. Quanto mais positiva a avaliação que a pessoa faz do seu *self* somático, mais positiva é a imagem corporal que ela possui. É possível afirmar que a estruturação do *self* somático é influenciada pelos valores presentes na cultura em que o sujeito está inserido e pelos valores presentes na sua história individual. Neste domínio o que interessa é a percepção do indivíduo sobre seu corpo, que pode ser diferente do corpo anatômico-fisiológico.

A segunda categoria que constitui o autoconceito é o *Self* pessoal. Esta representa a percepção do indivíduo como pessoa, quanto às características psicológicas que ele se atribui. O *self* pessoal é composto por duas subestruturas: a segurança pessoal e o autocontrole. A segurança pessoal é formada pelas percepções e sentimentos de permanência e de confiança em si mesmo. Quando a pessoa apresenta uma percepção positiva nesta subestrutura ela demonstra um forte sentimento de segurança, estabilidade, coragem e persistência. A outra subestrutura que compõe o *self* pessoal, o autocontrole, é compreendida pelas percepções sobre a maneira como o indivíduo disciplina suas atividades, relações e interações com o mundo. Quando a característica de autocontrole é avaliada de maneira positiva, significa que a pessoa se considera organizada, sistemática, disciplinada e atenta ao que ocorre no meio em que está inserida.

O *Self* social é a terceira categoria do autoconceito. Esta consiste no que o indivíduo percebe sobre sua disponibilidade para com os outros, a procura de interação, a necessidade de reconhecimento dos outros. O *self* social é composto por duas subestruturas: a receptividade social e a atitude social. A receptividade social é formada pelas percepções da predisposição social do indivíduo, das propensões para o relacionamento interpessoal, da sua disponibilidade para com os outros, da sua capacidade de comunicação. A avaliação mais negativa desta subestrutura representa um padrão mais solitário, tímido, com baixa capacidade de relacionamento pessoal, enquanto que no outro extremo são localizados aqueles que gostam de se comunicar, que são populares, e que são desejadas pelos outros. O *self* social também é composto pela atitude social, esta compreende as percepções dos padrões de reação que o indivíduo utiliza no seu relacionamento com os outros e com a sociedade em geral. Uma avaliação positiva a respeito da subestrutura atitude social representa um padrão de relacionamento compreensivo e delicado, de respeito com os outros, com seus princípios e valores.

Aqueles que tendem para o pólo da avaliação negativa representam uma forma de relacionamento mais agressiva e exigente.

A última categoria do autoconceito é o *Self* ético moral. Esta está baseada nas crenças sobre o que é bom e mal e é formada pelas autoavaliações do indivíduo e pelas percepções sociais provenientes dos outros, que o indivíduo introjeta. A autoavaliação a partir dos parâmetros ético-morais fornece ao indivíduo uma imagem da sua dignidade moral. Esta imagem é completada pela imagem social, pela maneira como ele é percebido pelos outros, que é interiorizada e integrada como parte da sua própria percepção. As pessoas que se avaliam positivamente nesta dimensão se percebem de acordo com as normas ético-morais e que se reconhecem como dignas e honestas.

As várias dimensões constituintes do autoconceito apresentam uma organização hierárquica (SHAVELSON; HUBNER; STANTON, 1976; TAMAYO, 1981). Esta hierarquia é diferente em cada indivíduo de acordo com o grau de importância que as categorias adquirem na vida do sujeito (SHAVELSON; HUBNER; STANTON, 1976). Desta forma, o autoconceito geral é definido por cada autoconceito específico relacionado ao grau de importância atribuído pelo sujeito à categoria avaliada.

Segundo Lummertz e Biaggio (1986), o autoconceito é um conjunto de atitudes e crenças que o indivíduo tem a respeito de si próprio, sendo que estas crenças são um produto de sua interação social. Assim, o autoconceito é caracterizado por uma organização dinâmica, adaptável às exigências e solicitações da sociedade, da cultura e do ambiente (TAMAYO, 1981). Embora o autoconceito geral seja relativamente estável, é possível verificar que quando se refere às suas categorias constituintes, menor é a estabilidade apresentada (SHAVELSON; HUBNER; STANTON, 1976).

3.1.1 Formação contínua do autoconceito

O autoconceito é formado a partir da relação do indivíduo consigo mesmo, da experiência com seu próprio corpo e da relação com seu meio social (PAULINELLI; TAMAYO, 1986). O meio social com maior influência sobre a formação do autoconceito é representada principalmente pelas pessoas que são significativas para o indivíduo (TAMAYO, 1982; TAMAYO et al., 2001). Nos primeiros anos, a pessoa recebe informações sobre si mesma quase que exclusivamente dos pais e familiares próximos. Conforme a criança cresce, surgem outras pessoas significativas, como: professores, colegas e amigos. De

acordo com as ações e manifestações das pessoas significativas, é que a criança começa a adquirir consciência de ser um indivíduo digno de apreço ou desprezo (SÁNCHEZ; ESCRIBANO, 1999).

Segundo Carneiro, Martinelli e Sisto (2003), o autoconceito se desenvolve a partir das experiências que o indivíduo vivencia e da reação que ele percebe que seus comportamentos geram nas pessoas com quem convive. A maneira como os outros reagem ao seu comportamento, aprovando-o ou desaprovando-o, influencia no autoconceito que a pessoa desenvolverá. Por meio de experiências, interpretações do próprio ambiente, como as avaliações de pessoas significativas, e pelos reforços obtidos por seus comportamentos, o indivíduo avalia as informações que possui sobre si e elabora conceitos a seu respeito que podem ser individuais ou compartilhados por um grupo (SHAVELSON; HUBNER; STANTON, 1976). A percepção de si mesmo é formada a partir das representações dos outros sobre o indivíduo, porém não é apenas uma reprodução das mesmas. As representações do outro servem de parâmetro para que o indivíduo estruture seu autoconceito progressivamente (PAULINELLI; TAMAYO, 1986).

O autoconceito possui componentes centrais que são mais resistentes à mudança, no entanto a mudança em um aspecto específico do fenômeno pode ocasionar mudanças em outras partes do sistema (LUMMERTZ; BIAGGIO, 1986). Nezlek e Plesko (2001) afirmam que apesar de muitos aspectos do autoconceito serem relativamente estáveis ao longo do tempo e das situações, alguns aspectos também podem ser alterados em resposta a condições externas, como modificações no ambiente externo, social e profissional. Assim como é influenciado pela maneira como as pessoas o percebem e o avaliam (SEDIKIDES; SKOWRONSKI, 1997). As alterações no autoconceito são importantes para que o indivíduo forme um conceito sobre si correspondente ao que ele realmente é, e desta forma tenha melhores condições de se compreender e se aceitar. Indivíduos com uma estrutura rígida e resistente às mudanças apresentam incongruência de pensamento, atitudes e comportamentos que aumentam o risco de desajustamento (LUMMERTZ; BIAGGIO, 1986).

Algumas situações que podem propiciar a diminuição do autoconceito ou mantê-lo rebaixado são: críticas, rejeições, humilhações, abandono, desvalorizações e perdas (GUEDES, 2007)³.

³ Na obra original o autor utiliza o termo autoestima, no entanto a definição apresentada corresponde à utilizada neste trabalho como autoconceito, que substitui aquele na citação.

Sendo algumas destas situações, citadas por Guedes, comportamentos característicos do assédio moral no trabalho. A seguir é apresentado o método de pesquisa utilizado para caracterizar a relação entre o autoconceito e o assédio moral no trabalho.

4. MÉTODO

Neste capítulo é apresentado o percurso da pesquisadora durante a realização da pesquisa. Após definido o problema de pesquisa, iniciou-se o planejamento para a coleta de informações. Foi contatado o gestor do Núcleo de Combate à Discriminação e Promoção de Igualdade de Oportunidade (NUCODIS) da Superintendência Regional do Trabalho e Emprego de Santa Catarina (SRTE/SC), com o qual o Núcleo de Pesquisas sobre Trabalho e Constituição do Sujeito (NETCOS) é conveniado, núcleo do qual a pesquisadora faz parte. Esta vinculação entre as duas organizações possibilitou que a coleta de informações de base documental fosse realizada no local, o que facilitou a identificação e o acesso aos assediados moralmente no trabalho, pois a SRTE/SC recebe denúncias dos trabalhadores em relação a esta violência.

Para estudar os fenômenos autoconceito e assédio moral no trabalho foi escolhida a abordagem qualitativa. Segundo Richardson et al. (2008), a pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como uma tentativa de compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pelos entrevistados, abordagem adequada para compreender a natureza de um fenômeno social. A literatura sobre o autoconceito, em sua maioria, é constituída por pesquisas elaboradas por meio de procedimentos quantitativos. Assim, foi identificada uma lacuna na produção de conhecimento sobre o fenômeno em relação a qual a abordagem qualitativa pode contribuir, aprofundando os estudos de uma temática que necessita ser melhor conceituada.

A seguir será apresentado o método utilizado nesta pesquisa, como a caracterização da escolha dos participantes, a caracterização dos participantes, as fontes de informação utilizadas, caracterização da situação e ambiente da coleta de informações, os equipamentos e materiais utilizados, a decomposição dos fenômenos estudados e os procedimentos para a coleta, análise e interpretação das informações.

4.1 PARTICIPANTES

A população da pesquisa é constituída por trabalhadores que efetuaram denúncia de assédio moral no trabalho ao NUCODIS vinculado a Superintendência Regional do Trabalho e Emprego de Santa Catarina, no período de janeiro de 2010 a setembro de 2011. A partir destas denúncias são elaborados processos que ficam arquivados

na SRTE/SC. Estes processos foram analisados, no total de 90 casos, com o objetivo de identificar trabalhadores assediados moralmente no trabalho para comporem a amostra desta pesquisa. Foram utilizados dois critérios para a seleção da amostra de assediados, um relacionado ao assédio objetivo e outro ao assédio subjetivo. O primeiro representa a evidência externa verdadeira da ocorrência do assédio e o segundo a consciência do assédio pela vítima (SCHATZMAM et al., 2009). A partir disto, determinou-se como critério para a caracterização do assédio objetivo a definição e as categorias de assédio moral apresentadas por Hirigoyen (2006), quais sejam: deterioração proposital das condições de trabalho, isolamento e recusa de comunicação, atentado contra a dignidade e violência verbal, física ou sexual, apresentadas na figura 2.

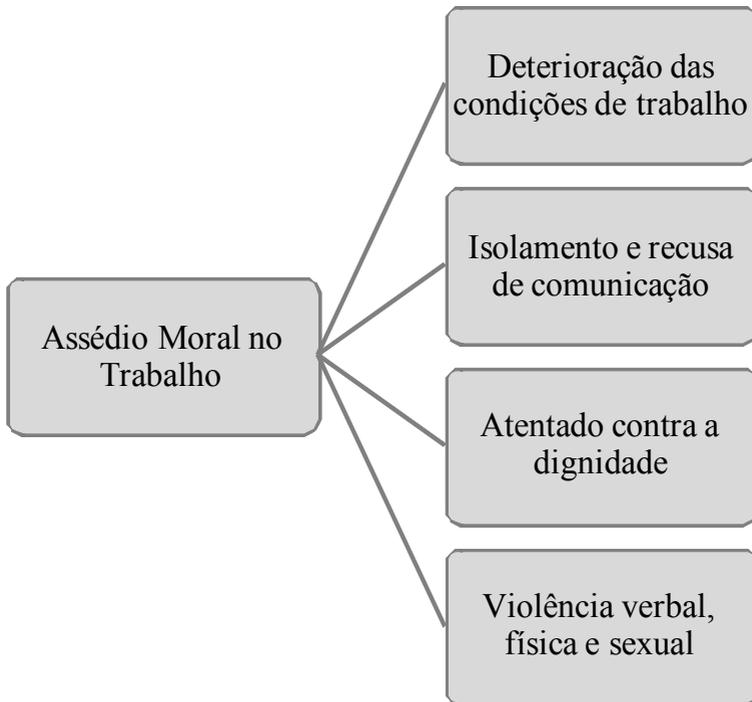


Figura 2 – Decomposição de variáveis do assédio moral no trabalho apresentadas por Hirigoyen (2006).

Fonte: Adaptado de Hirigoyen (2006).

E o critério utilizado para a caracterização do assédio subjetivo foi de que os participantes identificassem que haviam sofrido assédio moral, o que ocorreu com todos os entrevistados. A partir destes dois critérios, foram descartados 30 processos, pois eram casos de agressões pontuais, ou seja, danos morais e alguns destes processos também foram descartados por terem sido elaborados a partir de denúncias anônimas, o que impossibilitou o contato com estes trabalhadores.

No quadro 3 são apresentados os números dos 90 processos registrados na STRE no período de janeiro de 2010 a setembro de 2011 e o motivo da denúncia realizada.

Quadro 3 – Caracterização dos 90 processos, elaborados pela SRTE/SC no período de janeiro de 2010 a setembro de 2011, em relação à violência denunciada pelos trabalhadores

(continua)

Nº do processo registrado na SRTE/SC	Motivo da Denúncia
47515.000052/2010-20	Assédio moral
47515.000054/2010-19	Assédio moral
47515.000055/2010-63	Assédio moral
47515.000056/2010-16	Assédio moral
47515.000045/2010-28	Assédio moral
47515.000048/2010-61	Assédio moral
47515.000039/2010-71	Assédio moral
47515.000041/2010-40	Assédio moral
47515.000028/2010-91	Assédio moral
47515.000029/2010-35	Assédio moral
47515.000026/2010-00	Assédio moral
47515.000027/2010-46	Assédio moral
47515.000033/2010-01	Assédio moral
47515.000020/2010-24	Assédio moral
47515.000057/2010-52	Assédio moral
47515.000058/2010-02	Assédio moral
47515.000030/2010-60	Assédio moral
47515.000007/2010-43	Assédio moral
47515.000009/2010-32	Assédio moral
47515.000014/2010-77	Assédio moral
47515.000019/2010-08	Assédio moral
47515.000080/2010-47	Assédio moral
47515.000075/2010-34	Assédio moral

Quadro 3 – Caracterização dos 90 processos, elaborados pela SRTE/SC no período de janeiro de 2010 a setembro de 2011, em relação à violência denunciada pelos trabalhadores

(continuação)

Nº do processo registrado na SRTE/SC	Motivo da Denúncia
47515.000098/2010-49	Assédio moral
47515.000060/2010-76	Assédio moral
47515.000063/2010-18	Assédio moral
47515.000069/2010-87	Assédio moral
47515.000072/2010-09	Assédio moral
47515.000073/2010-45	Assédio moral
47515.0000102/2010-79	Assédio moral
47515.0000103/2010-13	Assédio moral
47515.0000104/2010-68	Assédio moral
47515.0000106/2010-57	Assédio moral
47515.0000108/2010-46	Assédio moral
47515.0000109/2010-91	Assédio moral
47515.0000113/2010-59	Assédio moral
47515.0000135/2010-19	Assédio moral
47515.000067/2010-98	Assédio moral
47515.000071/2010-56	Assédio moral
47515.000004/2011-12	Assédio moral
47515.000011/2011-14	Assédio moral
47515.000012/2011-69	Assédio moral
47515.000014/2011-58	Assédio moral
47515.000015/2011-01	Assédio moral
47515.000019/2011-81	Assédio moral
47515.000021/2011-50	Assédio moral
47515.000023/2011-49	Assédio moral
47515.000025/2011-38	Assédio moral
47515.000031/2011-95	Assédio moral
47515.000032/2011-30	Assédio moral
47515.000033/2011-84	Assédio moral
47515.000035/2011-73	Assédio moral
47515.000100/2011-61	Assédio moral
47515.000114/2011-84	Assédio moral
47515.000085/2011-51	Assédio moral
47515.000077/2011-12	Assédio moral
47515.000032/2011-30	Assédio moral
47515.000075/2011-15	Assédio moral

Quadro 3 – Caracterização dos 90 processos, elaborados pela SRTE/SC no período de janeiro de 2010 a setembro de 2011, em relação à violência denunciada pelos trabalhadores

(conclusão)

Nº do processo registrado na SRTE/SC	Motivo da Denúncia
47515.000106/2011-38	Assédio moral
47515.000079/2011-01	Assédio moral
47515.0000132/2010-85	Assédio moral – sem contatos
47515.0000097/2010-02	Assédio moral – sem contatos
47515.0000064/2010-54	Assédio moral – sem contatos
47515.0000050/2010-31	Assédio moral – sem contatos
47515.0000110/2010-15	Assédio moral – sem contatos
47515.0000111/2010-60	Assédio moral – sem contatos
47515.0000112/2010-12	Assédio moral – sem contatos
47515.0000107/2010-00	Assédio moral – sem contatos
47515.0000010/2011-70	Assédio moral – sem contatos
47515.0000013/2011-11	Assédio moral – sem contatos
47515.0000028/2011-71	Assédio moral – sem contatos
47515.0000006/2010-21	Assédio sexual
47515.0000043/2010-39	Assédio sexual
47515.0000016/2011-47	Assédio sexual
47515.0000136/2010-63	Dano moral
47515.0000137/2010-16	Dano moral
47515.0000131/2010-31	Dano moral
47515.0000134/2010-74	Dano moral
47515.0000105/2010-11	Dano moral
47515.0000079/2010-12	Dano moral
47515.0000044/2010-83	Dano moral
47515.0000046/2010-72	Dano moral
47515.0000026/2011-82	Dano moral
47515.0000034/2011-29	Dano moral
47515.0000133/2010-20	Descumprimento de direitos trabalhistas
47515.0000074/2010-90	Descumprimento de direitos trabalhistas
47515.0000077/2010-23	Descumprimento de direitos trabalhistas
47515.0000024/2011-93	Descumprimento de direitos trabalhistas
47515.0000015/2010-11	Descumprimento de direitos trabalhistas e dano moral
47515.0000022/2011-02	Descumprimento de direitos trabalhistas e dano moral

Fonte: Dados primários coletados pela autora por meio da análise documental.

Entre todos os processos, foram selecionados 60 casos que, de acordo com o registro da situação relatada, caracterizavam assédio moral no trabalho. Foram realizadas tentativas de contato com todos estes trabalhadores, no entanto não se obteve êxito em 32 casos, alguns devido ao número de telefone de contato ser inexistente e os demais não atenderam às cinco tentativas de contato telefônico realizadas. Dos 28 trabalhadores contatados, 14 aceitaram participar da pesquisa. No processo da entrevista foram identificados dois casos de dano moral, ou seja, as situações relatadas pelas vítimas eram pontuais e não caracterizavam assédio moral, por este motivo estas entrevistas não foram analisadas nesta pesquisa.

A partir da população de denunciante de assédio moral a amostra da pesquisa foi composta por 12 trabalhadores, 8 mulheres e 4 homens com idade média de 31 anos. Todos os participantes possuem ao menos o ensino médio incompleto, com exceção de uma participante que interrompeu os estudos no ensino fundamental. Os 12 participantes realizaram a denúncia contra organizações privadas em relação a qual possuíam vínculo empregatício regido pela Consolidação das Leis Trabalhistas do Trabalho - CLT. As atividades-fim das organizações são de ramos como: vigilância, indústria, alimentício, judiciário, varejo, limpeza e call center. E o tempo de trabalho do participante, na organização denunciada, foi de 3 meses a 4 anos a 6 meses, sendo que quatro trabalhadores continuavam na empresa denunciada no momento da entrevista.

A caracterização dos participantes é apresentada no quadro 4, o qual contém informação como: função, idade, sexo, escolaridade, ramo da organização e tempo de trabalho de cada participante na organização denunciada.

Quadro 4 – Caracterização dos participantes de acordo com a função, idade, sexo, escolaridade, ramo da organização e tempo de trabalho na organização.

	Função	Idade	Sexo	Escolaridade	Ramo da empresa	Tempo de trab. na org.
P1	Vigilante	36	Fem	Méd. Comp.	Vigilância	5 meses
P2	Office Girl	21	Fem	Sup. Incomp.	Indústria	9 meses
P3	Operadora de caixa	21	Fem	Méd. Comp.	Alimentício	8 meses
P4	Vigilante	48	Masc	Sup. Incomp.	Vigilância	1 ano e 8 meses
P5	Auxiliar de Escritório	30	Fem	Sup. Comp.	Judiciário	2 anos
P6	Art Finalista	52	Masc	Sup. Incomp.	Indústria	8 meses
P7	Auxiliar de Serviços Gerais	19	Fem	Méd. Incomp.	Alimentício	3 meses
P8	Chefe de setor	44	Masc	Sup. Comp.	Varejo	4 anos e 6 meses
E9	Analista de Cobrança	29	Fem	Sup. Incomp.	Indústria	2 anos
P10	Passadeira	24	Fem	Fund. Comp.	Limpeza	11 meses
P11	Monitor de Qualidade	24	Masc	Méd. Comp.	Call Center	2 anos
P12	Tele-atendente	29	Fem	Sup. Incomp.	Call Center	1 ano e 1 mês

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

4.2 FONTES DE INFORMAÇÃO

A principal fonte de informações foram os participantes da pesquisa. Foi agendado horário e local para a entrevista conforme a disponibilidade de cada participante. Além da entrevista, foram analisados documentos, quais sejam os processos de denúncia de assédio moral no trabalho da SRTE/SC.

4.3 SITUAÇÃO E AMBIENTE

As entrevistas aos participantes foram realizadas em locais de fácil acesso a estes e, de acordo com a disponibilidade, em locais reservados. Foi utilizado o auditório da Superintendência Regional do Trabalho, praça de alimentação de um Shopping Center e de um supermercado (em locais mais reservados e em horários de menor fluxo de pessoas), a área de convivência em um centro comercial pouco movimentado e o local de trabalho dos participantes. O ambiente foi definido principalmente pela disponibilidade de deslocamento do participante.

A análise dos documentos foi realizada na NUCODIS, nas dependências da SRTE/SC. Foram escolhidos estes ambientes para a análise documental com o propósito de manter o caráter sigiloso dos processos.

4.4 EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

Para a realização da pesquisa foi utilizado o protocolo de registro de informações (APÊNDICE A), roteiro de entrevista e cartões com a definição das categorias que compõe o autoconceito (APÊNDICE B), gravador de voz, computador, impressora, papel, caneta e o diário de campo.

4.5 PROCEDIMENTOS

4.5.1 Técnicas de pesquisa para coleta de informações

A coleta das informações foi realizada por meio de análise documental e de entrevistas realizadas pela pesquisadora. Estas técnicas de coleta de informações são caracterizadas como observação indireta, pois proporcionam a coleta de indícios ou pistas sobre o fenômeno por meio dos quais é possível deduzir outras informações (LUNA, S.,

1997). Este tipo de coleta de informações foi escolhido devido à possibilidade de conhecer as percepções dos assediados de forma aprofundada, dando vazão aos seus relatos sobre as vivências, sentimentos, consequências da violência e pela dificuldade em acessar os fenômenos estudados por meio da observação direta. O assédio moral no trabalho apresenta a dificuldade de acesso por se caracterizar como uma conduta desaprovada socialmente, que se constitui como violência e dificilmente poderia ser observada diretamente pela pesquisadora. Já o autoconceito é constituído por percepções do indivíduo sobre si mesmo e a maneira como elas são vivenciadas, conteúdo ao qual o pesquisador não tem acesso direto, sendo o autorrelato a forma mais adequada de coleta de informações (TAMAYO, 1981).

Para a análise de todos os processos, registrados no ano de 2010 até setembro de 2011 na SRTE/SC, foi elaborado um protocolo de registro, com base em outro formulado por Invitti (2008). Este continha as informações necessárias para identificar as denúncias que atendiam aos critérios estabelecidos para a constituição da amostra de participantes da pesquisa. Neste protocolo havia principalmente dados de caracterização do denunciante e do denunciado e características da violência denunciada, como as situações vivenciadas, o motivo da violência e o encaminhamento dado ao processo. No entanto, os processos registrados na SRTE/SC apresentam poucos dados, o que dificultou o preenchimento de todo o protocolo.

Caracterizada a população de assediados, foi feito contato com cada um deles a fim de informar sobre a realização da pesquisa e identificar trabalhadores interessados em participar da coleta de informações. Neste primeiro contato foi comunicado aos trabalhadores sobre a realização da pesquisa, explicado os objetivos e os cuidados éticos, principalmente em relação ao sigilo da identidade dos participantes (ANEXO A - Certificado de aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos). Com aqueles que aceitaram participar da pesquisa, foi agendado um horário para a realização da entrevista, que teve como tempo de duração entre uma hora e duas horas e meia. No encontro presencial foi apresentado e explicado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE C), com ênfase no sigilo da identidade do participante, e solicitada autorização para a gravação de voz durante a entrevista. Para a realização da entrevista foi utilizado um roteiro com questões abertas referentes às categorias de análise dos fenômenos estudados. A entrevista foi parcialmente estruturada, este tipo de entrevista apresenta questões

abertas preparadas antecipadamente em relação às quais o entrevistador possui liberdade para retirá-las, alterar a ordem em que são apresentadas ou acrescentar novas perguntas. A flexibilidade que este tipo de entrevista fornece possibilita maior interação entre entrevistador e entrevistado, o que favorece a exploração em profundidade das representações, crenças e valores dos participantes (LAVILLE; DIONE, 1999).

A primeira parte do questionário abordou o fenômeno assédio moral no trabalho. Foram elaboradas perguntas com o objetivo de caracterizar o trabalhador e o fenômeno assédio moral, com base nas categorias apresentadas por Hirigoyen (2006). Além da caracterização, foram apresentadas questões sobre os sentimentos do trabalhador em relação à violência, as consequências desta e sobre o suporte dos colegas. Posteriormente foram introduzidas as questões sobre autoconceito.

Em relação ao autoconceito, por meio do teste do instrumento, foi identificada a necessidade de apresentar a definição de cada categoria constituinte do fenômeno aos participantes antes de questioná-los sobre tais. Assim, foram utilizados nove cartões, em cada um destes foi apresentada a definição de uma categoria do autoconceito (roteiro de entrevista e cartões no APÊNDICE B). Foram apresentados todos os cartões conjuntamente aos participantes, que puderam escolher a ordem em que gostariam de falar. Após a escolha de cada cartão foi realizada a pergunta referente à respectiva categoria.

As categorias do autoconceito utilizadas nesta pesquisa foram elaboradas a partir da análise do que é apresentado por Tamayo (1981); Tamayo et al. (2001); The Morris Rosenberg Foundation [ca. 1960] e Dutton e Brow (1997). O autoconceito foi dividido em três componentes principais, conforme apresentado por Tamayo et al. (2001), quais sejam: afetivo, cognitivo e comportamental. Estes componentes foram decompostos em nove variáveis: autoaceitação, autoconfiança e autovalor referente à categoria afetivo; autoconceito social, autoconceito físico, autoconceito moral, autocontrole e autoconceito intelectual referente ao cognitivo; e autoafirmação referente ao comportamental, conforme apresentado na figura 3.

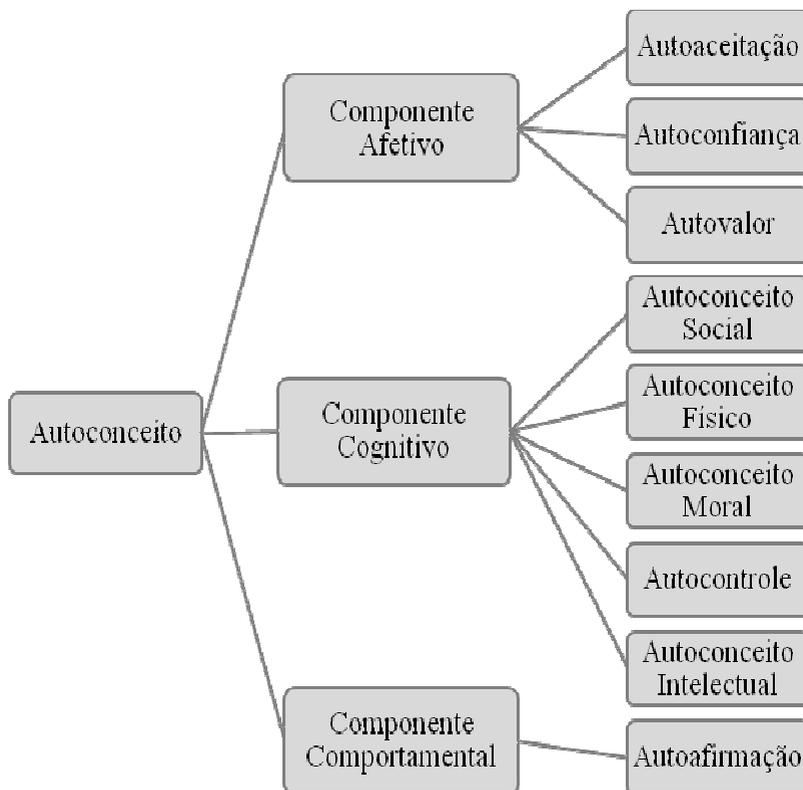


Figura 3 – Decomposição de variáveis do autoconceito.

Fonte: Adaptado pela autora.

O componente afetivo representa a autoestima, ou seja, a manifestação da aceitação de si mesmo como pessoa e sentimentos de valor pessoal e de autoconfiança (TAMAYO et al., 2001). A partir da definição apresentada foram decompostas três categorias que correspondem ao componente afetivo: autoaceitação, autoconfiança e autovalor. O fenômeno da autoaceitação refere-se ao sentimento de tolerância dos defeitos e reconhecimento das qualidades que o indivíduo possui. A autoconfiança representa o sentimento de segurança que o indivíduo tem em relação a si mesmo. Refere-se ao grau de confiança que o indivíduo sente em relação a ele de maneira geral, sem pensar em alguma situação específica. E o autovalor é

definido como a importância que o indivíduo atribui a si mesmo. Está relacionado ao valor que o indivíduo acreditar ter.

A autoestima está associada à possibilidade da pessoa sentir-se livre, de sentir-se amada, de tomar iniciativas e de apresentar comportamentos criativos (GUILHARDI, 2002). Segundo Tamayo (2001), a autoestima tem outra função importante, uma vez que seleciona as informações que serão consideradas para a avaliação do autoconceito. A pessoa que possui alta autoestima aceita as informações que são coerentes com seu autoconceito e apresenta maior resistência em aceitar aquelas que o ameaçam. O que não ocorre com as pessoas com baixa autoestima, que aceitam a maioria das informações, mesmo que sejam incoerentes. Estas pessoas são mais vulneráveis a sofrerem a diminuição do autoconceito diante de situações ou informações que a avaliem negativamente.

O componente cognitivo representa as percepções que o indivíduo tem em relação aos traços, características e habilidades que possui ou que pretende possuir (TAMAYO et al., 2001). De acordo com esta definição e a análise das categorias apresentadas na Escala Fatorial de Autoconceito (TAMAYO, 1981), o componente cognitivo foi decomposto em cinco categorias, quais sejam: autoconceito social, autoconceito físico, autoconceito moral, autocontrole e autoconceito intelectual. O autoconceito social é a avaliação que o indivíduo faz sobre sua disponibilidade para com os outros, sobre o desejo de buscar a interação com as pessoas, e sua capacidade comunicativa. O autoconceito físico refere-se à avaliação feita sobre a própria aparência física. O autoconceito moral constitui-se na avaliação que o indivíduo faz dos seus comportamentos, de acordo com suas crenças sobre o que considera certo ou errado. O autocontrole refere-se à avaliação que o indivíduo faz da sua maneira de organizar as atividades, relações e interações com o mundo, e suas reações emocionais. E o autoconceito intelectual é definido como a avaliação do indivíduo sobre a sua capacidade cognitiva, sua capacidade de resolver problemas, de aprender e ter boas ideias.

O componente comportamental é constituído pelo fenômeno autoafirmação. Este é definido como as estratégias de autoapresentação que o indivíduo utiliza, a fim de garantir que a imagem formada pelos outros sobre ele seja mais positiva do que o seu autoconceito. Os indivíduos têm necessidade de garantir uma percepção positiva de si para os outros. Assim, uma pessoa que se percebe como tendo características indesejáveis, muito provavelmente se avalia de forma desfavorável, porém se comporta de maneira distinta ao que pensa sobre

si mesmo na tentativa de se apresentar de forma positiva aos outros (TAMAYO et al., 2001). Quanto maior a diferença entre a autoafirmação e o autoconceito do indivíduo, maior a ansiedade gerada neste, por se comportar de maneira distinta aos seus sentimentos (SCHLENDER; DLUGOLECKI; DOERTY, 1994).

4.5.2 Registro e análise de dados

O registro das informações coletadas a partir da análise documental foi realizado por meio do protocolo de registro. Em relação às entrevistas, o registro foi realizado por meio da gravação de áudio, que posteriormente foi transcrita, e por meio de registros no diário de campo, sobre informações obtidas em momentos anteriores ou posteriores à entrevista e que não foram gravados.

As informações dos protocolos de registro e das transcrições das entrevistas foram organizadas por meio da elaboração de matrizes. Esta forma de organização proporciona maior visibilidade do material coletado, o que facilita a elaboração de categorias de acordo com o núcleo principal do conteúdo relatado pelos participantes e com base na literatura estudada. Estas matrizes são apresentadas em quadros sobre os seguintes temas: caracterização dos processos elaborados pela SRTE/SC em relação à violência denunciada pelos trabalhadores, em relação aos quais foi realizada a análise documental; caracterização dos participantes; caracterização do assédio moral em relação à data da denúncia à SRTE/SC, frequência e duração das agressões e a ocorrência do assédio na atualidade; caracterização do incidente crítico e função do agressor; percepções sobre os comportamentos de assédio moral relatados por cada participante; síntese destes comportamentos por categoria; quantidade de citações dos comportamentos de assédio moral no trabalho, por categoria; consequências da violência; sentimentos dos participantes em relação ao assédio moral; caracterização de cada categoria do autoconceito; aproximações entre a ocorrência do assédio moral e alteração do autoconceito, na percepção dos assediados e as consequências do assédio moral para o autoconceito dos participantes, na percepção destes.

Após a organização e tratamento das informações foi realizada a análise de conteúdo. Segundo Bardin (2002, p.38), a análise de conteúdo é “um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”. É necessário fazer um estudo minucioso do conteúdo das frases, das palavras, identificar seus sentidos, intenções, comparar,

avaliar, destacar o que é essencial e descartar o que é secundário, a fim de identificar sua significação (LAVILLE; DIONE, 1999).

A partir das matrizes elaboradas, foram analisados e interpretados os dados com base na literatura revisada.

5. APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Nesta seção serão apresentadas as informações coletadas, analisadas e interpretadas sobre o assédio moral no trabalho e o autoconceito dos assediados.

5.1 CARACTERIZAÇÃO DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

Conforme salientado no método, um critério fundamental para o desenvolvimento da pesquisa foi a caracterização do assédio subjetivo, ou seja, de que os participantes identificavam que haviam sofrido assédio moral, o que ocorreu em todos os casos. Em relação ao assédio objetivo, verificou-se que a duração das ocorrências de assédio moral no trabalho variaram entre 3 meses e 2 anos nos trabalhadores entrevistados, com média de aproximadamente 10 meses de duração. Em relação à frequência, para a metade dos participantes as agressões do assédio moral ocorriam diariamente e no caso dos demais, estas situações ocorriam de uma a três vezes por semana. Segundo Leymann (1996), o assédio moral pode ser caracterizado quando as ocorrências de assédio moral duram ao menos 6 meses e tem frequência mínima de uma vez por semana. A exceção destas determinações ocorre em situações nas quais a violência é muito intensa, assim não há necessidade de uma longa duração e alta frequência para haver o sofrimento (ZANETTI, 2008). O critério de duração proposto por Leymann (1996), baseado em medidas de avaliação psiquiátrica, tem sido questionado por alguns pesquisadores, sendo considerado arbitrário, uma vez que, o assédio existe em um “continuum”, desde a exposição ocasional a comportamentos negativos até a exposição frequente e duradoura no tempo que gera a vitimização severa (VERDASCA, 2010). Barreto (2011) argumenta que com a identificação de que as agressões têm caráter processual, a duração de aproximadamente três meses é suficiente para caracterizar o assédio moral, dada a existência de repetitividade (informação verbal)⁴. Assim, foi considerado assédio moral, nesta pesquisa, comportamentos de assédio que correspondem às categorias de Hirigoyen (2006), que se caracterizam como um processo e que tenham duração aproximada de

⁴ Informação fornecida por Margarida Barreto na palestra “Contexto do assédio moral e saúde do trabalhador no Brasil” ministrada no 2º Seminário Catarinense de Prevenção ao Assédio Moral no Trabalho, em Florianópolis, 2011.

ao menos 3 meses, assim como a análise das consequências da violência para a vítima.

No quadro 5 são apresentadas informações sobre a situação de assédio moral de cada participante, como: duração e frequência da violência, se continuava a ocorrer na data da entrevista, assim como a data de realização da denúncia à SRTE/SC.

Quadro 5 – Caracterização do assédio moral em função de características: data da denúncia, duração, frequência e sobre a ocorrência do assédio moral atualmente.

	Data da denúncia	Duração AM	Frequência AM	Continua ocorrendo
P1	16/12/2010	3 meses	Diária	Não, o agressor foi demitido
P2	02/12/2010	4 meses	Semanal	Não, foi demitida
P3	30/03/2011	7 meses	Diária	Sim
P4	24/11/2010	1 ano e 4 meses	Diária	Não, pediu demissão
P5	28/06/2010	2 anos	Semanal	Não, foi demitida
P6	29/03/2010	8 meses	Diária	Não, foi demitido
P7	12/07/2010	3 meses	Diária	Não, foi demitida
P8	26/05/2010	2 anos	Semanal	Não, foi demitido
P9	17/03/2010	1 ano	Diária	Sim, mas com menor frequência
P10	13/06/2011	11 meses	Semanal	Não, pediu demissão
P11	12/07/2011	8 meses	Semanal	Sim
P12	01/09/2011	4 meses	Semanal	Não, foi demitida

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

De acordo com as direções do assédio moral no trabalho apresentadas por Hirigoyen (2008), todos os casos analisados caracterizam assédio moral vertical descendente, no qual o agressor é um superior hierárquico. No caso de P6, também ocorreu o assédio

vertical ascendente, pois além dos superiores hierárquicos, alguns funcionários com menor nível hierárquico que ele também o agrediram. E o participante P11 sofreu o assédio misto, uma vez que também foi vítima dos seus colegas de trabalho.

De acordo com a situação apresentada na data da realização da entrevista, quatro participantes continuavam exercendo suas atividades na organização a qual haviam denunciado. Destes, três permaneciam vítimas de assédio moral e em um caso a violência cessou, pois o agressor foi demitido em razão do cumprimento de medida judicial.

A situação que motivou a ocorrência do assédio moral, denominada por Leymann (1996) de incidente crítico, nem sempre é identificada pelas vítimas. No entanto, todos os participantes desta pesquisa citaram ao menos um motivo, que de acordo com a percepção deles, propiciou a ocorrência do assédio moral. Ressalta-se que este incidente crítico é citado pelo participante de acordo com a sua percepção, assim pode não caracterizar o real motivo da ocorrência do assédio moral. No quadro 6 são apresentados os incidentes críticos e a função do assediador na organização denunciada.

O incidente crítico identificado por P1 foi o abuso de poder. Ela relatou que o agressor havia assumido o cargo de coordenador como retribuição por ter sido cabo eleitoral, porém não possuía capacitação para exercer a função. Segundo ela, o agressor usou do poder do seu cargo para pressionar as mulheres a terem relações sexuais com ele. Como a participante não aceitou a situação, ele passou a assediá-la moralmente e sexualmente. No caso da participante P1, ocorreu abuso de poder por parte do coordenador, no entanto este não foi o único incidente crítico do assédio moral. É possível perceber no relato de P1 que a recusa de envolvimento sexual com o agressor também foi um fator que motivou a situação de assédio moral, no entanto a vítima não o identificou como incidente crítico.

No caso de P2, a situação iniciou logo após ela ter conversado com a gerente sobre sua insatisfação em relação ao trabalho, com o objetivo de verificar a possibilidade de fazer algumas modificações. A partir disso, a gerente começou a assediá-la moralmente. Segundo P2, o assédio moral era prática frequentemente utilizada pelos gerentes, também com outros funcionários, com o intuito de pressioná-los a pedir demissão e abdicar de seus direitos trabalhistas.

Nos casos de P3 e P12, o assédio moral foi motivado pelo comunicado da gestação das trabalhadoras aos seus superiores hierárquicos. Assim que elas comunicaram sobre a gravidez, começaram a ser tratadas com hostilidade, desconfiança e a serem

humilhadas pelos superiores hierárquicos. Casos de assédio moral contra as trabalhadoras grávidas são muito frequentes e apontam uma cultura organizacional preconceituosa em muitas organizações (SANTOS; SANTOS, 2008). Isto remete ao tempo de afastamento e custos de licença que a gestante acarreta para a organização (GOSDAL et al., 2009), além das consequências após o nascimento da criança, como as saídas antes do final do expediente para pegar a criança na creche e faltas para cuidar do filho doente (HIRIGOYEN, 2008). As agressões feitas em razão da gravidez de uma funcionária podem caracterizar assédio moral organizacional, que ocorre como tentativa de eliminar a gestante, uma vez que, possui estabilidade e não pode ser demitida.

Segundo o relato de P4, era prática comum na organização pressionar funcionários depois de algum tempo de trabalho para que estes abandonassem o emprego, segundo ele, para evitar gastos com demissões. Outro motivo relatado por P4 era a pressão feita contra os “bons funcionários”, como foram denominados por ele. Segundo a vítima, os gestores pressionavam os funcionários que cumpriam as regras, chegavam no horário, não faltavam ao trabalho, que demonstravam necessidade em se manter no emprego. Já aqueles que tratavam mal as pessoas, que eram grosseiros e cometiam atos contra a lei eram valorizados pela chefia. Segundo P4, a justificativa para tal comportamento era de que os gestores da organização tinham como expectativa, em relação a seus vigilantes, que fossem grosseiros, que utilizassem da força física para manter a ordem, e aqueles que agiam de modo distinto tornavam-se alvos do assédio moral. P4 relatou sua insatisfação com organizações terceirizadas, pois ele já trabalhou em três destas e todas utilizavam práticas semelhantes, que não primavam pelo tratamento adequado ao trabalhador. Segundo Freitas, Heloani e Barreto (2008), a terceirização é uma das situações que favorecem a ocorrência do assédio moral devido à precarização do trabalho, fato que ocorre nos casos dos participantes P1 e P4, ambos os funcionários de empresas terceirizadas de vigilância.

A participante P5 relatou que a proprietária da organização em que ela trabalhava era rude com todos os funcionários, no entanto com ela a situação era mais intensa. A vítima mencionou como uma possível justificativa para as agressões, além da personalidade da agressora, o fato da superiora ter conhecimento da sua necessidade de trabalhar para manter sua subsistência, pois morava sozinha e não tinha ninguém que podia lhe auxiliar financeiramente. Segundo P5, a agressora se

comportava como se o salário pago ao final do mês pagasse todas as humilhações causadas a ela no seu cotidiano de trabalho.

No caso de P6, o trabalhador identificou como possível motivo para a ocorrência do assédio moral o fato de ter sido contratado para assumir uma função almejada por vários funcionários da organização. Estes funcionários tinham a expectativa de que algum deles seria promovido ao cargo de art finalista, para o qual P6 foi contratado. Segundo a vítima, isto motivou o assédio por parte dos funcionários de nível hierárquico inferior ao dele e também da chefia, após perceber a reação dos trabalhadores em relação a P6. De acordo com Guimarães e Rimoli (2006), uma das situações que propiciam a ocorrência do assédio vertical ascendente, no qual os agressores têm menor nível hierárquico que a vítima, é a contratação de alguém externo à organização para assumir um cargo em relação ao qual havia interessados.

Nos casos de P7 e P10, as organizações denunciadas são pequenas, com aproximadamente 5 funcionários cada, e todos eram vítimas de assédio moral. Segundo P7, a proprietária da organização tratava todos de modo antiético, não tinha paciência, era muito exigente e fazia ameaças constantes de violência física. No caso de P10 houve uma situação semelhante, em que todos sofriam com o comportamento da superiora hierárquica, porém com P10 as agressões eram mais intensas. As vítimas identificaram como motivo para a ocorrência do assédio moral as características de personalidade das agressoras.

Nos casos de P8 e P11, os motivadores para a ocorrência do assédio moral foram a homossexualidade e o HIV. O participante P8 percebeu-se vítima de agressões psicológicas após a substituição de seu superior hierárquico por uma pessoa que demonstrava ser preconceituosa com homossexuais. Além da questão da homossexualidade, seu superior soube que P8 é portador do vírus HIV. A vítima relatou que o agressor soube por meio de um saque realizado ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), direito adquirido por portadores de HIV. O participante P11 relatou como incidente crítico o fato de ter contado ao seu superior que era portador do vírus HIV. A partir deste episódio, além da mudança de comportamento da chefia, ele percebeu a mudança dos seus colegas de trabalho, que também foram comunicados sobre sua condição de saúde. P11 também sofreu agressões em relação à homossexualidade, na qual foi acusado de assediar sexualmente seus subordinados do sexo masculino. Nestes dois casos reitera-se a dificuldade em gerir a diversidade nas organizações, muitas vezes, o que inclui situações de constrangimento e

de humilhação, como piadas homofóbicas, discriminação e desigualdade de tratamento (SIQUEIRA et al., 2009).

Segundo P9, o motivo das agressões eram as características do agressor, que era inseguro e perfeccionista. Todos os erros ocorridos, mesmo sendo proveniente de um ato autorizado ou ordenado por ele, eram incumbidos a P9. Depois de uma agressão intensa, em que o superior hierárquico a humilhou diante dos colegas de trabalho e clientes e a abalou emocionalmente, ela conversou com o agressor e disse que não aceitaria tal situação. A partir deste episódio, o agressor modificou seu comportamento apesar de ainda agredir a vítima, porém com menor frequência e intensidade.

Quadro 6 – Caracterização do incidente crítico do assédio moral e da função do agressor.

	Incidente Crítico	Função do(s) agressor(es)
P1	Abuso de poder/recusa de relacionamento sexual	Coordenador do setor
P2	Demonstrou insatisfação	Gerente administrativo
P3	Gravidez	Gerente, chefe de caixa e o proprietário da organização
P4	Muito tempo de trabalho	Supervisor
P5	Pessoal/personalidade	Proprietária
P6	Inveja	Proprietários, chefia e colegas
P7	Personalidade da agressora	Proprietária
P8	Homossexualidade, HIV	Gerente
P9	Personalidade do agressor	Gerente
P10	Personalidade do agressor / Pessoal	Proprietárias
P11	Homossexualidade, HIV	Gerente e colegas
P12	Gravidez	Coordenadora e Supervisora

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

Em relação ao incidente crítico, quatro participantes (P5, P7, P9, P10) citaram a personalidade do agressor como o motivador da violência. Este dado vai ao encontro da afirmação de Vartia (2003), de que o início das situações de assédio está relacionado às características da personalidade dos envolvidos, seja da vítima, do agressor ou de ambos. Outro incidente crítico citado com frequência (P3, P8, P11, P12)

está relacionado ao pertencimento a grupos vulneráveis, P3 e P12 são gestantes e P8 e P11 são homossexuais e portadores do vírus HIV. Na maioria dos casos, o assédio moral inicia a partir da dificuldade em tolerar a diferença, seja esta relacionada a gênero, cor, raça, religião, entre outras. Algumas destas vítimas com características distintas do grupo já são vítimas de preconceito e discriminação por fazerem parte de grupos minoritários (TOLFO, 2011).

Em todos os casos analisados identificou-se o caráter processual do assédio moral no trabalho, o que, segundo Schatzmam et al. (2009), é a característica definidora deste fenômeno. Outra característica que predominou na amostra foi a ocorrência de assédio moral vertical descende, no qual o agressor é um ou vários superiores hierárquicos, o que vai ao encontro do que afirma Tolfo (2011), de que esta direção do assédio é a mais frequente no ambiente de trabalho.

5.1.1 Percepção dos comportamentos de assédio moral no trabalho

A partir das entrevistas foram identificados os comportamentos de assédio moral no trabalho apresentados pelos agressores da amostra pesquisada. Alguns comportamentos de assédio moral citados pelos participantes eram específicos de suas funções ocupacionais ou da situação existente entre agressor e o assediado, portanto não estão contemplados nos comportamentos que compõem as categorias do assédio moral apresentados por Hirigoyen (2006), as quais foram utilizadas para a análise dos dados sobre assédio. Por este motivo foram acrescentados alguns comportamentos às categorias da autora, quais sejam: vigilância intensa e constante, ameaças constantes de demissão, ameaças constantes de prejudicar a vítima, alterações no horário de trabalho para prejudicar a vítima, pressão para pedir demissão, responsabilização por algo que é função de outro funcionário, ter apagado registros de trabalhos realizados pelo trabalhador, na categoria “deterioração proposital das condições de trabalho”; não deixam se expressar, na categoria “isolamento e recusa de comunicação”; fazem gestos/olhares de desprezo diante dela, alteram informações para desacreditá-la, zombam de seu aspecto físico e de seu modo de falar, o trabalhador é criticado constantemente diante dos colegas de trabalho, acusam-no de assediar seus subordinados, espalham informações sigilosas a seu respeito, zombam de seus problemas de saúde, demonstram falta de confiança em relação à honestidade da vítima na categoria “atentado contra a dignidade”; informações da vida privada

da vítima contra ele/a, não levam em conta seus problemas de saúde ou sua condição de gestante, invadem sua vida privada por meio de ligações telefônicas ou internet, na categoria “violência verbal, física e sexual”.

A seguir são apresentados trechos das entrevistas sobre a situação de assédio moral vivenciada por cada participante. Estes trechos são apresentados subdivididos de acordo com as categorias apresentadas por Hirigoyen (2006). Em alguns trechos ocorre superposição de conteúdos referentes a diferentes categorias de assédio moral. Portanto, foi decidido apresentar cada trecho na categoria que melhor o representa e destacar deste trecho os comportamentos que estão relacionados a tal categoria. Aqueles comportamentos, citados no trecho, que pertencem a outra categoria de assédio moral serão representados por outros trechos na categoria correspondente.

5.1.1.1 Participante P1

Os comportamentos de assédio moral no trabalho expressos contra P1 são referentes à violência verbal, física ou sexual. Ela relatou ter sido vítima de várias situações de assédio moral em seu trabalho, como vigilante, impetrados pelo coordenador de setor, por não ter aceitado se relacionar sexualmente com ele, que após muitas tentativas a demitiu. P1 entrou na justiça contra o agressor e contra a organização em que trabalhava e ganhou a causa, foi readmitida e o agressor, demitido. Segundo ela, este foi o melhor resultado possível, pois o seu desejo era provar a todos que ela não havia se comportado de maneira errada, que ela foi uma vítima daquela situação.

P1 já tinha histórico de violência sexual, na qual foi abusada por seu genitor, quando criança, e por um superior hierárquico em outra organização, também do ramo de vigilância. Ela mencionou estes fatos ocorridos anteriormente como motivadores para que tivesse condições de superar o assédio moral. Muitas vezes o assédio moral é consequência do assédio sexual, de sua negativa ou ocorre concomitante a este. É frequente situações como de P1, em que o trabalhador rejeita as investidas do superior hierárquico e por este motivo passa a sofrer perseguições (SCHATZMAM et al., 2009).

No quadro 7 estão apresentados trechos da entrevista de P1 sobre as situações de assédio moral vivenciadas pela vítima e os comportamentos de assédio moral correspondentes, de acordo com o apresentado por Hirigoyen (2006).

Quadro 7 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P1.

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	(continua) Comportamentos de AM
Violência verbal, física ou sexual	<p>“Ele dizia que eu só não saia porque eu não sabia como ele era grande de pau...tirou o pênis pra fora da calça e me mostrou”.</p>	
	<p>“Ele era muito cara de pau, ele dizia ‘ah tens uma bundona, és uma gostosona, és uma mulher boa hein!’, várias vezes. Há um, dois meses atrás, se eu lembrasse eu chorava”.</p>	
	<p>“Teve um dia que, era 7 da manhã, ele tava lá me esperando. Aí ele pegou o celular dele e falou ‘vem ver minha família’, ele tava na porta e eu tava entrando né. Aí ele puxou o celular, e falou ‘olha minha família’, tinha um casal de gêmeos, e uma menininha ele tem. Aí ele foi passando, tinha umas fotos dele, e depois passou e tinha uma foto do pênis dele, no banheiro se masturbando. Daí ele falou assim ‘tu não sente nada?’ Aí eu falei ‘mas eu não tenho... pra mim isso aí... é como se fosse nada’. Aí ele falou ‘mas eu posso te mostrar pessoalmente’. Isso na frente de uns 2 colegas que estavam por ali”. “Ele não ficava todos os dias lá no trabalho. Quando ele não tava, ele ligava e ficava se insinuando, falando aquelas coisas pra mim, ‘ai como tu és bonita, o que tu tais fazendo? Adivinha o que eu tô fazendo? Eu tô fazendo isso e aquilo, queria fazer isso contigo’. Aí quando ele ligava eu já não atendia mais o telefone e apagava tudo porque imagina se meu marido pega né? Eu não contei nem uma parte pro meu marido. Se fosse pelo meu marido, eu nem tinha mais voltado a trabalhar, mesmo sem saber de tudo que aconteceu”.</p>	<p>*Assédio sexual</p>

Quadro 7 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P1.

(conclusão)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
<p>Violência verbal, física ou sexual</p>	<p>“Ai, mas não é fácil, e o coordenador sempre cheio de gracinha. Olhar de valentão. E sempre com aquela cara de que eu ia ter que ceder pra manter meu trabalho...eu não preciso disso”.</p> <p>“Eu cheguei um dia de manhã, que eu tinha trocado o horário, aí deu um troço nele, ele tava brabo. Ele perguntou quando que eu tinha trocado de horário, ele sabia, só não lembrava o dia e ele gritava, disse que ninguém avisava ele das trocas de horário. Aí tinha um senhor que é mais velho e que tava falando no telefone. Aí ele passou por ele e falou ‘Porra do caralho, eu já falei que não quero ninguém no telefone’. Aí o senhor olhou e falou ‘grita mais uma vez’, o cara falou ‘eu nunca faltei com respeito com ninguém’. O outro saiu andando. Aí ele foi lá no estacionamento, onde tinha o cara com quem eu troquei o horário. Ele gritou com ele também, aí o outro fechou a mão e disse ‘grita’. Eu e a minha colega tentamos fazer com que os dois não brigassem, mas ele gritou e tudo ‘eu não sou rapaz pequeno, não grita comigo’, ele disse ‘todo mundo viu...’ uma cena assim, fora da casinha. Foi aí que a gente se reunimos todos nós e mandamos um e-mail pra empresa. Fora aquela que saía com ele, que foi lá e contou pra ele. Foi aí que ele saiu e me deu o aviso. Aí ele me deixou uma semana e depois me liberou. Ele falou pra mim ‘você é fraca, eu sou forte, quem manda aqui sou eu”.</p>	<p>*Falamos com ela aos gritos</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

5.1.1.2 Participante P2

A participante P2 era office girl de uma indústria de pratos de porcelana. As situações de assédio, vividas por ela, iniciaram quando comunicou à superior imediata que estava insatisfeita com o trabalho, que gostaria de ter uma função que a desafiasse mais, pois suas atividades eram rotineiras. A partir disto, a superiora começou a solicitar que P2 carregasse caixas cheias de pratos de porcelana do depósito para uma sala vazia no andar superior, sem haver necessidade da realização desta atividade. Ela relatou se sentir humilhada com o comportamento da superiora hierárquica, que ficava no andar superior ao depósito observando ela realizar a tarefa. Por serem caixas pesadas, P2 teve dores nas costas que a impossibilitaram de continuar realizando a atividade.

Ao comunicar o problema de saúde à superior, esta disse que a dor nas costas de P2 era em função de trabalhos que ela fazia fora da organização e que a trabalhadora utilizava-se das dores para não trabalhar. Depois de ter consultado um médico e apresentado o atestado em que constava a orientação de que ela não poderia carregar peso, ela comunicou à agressora a situação e esta a demitiu por justa causa. A participante relatou que as chefias da organização têm um modo semelhante de se comportar com os funcionários, de maneira desrespeitosa, como se nada pudesse ser feito contra eles, que nunca fossem ser responsabilizados por aqueles atos. P2 entrou na justiça contra a organização, porém no momento da entrevista ainda não havia sido realizada a audiência.

No quadro 8 são apresentadas as situações de assédio moral no trabalho vivenciadas por P2.

Quadro 8 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P2.

(continua)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
<p>Deterioração proposital das condições de trabalho</p>	<p>“Não falava comigo direito, quando falava era pra me mandar carregar pratos. Eu carreguei os pratos durante algum tempo e era caixa grande, pesada, frágil, e eram dois andares, porque as caixas ficavam no subsolo no depósito aí tinha o térreo e a sala era no primeiro andar. E eram muitas caixas. Sendo que não precisava daquilo, porque os produtos já estavam no lugar certo no depósito, não tinha pra que levar pra aquela sala vazia, aquela era uma sala de um dos diretores que se aposentou e ninguém tinha entrado no lugar”.</p> <p>“Teve outras situações também, eu saia 11:30 pra rua e daí ela falava que eu só podia voltar depois de eu, por exemplo assim, ela me mandou consertar uma caixinha de óculos Calvin Klein aí eu tinha que encontrar uma caixinha igual àquela ou consertar esta caixinha, só que esta caixinha não tinha conserto e nem tinha outra pra comprar, então o que ela falava ‘tu só vai voltar pra empresa na hora que tu conseguir achar esta caixinha’, eu tinha que ficar rodando a cidade inteira pra poder achar uma caixinha igual aquela, sendo que em todas as lojas que eu ia eles falavam a mesma coisa, que não havia conserto e que não tinha uma caixinha igual aquela, porque era uma caixinha que vinha junto com outras coisas da Calvin Klein e não é vendida uma caixinha daquelas. Aí às vezes eu chegava às vezes as 3 da tarde para almoçar, 3:30, até mais tarde já aconteceu”.</p>	<p>*Atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas inferiores às suas competências</p> <p>*Dar-lhe deliberadamente instruções impossíveis de executar</p> <p>*Atribuir à vítima tarefas incompatíveis com a sua saúde</p>

Quadro 8 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P2.

(continuação)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Deterioração proposital das condições de trabalho	“E mesmo depois que entreguei o atestado do médico, dizendo que eu não podia mais carregar caixas por causa da dor nas costas ela continuava mandando que eu carregasse as caixas”.	*Atribuir à vítima tarefas incompatíveis com a sua saúde
Atentado contra a dignidade	“O que mais me incomodava além de carregar as caixas né, que me dava dor nas costas, era aquela insinuação dela, de que eu não era competente, de que eu tava carregando aquelas caixas porque não tinha capacidade de fazer mais nada. Aqueles olhares de superior e de humilhação, assistindo lá de cima eu fazendo o trabalho pesado que ela mandou. Isso era o pior”.	*Fazem insinuações desdenhosas para qualificá-la *fazem gestos/ olhares de desprezo diante dela
Violência verbal, física ou sexual	“Ninguém podia falar com ela assim, ela era bem bipolar, você nunca sabia o que esperar dela, um dia ela até te tratava mais ou menos e no outro soltava os cachorros, gritava, humilhava na frente dos outros, dizendo que era preguiçosa, que não conseguia fazer as coisas. Era praticamente sempre a mesma coisa, culpando os funcionários pelas coisas que davam errado, sempre duvidando da boa vontade dos outros, sempre muito arrogantes e tratando muito mal as pessoas”.	*Falam com ela aos gritos

Quadro 8 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P2.

		(conclusão)
Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Violência verbal, física ou sexual	<p>“Um dia eu liguei pra ela pra dizer que ia me atrasar uns 15 minutos, porque tava no trânsito, que tinha ido ajudar meu pai com a mudança, que eu levei umas coisas de carro pra ele e daí eu cheguei depois de uns 20 minutos, e foi bem na época que eu tava com dor nas costas. Daí eu cheguei e falei que não ia carregar as caixas, porque tava com dor nas costas aí ela me deu a advertência e falou que eu tava com dor nas costas, porque eu tinha ajudado meu pai a carregar caixas na mudança. Pra tu ver, ela usou o meu pai, eu liguei pra ela ainda pra avisar que ia chegar atrasada, aí eu cheguei, ela mandou carregar caixa, aí ela usou aquilo que eu falei no telefone pra justificar o que ela tinha feito, ela distorceu completamente as coisas”.</p>	<p>*Utiliza informações da vida privada da vítima contra ela * Não levam em conta seus problemas de saúde.</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

5.1.1.3 Participante P3

As situações de assédio iniciaram logo após P3 comunicar à superior hierárquica que estava grávida. Uma das mudanças que a operadora de caixa percebeu na chefia foi o aumento da desconfiança. O proprietário da organização aumentou o número de câmeras direcionadas a ela e foi reorganizado o local da gaveta com o dinheiro para que as câmeras pudessem registrar com maior exatidão a movimentação financeira do caixa.

Após o comunicado da sua gravidez, P3 foi proibida de sair do seu local de trabalho para comer e ir ao banheiro, necessidades fisiológicas que se tornaram mais frequentes por estar grávida. Os superiores espalhavam rumores sobre ela aos outros funcionários, sobre os transtornos que ela causava por estar grávida e falavam que ela era o motivo pelo qual não seriam contratadas mulheres para trabalhar na

organização. Na data da entrevista, a participante continuava no emprego em função da dificuldade em conseguir inserir-se em outra organização na sua condição de gestante. Como consequência do assédio, P3 teve dificuldade em aceitar a gravidez, o que implicou em frequentes discussões com o marido e culminou na separação do casal.

Os relatos de P3 sobre o assédio moral no trabalho estão apresentados no quadro 9.

Quadro 9 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P3.

(continua)	
Categorias de de AM	Comportamentos de AM
Deterioração proposital das condições de trabalho	<p style="text-align: center;">Trechos do relato da situação de AM</p> <p>“Eu sou caixa né, aí a gerente e a chefe de caixa ficam me tratando com desconfiança, sempre que eu tô operando fica alguém me vigiando, aí eu olho pro lado que vejo, aí elas pegam e saem. Eles alteraram todo o sistema, colocaram mais câmeras e alteraram as gavetas onde fica o dinheiro pra aparecer melhor na câmera [...]. Nossa é muito constrangedor, aí os colegas ficam me perguntando o que tá acontecendo, por que mudou”.</p> <p>“Aí depois que ela começou a me tratar mal, porque eu não queria carregar peso, eu fui na consulta e pedi pra ela fazer uma declaração que eu não podia ficar tanto tempo sem comer e que eu não poderia carregar peso, pelo menos neste período inicial da gravidez. Mas ela continuava me mandando fazer”.</p>
	<p>*Vigilância intensa e constante</p> <p>*Não levar em conta recomendações médicas</p> <p>*Atribuir à vítima tarefas incompatíveis com a sua saúde</p>

Quadro 9 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P3.

(continuação)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
<p>Deterioração proposital das condições de trabalho</p>	<p>“Os meninos reclamam comigo, falam brincando ‘ai, eu tenho vontade de te matar, porque agora eles não contratam mais mulher, porque mulher engravida e dá muito incômodo. Os colegas falam isso pra mim, que são coisas que a chefia fala pros meus colegas”.</p>	<p>*Pressioná-la para que não faça valer seus direitos trabalhistas</p>
<p>Atentado contra a dignidade</p>	<p>“Aí quando eu tava comendo na cozinha, e ele (proprietário) chegava, aí ele falava assim ‘porque vocês grávidas...’, começava do nada assim um discurso, ‘...porque vocês grávidas são muito folgadas, porque vocês sabem que têm os direitos, então vocês ficam folgadas, em qual serviço você acha que vai chegar, comer, beber, a hora que quiser, e ainda acha ruim’, falava coisas deste tipo na frente dos colegas, isso que me perturbava”</p> <p>“É sempre assim, inclusive quando eles vão fazer as refeições, eles (os chefes) fazem questão de sentar em um lugar onde conseguem ficar me olhando. Aí eu até fiquei assim ‘ah não, só pode ser eu que tô pensando”, mas não, meus colegas vêm e me perguntam o que tá acontecendo”.</p>	<p>*Utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la</p> <p>*Demonstram falta de confiança em relação à honestidade da vítima</p>

Quadro 9 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P3.

		(conclusão)
Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Violência verbal, física ou sexual	<p>“Eu tava, era na praça de alimentação do shopping o restaurante, aí eu tava pro lado de fora do restaurante, aí eu simplesmente virei o rosto pra direção que ele (proprietário) tava e ele gritou assim ‘que que você tá me olhando, sua folgada?’ assim na frente de todo mundo, os clientes se servindo, os meus colegas trabalhando, ele gritou assim”.</p> <p>“Então um dia, tavam os colegas trabalhando na cozinha lidando com produtos químicos, e todos eles usavam máscara, e ela (chefe) exigiu que eu me servisse ali no meio daquilo [...]”.</p> <p>“Aí eu tinha consulta, no início semanalmente, tinham muitos exames aí eu precisava trocar os dias de folga. Aí a gerente vinha e perguntava com sarcasmo, ‘ai, você tá tendo uma gravidez de risco, que você não pode carregar peso?’ bem assim, na frente dos colegas. Aí eu trocava as folgas e ela falava ‘nossa, tu tá cheia de problema nesta gravidez, hein!’. Chamava minha atenção na frente dos colegas assim, de forma arrogante [...]”.</p> <p>“Todos tomam café quando chegam né, aí quando eu chegava e ia me servir ela gritava comigo na frente dos colegas ‘que você tá fazendo? Sai daí agora!’, na frente dos clientes também, cansou de me dizer ‘vai embora agora’, por eu não querer carregar as coisas”.</p>	<p>*Falam aos gritos *Utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la</p> <p>*Não levam em conta sua condição de gestante</p> <p>*Falam aos gritos</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

5.1.1.4 Participante P4

O participante P4 exercia a função de vigilante em uma organização terceirizada, que presta serviços a diversos condomínios residenciais e comerciais. Ele relatou sofrer ameaças constantes de demissão e receber advertências injustificadas, inicialmente por se recusar a fazer hora extra. P4 trabalhava 12 horas consecutivas, assim tornava-se difícil fazer hora extra devido à jornada exaustiva de trabalho. Ele relatou que havia uma cobrança grande sobre sua aparência física, para que estivesse tudo perfeito, cabelo, uniforme, sapato. Ele era advertido por aspectos sutis como, por exemplo, estar com a gravata torta, todavia ele percebia colegas cometendo atos cabíveis de punição severa que não eram advertidos.

Outra situação que ocorria era a alteração constante de horário de trabalho de P4. Ele relatou que a chefia alterava seu horário para prejudicá-lo em seu outro emprego. Segundo P4, quando ele começou a trabalhar na organização, comunicou que trabalhava em outro local e seu horário foi adequado para que ele pudesse permanecer nos dois empregos. No entanto, posteriormente foram efetuadas mudanças para que P4 fosse prejudicado por chegar atrasado ao seu outro local de trabalho. Ele relatou se sentir desvalorizado enquanto categoria profissional pelo RH da organização e pelos superiores hierárquicos da organização. Eles não se interessavam em saber o que acontecia com os trabalhadores, não consideravam a possibilidade de que estes estivessem com a razão, e não a chefia.

No quadro 10 estão apresentadas situações de assédio moral vivenciadas por P4 na organização denunciada.

Quadro 10 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P4.

(continua)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
<p>Deterioração proposital das condições de trabalho</p>	<p>“O supervisor, a prática dele era, qualquer coisa, ameaçar de justa causa né. Obrigando a pessoa a ficar além do horário né, eu já trabalho 12 horas ali, já é difícil, aí eles querem que tu fique além do horário. Eu sei que por lei eu não tenho obrigação de ficar, hora extra faz quem quer. Aí quando tu diz que não vai ficar, aí eles ameaçam com justa causa. Esta já é a prática da empresa, ela faz isso porque não dá as contas, ela não manda embora, pode aprontar o que for, entende?”</p>	<p>*Ameaça constante de demissão *Pressioná-la para que não faça valer seus direitos trabalhistas</p>
	<p>“Eu nunca faltei serviço, nunca cheguei atrasado... ‘vou te dar justa causa, vou...ah vou te jogar num posto ruim’, já mexe com o psicológico, aí tu já vai trabalhar com o coração agitado. Já vai trabalhar pensando ‘o que que me espera hoje?’ É assim, alguma implicância, eles arrumavam alguma coisa. É assim ‘tu tá três meses, eles não fazem nada, quando começa a completar 6 meses pra frente, aí deu, te prepara que eles vão começar, é uma coisinha aqui, é uma gravata que tá torta que eles já chamam atenção, entende? É só no psicológico”.</p>	<p>*Ameaças constantes de prejudicá-la *Ameaça de demissão</p>

Quadro 10 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P4.

(continuação)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
<p>Deterioração proposital das condições de trabalho</p>	<p>“Aí qualquer coisinha é advertência é tudo no psicológico. Se tu tá ali e não tá na postura, vou te dar uma advertência, e tu fica aguentando aquilo e é sempre aquele negócio de advertência, justa causa, aí não dá né. Aí eu cansei, e gente, o que eu já vi... vigilante vendendo droga no posto de trabalho, estes eles não falam nada, e eu que sempre trabalhei direitinho eles me perseguiram. É assim com todos os de bem, eles perseguiram muitas pessoas de bem. E aqueles que são do mal, eles parece que gostam, é como diz o Datena [apresentador de telejornal], ‘parece que a pessoa de bem ninguém gosta’. Se tu é muito certo não funciona, porque eles não são certos, então acabam batendo estes valores assim”.</p>	<p>*Advertências constantes injustificadas</p> <p>*Ameaça de demissão</p>
	<p>“Eles chegavam à noite, sempre pegavam alguma coisinha. ‘Deixa eu ver o crachá,’ sempre num tom pra te ofender, te humilhar na frente dos outros. Sempre na grosseria. Uma cobrança desnecessária. Eles não olham assim ‘ah, você tá fazendo um trabalho além do desejável’, não! Eles só olham pra tua roupa e se tem algo fora do lugar já gritam, parece que tão sempre procurando uma falha tua, tanto que a gente até fica meio tenso, pra ver se a roupa tá ajestada, fica aquela coisa toda dura”.</p>	<p>*Criticism seu trabalho de forma exagerada</p>

Quadro 10 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P4.

(conclusão)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Deterioração proposital das condições de trabalho	“O que mais tu vê é eles mexendo nos teus direitos... elas dão sempre um jeito de mexer no teu sossego. Por exemplo assim: eu tenho dois empregos, pra eles, ter dois empregos ‘ah tá bem demais’, mas eu não tenho dois empregos porque eu quero, é a minha necessidade. Em vez deles verem ‘que bom que ele é trabalhador’, e na maioria das vezes os que trabalham bem têm dois empregos, são mais responsáveis, porque os que tem um, não todos, mas são os que mais faltam, pegam atestado. Mas pra eles parece que ter 2 é capricho, aí querem te incomodar pra chocar horário e tu perder um. É uma guerra estas empresas de vigilância e todas elas”.	*Fazem alterações no horário trabalho para prejudicá-lo
Atentado contra a dignidade	“A empresa de vigilância, ela não tem RH pros funcionários, até tu é meio discriminado lá dentro, quando tu chega lá, eles já te olham como se tu não fosse ninguém, guria”.	*Fazem gestos /olhares de desprezo diante dela

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

5.1.1.5 Participante P5

Os comportamentos mais frequentes de assédio moral, no caso da auxiliar de escritório, foram as críticas constantes. A agressora criticava-a em relação ao seu trabalho e na maioria das vezes, aos gritos. P5 relatou que saiu da casa de seus pais ainda jovem, devido à dificuldade financeira da família, e dependia deste emprego para sobreviver. Ela atribuiu a isto a ocorrência do assédio, pois a agressora sabia da sua necessidade financeira e que não tinha condições para pedir demissão.

A agressora criticava P5 a cada erro cometido, mesmo aqueles de pouca importância e que não comprometiam a eficácia do trabalho. A vítima era constantemente desqualificada em relação a sua falta de capacidade para o trabalho, e pressionada a pedir demissão, uma vez que a agressora evitava demitir seus funcionários, provavelmente em razão dos custos desta ação. A proprietária era grosseira com todos os funcionários, porém com P5 era diferente por serem agressões mais intensas que a desqualificavam constantemente.

No quadro 11 estão apresentadas as situações de assédio relatadas por P5.

Quadro 11 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P5.

(continua)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Deterioração proposital das condições de trabalho	“Quando acontecia algum errinho, porque sempre acontece, a gente tinha muito trabalho era difícil, aí ela me dava uma bronca enorme porque eu fiz aquilo. Ela disse que se eu não tinha capacidade de ler um documento que eu fiz, eu não servia pra trabalhar lá, que se eu não tava preparada pra fazer aquilo era pra eu me demitir, ela sempre usava esse alibi assim, ela sempre dizia que a gente tinha que se demitir, ela não gosta de demitir, até porque se ela demitir ela vai ter que desembolsar[...].Não era só eu que errava assim, da mesma forma que eu cometia alguns erros todo mundo lá cometia, só que comigo a situação era pior do que com os demais. Ela era agressiva com as outras pessoas também, isso era de praxe, mas comigo eu sentia que a reação era pior assim”.	*Criticism seu trabalho de forma exagerada de modo a desqualificá-la *Pressão para pedir demissão

Quadro 11 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P5.

(continuação)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Atentado contra a dignidade	<p>“E até o psiquiatra que me atendeu na última consulta, ele colocou tudo o oposto nos autos do processo, tava tudo ao contrário do que eu tinha falado pra ele, e eu sei que ela tem muito dinheiro. Então eu sabia que tudo que tava naquele papel tinha sido respondido por ela. Nada daquilo era coisa que eu tinha falado pro psiquiatra, e aquilo prejudicou bastante o meu processo [choro]”.</p>	<p>*Alteram informações para desacreditá-la.</p>
Violência verbal, física ou sexual	<p>“Nos últimos dias que eu estava de atestado, eu tava há muito tempo sem conseguir dormir direito, aí teve uns dias que eu fiquei na internet, até quase de manhã assim. Aí quando ela me demitiu, uma filha dela comentou que uma pessoa que tem depressão não fica a noite toda na internet, porque eu entrei na internet assim, umas 4 da manhã, aí ela viu, porque ela controlava o tempo todo pela internet, pelo Orkut, pelo MSN, toda vez que eu entrava, eu via a imagem dela lá no Orkut. Ela sabia os horários que eu entrava, sabe, ela me controlava pelo Orkut”.</p> <p>“Às vezes não precisava nem eu abrir a boca, não precisava nem dizer bom dia pra ela, bastava eu passar perto. Ela fazia um escândalo por qualquer coisa, fazia uma berrçada na frente de todos. Mas eram coisas assim ridículas, pelas quais ela cismava, berrava, berrava, berrava e a gente tinha que simplesmente baixar a bola, porque ela era a chefe e a gente era funcionário, assim”.</p>	<p>*Invadem sua vida privada por meio de ligações telefônicas ou internet</p> <p>*Falam aos gritos</p>

Quadro 11 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P5.

(conclusão)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Violência verbal, física ou sexual	<p>“Eu percebia uma certa perseguição, ela era uma pessoa extremamente autoritária, gritava muito, sempre que ela chegava o clima ficava tenso [...] e ela acha que ela pode berrar com quem ela quiser, que ela pode fazer o que ela quiser e isso tudo se paga com salário no final do mês. As pessoas precisam trabalhar, elas dependem disso e ela se achava no direito de humilhar, de gritar, independente de quem tivesse na frente da pessoa, isso pra ela não importava, ela queria demonstrar poder”.</p> <p>“Às vezes ela perguntava como tava o trabalho, aí eu falava algum aspecto negativo e ela não falava nada. Aí depois ela me ligava e me dava bronca por telefone, sempre berrando. Teve uma vez que quando eu desliguei o telefone, eu chegava a tremer de tanto que eu chorava assim, Meu Deus, foi horrível, e aí eu chorei chorei chorei... aí ela falava que ia me dar até tal dia pra eu saber o que eu queria, porque se eu quisesse demissão era pra chegar e pedir demissão. Ai era muito ruim assim, a pressão psicológica sabe, Meu Deus”.</p>	<p>*Falam aos gritos</p> <p>*Falam aos gritos</p> <p>*Invadem sua vida privada por meio de ligações telefônicas ou internet</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

5.1.1.6 Participante P6

O comportamento de assédio moral que mais causava incômodo a P6 era o fato de ser deslocado da função para a qual foi contratado, art finalista. Era solicitado que ele realizasse tarefas que exigiam pouca ou nenhuma qualificação profissional e ainda era cobrado por atrasar suas tarefas como art finalista. P6 foi contratado para assumir um cargo que tem status na organização e que era cobiçado pelos funcionários que exerciam outras atividades. Na percepção de P6, este foi um possível

motivo para a ocorrência do assédio por parte dos funcionários de menor nível hierárquico e a partir da mobilização destes, iniciaram as agressões dos superiores hierárquicos. Segundo Hirigoyen (2008), o assédio pode ser suscitado por um sentimento de inveja em relação a alguém que tem algo que os outros não têm.

P6 citou episódios em que outros trabalhadores questionaram o motivo pelo qual ele foi contratado para aquela função, ao invés da vaga de art finalista ser oferecida como oportunidade para quem já era funcionário da organização. Para responder o questionamento, P6 falou que ele era qualificado para a função e questionou se os demais também haviam realizado os mesmos cursos que ele, justificando assim, a escolha da gerência. No entanto, os demais funcionários continuaram discordando da escolha dele para o cargo e não se relacionavam com ele. Segundo Tarcitano e Guimarães (2004), um dos perfis principais das vítimas de assédio moral é aquele que não se curva ao autoritarismo, nem se deixa subjugar, característica apresentada pelo participante P6, que pode ser observada nos relatos das situações de assédio apresentadas no quadro 12.

Quadro 12 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P6.

(continua)

Categorias de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Deterioração proposital das condições de trabalho	“O que me incomodava era que eu era deslocado da minha função, então muitas vezes meu trabalho ficava parado porque eu era deslocado para outra área, que era a área de rescilar. Rescilar é você pegar o papel, o quadrado vem até aqui [indicou sobre a mesa], você marca o papel, passa a gilete e corta. É um serviço que uma pessoa não precisa nem ler e nem escrever para faz isso. Eu reclamei várias vezes, e o patrão falava que ali com ele tinha que ser daquele jeito [...].	*Atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas inferiores às suas competências

Quadro 12 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P6.

(continuação)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
	<p>“No meu serviço eu ia com roupa social, aí este outro serviço me sujava todo, você imagina um monte de lâmpada jogando calor na tinta fresca, e os ventiladores jogando o vapor daquilo ali em quem tá lá trás pegando a folha... é um serviço que suja. Você fica o tempo todo respirando fumaça sem um equipamento de segurança. Aí eu tinha que ir pra casa colocar uma roupa mais velha pra fazer aquele serviço”.</p>	<p>*Atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas inferiores às suas competências</p>
<p>Deterioração proposital das condições de trabalho</p>	<p>“A coisa mais absurda que aconteceu, uma contratante queria fazer uma propaganda publicitária e ela queria visitar as instalações lá da gráfica. E aí o encarregado veio falar com a gente, porque tinham umas partes do pátio com mato, que todo mundo tinha que capinar aquilo ali. Aí na hora eu falei ‘eu não sei capinar, nunca trabalhei em lavoura e outra coisa, só tem uma enxada pra 12 pessoas, como é que vai fazer, rodízio?’, ele falou ‘não, quem não tiver enxada arranca com a mão’. Eu fui lá e arranquei, aí uma vizinha minha passou na frente da gráfica e viu que nós estávamos capinando. Depois ela me perguntou o que era aquilo, aí eu falei que tava arrancando mato e ela ‘ah, mas que absurdo você não foi contratado como art finalista?’”.</p>	<p>*Atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas inferiores às suas competências</p>

Quadro 12 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P6.

(conclusão)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Isolamento e recusa de comunicação	<p>“Os meus colegas paravam, se aproximavam pra conversar, quando eu chegava o bolinho abria, ia cada um pra um canto, mas mesmo assim eu continuei tratando todo mundo bem, cumprimentava todo mundo”.</p> <p>“Eu usava barba grande, cabelo comprido, amarrado tipo rabo de cavalo. Os colegas e o pessoal da diretoria achavam engraçado, me criticavam, ficavam me dizendo que eu era um garotão, por causa do cabelo. Faziam piadas por causa do meu jeito de falar, porque é muito diferente do de vocês, o meu sotaque é outro. E as pessoas faziam piada, faziam graça e isso aí foi acontecendo num crescente ali na firma”.</p>	<p>*Recusam contato com ela</p> <p>*Zombam de seu aspecto físico e do seu modo de falar</p>
Atentado contra a dignidade	<p>“Começaram a correr boatos que eu tava de envolvimento com uma garota lá, que era contratada por dia trabalhando lá. Estes boatos chegaram aos ouvidos dos meus dois cunhados que trabalhavam na empresa, meus dois cunhados vieram conversar comigo [...]. Então começou este ti ti ti, e depois viram que não deu certo, que não colou. Até porque os irmãos dela ficaram prestando atenção, como eles viram que eu não tinha nada mesmo com a mulher lá, eles deixaram a fofoca pra lá”.</p>	<p>*Espalham rumores a seu respeito</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

5.1.1.7 Participante P7

P7 assumia a função de serviços gerais em um restaurante, no entanto também realizava outras funções, como auxiliar de cozinha e atendente. Ela relatou que a proprietária do estabelecimento agredia-

verbalmente e utilizava termos degradantes e obscenos para se referir a ela. Além da agressão verbal, a trabalhadora sofria ameaça de violência física e em uma situação foi agredida fisicamente. Segundo P7, a agressora tinha comportamento hostil com todos os funcionários e em função disso, a rotatividade na organização era alta.

Segundo o relato de P7, percebe-se que os comportamentos agressivos da proprietária da organização eram utilizados com o objetivo de que os trabalhadores realizassem suas atividades com maior presteza e qualidade. P7 relatou que não recusava pedidos da superiora, mesmo que não fizessem parte da sua função, devido ao medo de que ela a agredisse. Por isso, a assediada e outros funcionários faziam as atividades de maneira ágil para que a agressora não tivesse do que reclamar. No entanto, as agressões verbais, ameaças de agressão física e desqualificações não cessavam. Esta situação apresenta características de assédio moral organizacional de acordo com o apresentado por Gosdal et al. (2009).

Os relatos das situações de assédio moral vivenciadas por P7 estão apresentados no quadro 13.

Quadro 13 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P7.

(continua)

Categorias de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Deterioração proposital das condições de trabalho	“A gente tinha 40 minutos pra descascar uma caixa de aipim, 40 pra batata...mas pra ela ninguém era boa como ela, ninguém era melhor que ela... a gente descascava mais rápido, mas não tava bom. Tinha que ser ligeiro e bem certinho, nada de casca a mais ou a menos. Tava sempre criticando, nunca tava bom”.	*Criticism seu trabalho de forma injusta ou exagerada

Quadro 13 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P7.

(continuação)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
<p>Atentado contra a dignidade</p>	<p>“Mas o pior era ela ficar chamando de quenga, de vagabunda”.</p>	<p>*É injuriada com termos obscenos ou degradantes</p>
	<p>“Às vezes ela me via rindo por qualquer motivo, ela falava que eu tava bêbada, porque eu tava rindo. A pessoa ser normal, contente, aí tava bêbada”.</p>	
	<p>“Ela chamava a gente de porca e tudo que era nome”.</p>	
	<p>“Um dia ela me chamou de porca na frente dos clientes. Uma colega de trabalho minha nem acreditou, porque ela me chamou de porca, porque como eu atendia os clientes, trabalhava lavando os pratos e ajudava na cozinha, nem sempre eu dava conta de tirar os pratos da mesa logo depois que os clientes saíam... aí ela veio e me chamou de porca na frente de todos por causa disso. Todo mundo ficou olhando assustado, porque o restaurante tava cheio”.</p>	<p>*Utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la</p>
	<p>“Não pára funcionários lá...e quem entra faz tudo, lava prato, atende, limpa o chão, faz comida. E ainda chamavam a gente de mandriona como se a gente não tivesse trabalhando horrores”.</p>	

Quadro 13 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P7.

(conclusão)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Violência verbal, física ou sexual	<p>“E eu era a única que aguentava a panela de polenta grandona. Ela fazia na segunda-feira, pra fritar e cortar no outro dia, pra mandar na marmitta que ela vendia pra fora. Aí eu não aguntei segurar e coloquei de volta e ela disse ‘sua pata’, pegou a pá quente com polenta e me queimou”.</p> <p>“Ela ameaçava todo mundo lá com a faquinha, tipo, querendo avançar na pessoa. Quando ela não gostava de alguma coisa ela ia pra cima da pessoa com a faquinha, que parecia que ia de verdade”.</p>	<p>*Agridem-na fisicamente mesmo que de leve</p> <p>*Ameaças de violência física</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

5.1.1.8 Participante P8

A situação de assédio moral iniciou após P8 ter movimentado seu FGTS. Por ser portador do vírus HIV, ele possui este direito garantido por lei (inciso XIII, do Art.20º, incluído pela Medida Provisória nº 2.164-41/2001 à lei Nº 8.036/1990). No entanto, os gestores da organização têm acesso a informações sobre movimentações realizadas pelos trabalhadores ao FGTS e assim descobriram que P8 é portador do vírus. Além disto, houve mudança da chefia, e segundo P8, o novo superior era preconceituoso com homossexuais, o que podia ser identificado pelos termos pejorativos que ele usava para se referir a estes. A dificuldade em aceitar as diferenças pessoais aumenta a probabilidade da ocorrência do assédio moral no trabalho (JACOBY et al., 2009).

O superior hierárquico se comportava de modo a prejudicar as condições de trabalho e atingir a dignidade da vítima. Ele fazia críticas constantes sobre o jeito de falar e gesticular de P8, diretamente a ele e a outros funcionários da organização. P8 relatou ter dificuldade em se

aceitar como homossexual, o que tornou ainda maior o sofrimento pelas críticas do superior. Segundo TOLFO (2011), há casos em que o trabalhador que sofre o assédio moral é vítima de preconceito ou discriminação por fazer parte de grupos minoritários e pela dificuldade da chefia e/ou colegas de trabalho aceitar as diferenças do grupo, como é o caso de P8 em relação ao homossexualidade e o HIV.

Outro comportamento do chefe era criticar constantemente o trabalho realizado por P8, o que também gerou grande sofrimento, uma vez que P8 relatou ser perfeccionista e não aceitar nenhum dos seus defeitos. O agressor que desqualifica a vítima repetidamente faz com que esta não valorize suas qualidades e aceite como verdade tudo que lhe é dito de modo a rebaixá-la (HIRIGOYEN, 2008).

No quadro 14 são apresentadas as situações de assédio moral no trabalho vivenciadas por P8.

Quadro 14 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P8.

(continua)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Deterioração proposital das condições de trabalho	<p>“A empresa descobriu que eu tinha HIV [...]. Aí o meu nome foi cotado pra um setor, que seria um setor que me derrubaria, trabalhar em área fria. Só que eu trabalhei um tempo e neste tempo, nada aconteceu, a minha saúde continuava muito bem. Então eles deveriam achar alguma coisa que me tirasse dali, ou seja, manipular de uma forma que achassem um erro, e como não acharam nada... ele sempre soltava algumas piadinhas, alguma coisa assim. E num período que eu comecei a perceber que era muito... a pegação no meu pé era muita... porque as vendas... porque o que era a prioridade estavam, as vendas tinham que estar lá em cima não importa como e as minhas estavam [...]. Então o gerente disse assim ó ‘eu tenho que sair de férias e eu tenho que te demitir, e eu não tenho motivo e eu preciso fazer isso já e fez’”.</p>	<p>*Atribuir à vítima tarefas incompatíveis com a sua saúde</p>

Quadro 14 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P8.

(continuação)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
<p>Deterioração proposita das condições de trabalho</p>	<p>“Uma pessoa, que trabalhava na equipe ali, desligou uma chave da câmara fria, então aquilo ali parece que ficou uma culpa toda sobre a minha função, eu deveria ter feito isso, ter cuidado, só que não era meu horário de trabalho, tinha outro encarregado, não entendo, por que que eu fui responsabilizado e não o outro?”.</p>	<p>*Responsabilizá-la por algo que é função de outro funcionário</p>
	<p>“Ele monitorava todo o meu andamento na loja assim, em alguns momentos ele começou a monitorar tudo. Então... o que ele falava ele tinha razão, eu gesticulava mesmo... Eu só fiquei sabendo depois que o pessoal da loja, que era da segurança, tinha a ordem de que eu deveria ser monitorado todo o momento que eu entrasse como cliente ou como funcionário, sempre que eu estivesse na loja era para me monitorar.</p>	<p>*Vigilância intensa e constante</p>
	<p>“Em alguns momentos ele me chamava pra me criticar, ele criticava alguma coisa que ele mesmo tinha sugerido pra fazer, aí eu ia lá e fazia, aí ele passava e dizia que não era daquele jeito, era de outro, que era muito parecido com o que eu tinha feito, quase não mudava nada”.</p>	<p>* Criticar seu trabalho de forma injusta ou exagerada</p>

Quadro 14 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P8.

(continuação)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
	<p>“Ele falou pra mim uma vez ‘em determinados momentos a gente tem que utilizar mais a razão do que a emoção’. Ele achava que eu trabalhava muito com a emoção, que eu tinha muito... como os clientes gostavam muito de mim, eles me tratam muito bem, ele achava que aquilo ali não deveria existir, ele achava que eu teria que vender e fingir que a pessoa não existisse, venda e deu”.</p>	<p>*Criticar seu trabalho de forma injusta ou exagerada</p>
<p>Deterioração proposital das condições de trabalho</p>	<p>“Então acho que foram muito injustos comigo em me colocar numa função que eu não conhecia sem suporte, sem apoio. Eles me transferiram para um outro setor e me prometeram que eu teria suporte, depois me largaram lá, era só cobrança”.</p>	<p>*Atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas superiores às suas competências</p>
	<p>“Em vários momentos havia críticas, até a maneira de eu falar com as pessoas ele criticava muito, pra me deixar muito pra baixo mesmo, ou seja, se eu gesticulava falando com as pessoas havia uma crítica muito... que eu achava até agressivo falar... tipo, as pessoas gesticulam, alguns podem até não gesticular, mas é normal uma pessoa conversar... eu sou muito comunicativo, então assim... eu falando, eu gesticulo muito”.</p>	<p>* Zombam de seu aspecto físico e do seu modo de falar</p>

Quadro 14 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P8.

(conclusão)		
Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Deterioração proposital das condições de trabalho	<p>“E o gerente, de alguma forma, ele tinha um certo preconceito com pessoas assim... homossexuais, bissexuais... e ele, ao mesmo tempo, tinha que se fazer uma pessoa muito aberta. A gente percebia que ele usava algumas palavras pejorativas, ele chamava as pessoas homossexuais como ‘caboclo’... ele não tratava as pessoas pelo nome, mas de uma forma pejorativa”.</p>	*Utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la
	<p>“Ele me critica pros outros, falava a meu respeito. As pessoas sabem quem tu é... e elas ouvem, mas ao mesmo tempo elas não podem responder alguma coisa a favor ou não. Então elas ouvem. Todo mundo sabia, assim, que de repente ele chegava no setor e falava de mim ‘ah, aquele caboclo lá fez isso’, ele falava assim. Criticando meu modo de ser, meu jeito de ser... por ser homossexual, a única coisa que ele não tinha o que criticar era a questão das vendas, porque as vendas sempre tavam lá em cima”.</p>	*Espalham rumores a seu respeito

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

5.1.1.9 Participante P9

A situação da analista de cobrança se diferencia em alguns aspectos dos demais casos apresentados. Ela vive uma situação de assédio moral no trabalho, porém que teve sua frequência e intensidade diminuída após ter conversado com o superior e se posicionado de modo assertivo, diante dos fatos ocorridos. Ela falou ao chefe que não aceitaria aquela situação, pois era qualificada e não merecia tanta humilhação. A partir desta conversa, o superior apresentou mudanças

em relação ao seu comportamento, o que fez com que P9 permanecesse no emprego.

Alguns comportamentos do superior hierárquico se referem à violência verbal, ele constantemente falava aos gritos com ela em frente aos colegas de trabalho e clientes. O agressor também culpava P9 em situações que não tiveram um resultado adequado, apesar de ela ter agido de acordo com o que ele tinha ordenado. Ele agia como se não tivesse responsabilidade sobre o ocorrido e culpava P9 por tudo que lhe desagradava.

No quadro 15 são apresentados trechos dos relatos de P9 sobre a ocorrência do assédio moral.

Quadro 15 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P9.

(continua)		
Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Deterioração proposital das condições de trabalho	“É comum, quando acontece um problema, ele te subestimar, ‘porque tu errasse e pronto’. Aí tu tens que escutar aquilo ali sabendo que tens razão, que tu só fez o teu trabalho da forma que foi estipulado e ainda tem que escutar ele ficar falando e ele não te deixa nem explicar”.	*Responsabilizá-la por problemas que não são de sua competência
Isolamento e recusa de comunicação	“Às vezes ele fala ‘tem que fazer isso aqui’, mas ele não explica, aí tu não qué fazer errado, aí você pergunta, aí ele não tem paciência de explicar. Ele já fala com raiva, falando alto o que é pra fazer, mas sem esclarecer tua dúvida, aí ele fala ‘presta atenção no que eu tô falando’ ‘tais prestando atenção no que eu tô falando?’. Não tem diálogo com ele. Não é que a gente é tanso, mas ele não tem paciência pra dizer o que quer. [continua]	*Não deixam se expressar

Quadro 15 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P9.

(continuação)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Isolamento e recusa de comunicação	[continuação] E ainda ele não sabe passar uma informação precisa, aí tu fica naquela, ‘eu tenho que resolver sem perguntar pra ele, se eu perguntar pra ele, ele já vai se estressar’. E se não fizer direito, Meu Deus... prepare os ouvidos”.	*Não deixam se expressar
Atentado contra a dignidade	“Sim, ele é uma pessoa que não costumava conversar sozinho. Quando ele não gostava de alguma coisa, ele simplesmente dava um berro na frente de todo mundo. E isso não é só comigo, é com todo mundo”.	*É criticada diante dos colegas de trabalho
Violência verbal, física ou sexual	“Teve um certo dia, que o representante disse que tinha enviado uma ficha cadastral, todos os documentos, pra eu cadastrar. E daí, eu no telefone fazendo uma cobrança, uma negociação, e ele no outro telefone falando com outro representante, e daí o representante falou que tinha enviado e ainda não tinha sido cadastrado. Aí ele perguntou pra mim se eu havia recebido, aí eu falei que eu não tinha recebido nenhum e-mail. Aí ele começou a gritar bem alto ‘claro que ela recebeu, é óbvio que ela recebeu, com certeza ela recebeu’, aí ele se dirigiu até o meu computador e foi procurar o e-mail. Nisso, eu no telefone com o cliente, e todos os meus colegas de trabalho ali. Ele não achou o e-mail, porque eu realmente não tinha recebido nenhum e-mail, o representante digitou o e-mail errado, e eu não recebi o e-mail. [continua]	*Falam com ela aos gritos

Quadro 15 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P9.

(conclusão)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
<p>Violência verbal, física ou sexual</p>	<p>[continuação] Trabalhei até meio-dia, saí de lá fui direto pro hospital, tomei Diazepan na veia, porque eu não tinha condições psicológicas, eu tava extremamente estressada, descontrolada, nervosa e eu tentei me manter... manter minha postura profissional, não tive coragem de falar nada pra ele, fiquei quieta. Aí no outro dia de manhã, eu fui no Ministério do Trabalho pedir orientação, aí o moço me atendeu, me deu todas as orientações e eu resolvi que primeiro eu ia conversar com ele, e depois eu ia decidir se eu realmente ia denunciar ou não. Cheguei no meu trabalho, pedi pra falar com ele e disse ‘eu não aceito passar pelo que eu passei ontem, não foi pra isso que eu estudei. Eu não me submeto a isso, nem meu pai fala comigo assim, você não tem o direito de falar assim comigo. Aí ele ‘tu tens razão, eu vou mudar um pouco, tu muda um pouco também, te esforça mais, e eu vou mudar e vamos tentar de novo, eu não quero que tu saia’. Continuei procurando emprego, mas é realmente muito difícil arrumar um emprego que seja bem remunerado. E ele foi mudando, ele tá uma pessoa muito melhor hoje, ele nunca mais chegou a este extremo de comportamento. Então, acabou que eu fiquei na empresa”.</p>	<p>*Falamos com ela aos gritos</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

5.1.1.10 Participante P10

P10 era funcionária de uma lavanderia onde exercia não apenas sua função de passadeira, como todas as demais existentes na organização, de forma alternada. O principal comportamento de assédio moral vivido por P10 foi a violência verbal. Sua superiora hierárquica falava constantemente com ela aos gritos em frente aos colegas e clientes. P10 relatou que a agressora chegava ao trabalho estressada e tratava todas as pessoas mal, inclusive clientes, no entanto ela era o alvo principal.

A assediada relatou que as agressões eram frequentes e que ela não aguentava mais tanta humilhação, por isso decidiu demitir-se. Nos primeiros dias do aviso prévio as agressões se intensificaram. O agravante foi um problema de saúde que P10 teve na mão e que a impossibilitou de realizar algumas atividades. Seu problema de saúde foi interpretado pela superiora hierárquica como uma desculpa para não trabalhar, então constantemente insinuava que P10 era preguiçosa e que fingia ter dores para ser dispensada de suas tarefas. As agressões cessaram em um momento que a agressora se exaltou por P10 se recusar a fazer uma atividade, em razão do seu problema de saúde. Ela comunicou à assediada que não comparecesse mais ao trabalho, no entanto não se dispôs a pagar os dias restantes do aviso prévio e a vítima precisou requerer seus direitos por via judicial.

As situações de assédio moral vivenciadas por P10 estão apresentadas no quadro 16.

Quadro 16 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P10.

(continua)		
Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Deterioração proposital das condições de trabalho	“Teve um dia que ela chegou, e eu tava passando roupa e conversando com uma colega, aí ela chegou e falou ‘tais demorando muito’, ela tava chegando naquela hora, nem sabia quanto tempo eu tava passando roupa, era só porque ela não queria que a gente conversasse mesmo ‘tem que fazer isso mais rápido, tais demorando muito’. [continua]	*Criticar seu trabalho de forma injusta ou exagerada

Quadro 16 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P10.

(continuação)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Deterioração proposital das condições de trabalho	<p>[continuação] Outra coisa era que ela dizia que eu demorava muito pra limpar a cozinha, só que eu demorava meia hora pra limpar a cozinha, enquanto a menina, que limpava no outro dia, demorava um hora, só que isso ela não percebia, porque ela tava mais em cima de mim, então tudo era motivo pra ela chegar e reclamar destas coisas né”.</p> <p>“Eu fiquei internada 6 dias, aí quando voltei a trabalhar meio ruim ainda, ela ficou falando ‘tu não podes fazer isso, ficar faltando direito, por que tu faz isso?’”</p>	<p>*Criticar seu trabalho de forma injusta ou exagerada</p> <p>*Pressioná-la para que não faça valer seus direitos trabalhistas</p>
Violência verbal, física ou sexual	<p>“Sempre ela sempre xingava a gente, berrava, na frente dos colegas, dos clientes, ela não respeitava ninguém”.</p> <p>“Quando fiquei doente, ela ficava ligando pro hospital pra saber se eu tava internada, se eu não tava mentindo... pra saber se era verdade, se tava internada mesmo, se eu ia no médico. Aí ela ligou pro médico pra saber se o atestado era verdadeiro mesmo, se existia aquele médico, tudo tudo”.</p>	<p>*Falam com ela aos gritos</p> <p>*Invadem sua vida privada por meio de ligações telefônicas</p>

Quadro 16 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P10.

(conclusão)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Violência verbal, física ou sexual	<p>“Teve um sábado que eu tava no meio de todos os meus colegas... aí ela falou ‘preciso falar contigo agora, desce’. Daí desci, e ela ‘vou até sentar, tais achando que isso aqui é o que? Por que que tais fazendo tudo isso?’ aí eu perguntei ‘mas o que que eu tô fazendo? Só porque eu pedi pra sair?’, aí ela falou ‘tais fazendo isso só pra picuinha’ aí eu falei ‘não senhora, eu falei pra senhora que tô com dor, que eu não tenho condições’, aí ela ‘então tá bom, tá tá tá , então a partir de hoje não te quero mais aqui’, aí eu falei ‘se não preciso vir, então a senhora termina de pagar os meus dias de aviso?’ Aí ela ‘não vou pagar, mas não quero mais você aqui’, e ela foi subindo as escadas, e o pessoal tava todo na salinha, aí eu pedi pra ela o que ela ia fazer, porque fiquei sem saber o que fazer, e ela na frente de todo mundo ‘cala tua boca, eu já falei cala tua boca’, aí eu falei ‘eu não sei o que que a senhora quer’, e ela ‘eu já falei, eu já falei, cala a boca, não é mais pra vir segunda-feira’”.</p>	<p>*Não levam em conta seu problema de saúde</p> <p>*Falam aos gritos</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

5.1.1.11 Participante P11

Os principais comportamentos de assédio moral, no caso do participante P11, referem-se às categorias: deterioração proposital das condições de trabalho e atentado contra a dignidade. P11 soube que é soropositivo há 9 meses (da data da entrevista – outubro de 2011), período em que já trabalhava como monitor de qualidade na organização denunciada. Esta notícia o abalou psicologicamente e

demonstrou a necessidade de fazer acompanhamento psicológico, além do acompanhamento médico e realização de vários exames para averiguar seu estado de saúde. Devido a estes tratamentos, P11 precisou afastar-se do trabalho por algum tempo. Por conhecer a prática de gestão da organização, na qual funcionários são demitidos devido à apresentação de atestados, P11 decidiu explicar ao seu superior sobre o HIV e pediu para que ele não o demitisse, pois estava fragilizado com a notícia e precisava de um tempo para se recuperar. No entanto, o superior quebrou o sigilo solicitado por P11 e contou aos colegas de trabalho deste sobre o fato. A partir disto, iniciou o assédio moral por parte da chefia e dos colegas. Segundo Gosdal et al. (2009), práticas utilizadas pela gerência que penalizam trabalhadores por se afastarem do trabalho em função de problemas de saúde, podem caracterizar assédio moral organizacional. Utilizam-se destes comportamentos para evitar que os trabalhadores apresentem atestados médicos e continuem presentes no trabalho, mesmo doentes.

Uma das situações que P11 relatou, na data da entrevista, mais incomodá-lo eram as acusações de que ele assediava sexualmente seus subordinados do sexo masculino. Segundo ele, qualquer conversa que ele tinha com outro homem, para a chefia era um indicativo de envolvimento sexual. É explícita a discriminação sofrida por P11 por parte dos seus superiores e colegas, segundo Schatzmam et al. (2009), a discriminação é um elemento que frequentemente desencadeia práticas de assédio moral, esta é caracterizada quando o tratamento torna-se diferenciado e injusto em razão de algum elemento diferenciador que o indivíduo apresente como característica. No caso de P11, antes de contar para seu superior sobre o HIV não havia agressões e o clima de trabalho era bom, o que indica que o assédio moral foi motivado pela discriminação em relação à doença, no entanto o homossexualidade também se tornou alvo de agressões.

No quadro 17 são apresentados relatos de P11 sobre o assédio moral no trabalho.

Quadro 17 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P11.

		(continua)
Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
	<p>“Os meus colegas, que eram os aparentemente saudáveis, muitas vezes quando eles tavam com 30, 35 clientes eu tava com 79, 80 e tinha que fazer avaliação, laudo, aplicar feedback [...]. Aí eu cheguei de férias e pedi meus arquivos para o meu chefe, do mês 1e 2 que não aparecia mais no sistema. Ele falou que tinha feito back up, engraçado que só nos meus arquivos. O objetivo dele era o que? Equiparar o meu número de atendimentos com os dos colegas pra eu não ter provas para entrar na justiça. Deletou em torno de 12 a 15 páginas do meu trabalho”.</p>	<p>*Apagar os registros dos seus trabalhos realizados</p>
<p>Deterioração proposital das condições de trabalho</p>	<p>“No dia anterior, eu havia lançado uma monitoria no sistema enganado, em vez de lançar no nome da atendente eu lancei em outro nome, um outro atendente [...] eu passei um e-mail pro meu superior pra desconsiderar aquela monitoria, não que excluísse, porque eu sabia que elas não podem ser excluídas. Aí meu colega perguntou pra mim o que eu queria, aí em falei, porque o que aparece na tela do meu computador aparece na tela do deles também. Mas só aparece, só tem acesso para leitura. Aí ele me falou ‘dá F5 aí, e atualiza o sistema, e olha, desapareceu, não desapareceu?’, eu falei ‘desapareceu, e tu fez o que?’, ele ‘segredo’, eu disse ‘muito bem, existe uma senha então pra excluir os arquivos?’, ele nem respondeu, mas num passe de mágica não ia sumir o meu arquivo”.</p>	<p>*Não repassar informações úteis para a realização do trabalho, que os demais funcionários têm acesso</p>

Quadro 17 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P11.

(continuação)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
<p>Deterioração proposital das condições de trabalho</p>	<p>“Poxa, outro dia quando eu cheguei tinham duas pessoas sentadas na minha mesa, convidadas pelo psicólogo do RH pra sentarem ali, pra fazer prova, um testezinho, mas na minha mesa, gente? O RH é lá do outro lado, pegaram e sentaram na minha mesa, sendo que eu deveria estar sentado ali pra trabalhar. Que que eu ia fazer? Simplesmente, educadamente, abri, fechei a porta. Eles demoraram, é claro, saí, tomei um café, e quando eles saíram, eu voltei. Depois eles me acusam de só ficar passeando na empresa. Mas o que eles querem que eu faça?”</p> <p>“Aí chega pro coordenador e pergunta ‘você pode me ajudar?’, ‘te vira!’. ‘Como? Alguma coisa tem, meu computador não loga mais’, aí parece que fazem propositalmente desconectar algum fio, alguma coisa pra me ver irritado desde o início. Eu disse ‘poxa, me ajuda aqui por gentileza, não tô conseguindo logar’, ‘te vire!’, aí depois eu que sou o culpado. Hoje, na verdade, o meu sonho era que ele chegasse pra mim e dissesse ‘a partir de hoje você não faz mais parte desta equipe’. Pelo menos eu ia ter o meu seguro, fundo de garantia, e deu!</p>	<p>*Privá-lo do acesso a instrumentos de trabalho</p> <p>*Causam danos nos instrumentos de trabalho</p>

Quadro 17 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P11.

(continuação)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Atentado contra a dignidade	<p>“O gerente geral me chamou várias vezes pra reunião e no lugar da reunião ele dizia que estava apenas dando um toque sobre o que tava acontecendo. É a questão de ser gay, e todo o contato que eu tenho com meninos, homens, garotos, do sexo masculino, na empresa, eu tô dando em cima, eu tô marcando programa, eu tô saindo, eu tô constringendo funcionário”.</p> <p>“Aí depois tem a questão também de eu ser soro positivo, que eu contei só pra ele, na verdade, pra ele guardar sigilo, só que ele rompeu o sigilo. Eu falei, porque lá existe uma política, tem que prestar bastante atenção pra perceber isso, quando a pessoa tira atestado mais de uma semana, 10 dias, quando volta, é o motivo pra ir pra rua. E o que acontece? Minha família mora toda no Rio Grande do Sul, eu moro aqui sozinho, novo, cai na depressão quando eu peguei o resultado, por ser soro positivo. Como estava tudo por acabado, logo no início pra mim era como se tudo tivesse acabado, minha vida, tudo, foi trágico demais na verdade. Aí eu pensei ‘vou contar pra ele, pra ele não me por na rua agora’. Se é pra me por pra rua, aguarda um pouco, aguarda eu me estabilizar de novo psicologicamente, emocionalmente e depois pode por pra rua sem problema nenhum. Falei pra ele achando que ele ia guardar sigilo, ele rompeu, falou pra pessoas que não era pra falar, pra aquelas bem linguarudas. E a partir daí, a informação vazou pela empresa, pra todas as chefias”.</p>	<p>*Acusam-no de assediar seus subordinados</p> <p>*Espalham informações sigilosas a seu respeito</p>

Quadro 17 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P11.

(conclusão)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Atentado contra a dignidade	<p>“Na última segunda-feira, eles ligaram pra advogada dizendo que eu estou atrasando, sendo que meu horário é as 10 e eu chego sempre antes das 10. E disseram que eles não podem chamar a minha atenção, porque eu fico descontrolado facilmente”.</p> <p>“Entrando no setor, uma colega disse assim ‘bom dia viado’, isso foi numa segunda-feira se não me engano, ‘[...] deu muito o rabo no final de semana?’, eu olhei pra ela ‘nossa, o que é isso?’, ela pegou e disse assim pra mim ‘é, como é que marcasse suas férias e não falou pra mim?’, eu disse ‘olha, faz uns três meses que não vejo minha família, eu tinha que marcar as minhas férias agora, pra começar você é minha colega não é minha chefe, e além do que, quem quis marcar as minhas férias, além do meu consentimento, foi a empresa, eu vou tirar as minhas férias’, e ela ‘muito bem bicha, aproveita tuas férias, aproveita, tua doença vai te levar logo, vai te matar, aproveita, curta mesmo, curta intensamente’. Aquilo lá me subiu o sangue a cabeça, e aquele dia eu tava sem fluoxetina, eu ia buscar naquele dia, porque até conseguir a receita com o médico e ir buscar o remédio na policlínica do centro demorou”.</p>	<p>*Espalham rumores a seu respeito</p> <p>*Utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la</p> <p>*Zombam de seus problemas de saúde</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

5.1.1.12 Participante P12

A participante P12 foi contratada como atendente de telemarketing e posteriormente promovida à instrutora de novos

funcionários. Por ter identificado práticas em relação às quais ela não concordava, P12 solicitou à chefia para retornar a exercer exclusivamente a função de atendente, não mais a de instrutora. As práticas que P12 estava em desacordo eram referentes ao favorecimento de funcionários que tinham os melhores índices de vendas. Segundo ela, estes podiam ficar o dobro de tempo no intervalo do almoço, podiam faltar ao trabalho que não recebiam punição, ganhavam folga nos dias que queriam, entre outras vantagens. A partir da conversa com sua superiora hierárquica, P12 percebeu a mudança de comportamento daquela. Esta situação já foi descrita por Schatzmam et al. (2009), em que alguém demonstra ser contrário à falta de honestidade e profissionalismo do superior hierárquico e passa a ser assediado até que peça demissão ou se enquadre a estas práticas.

Além disto, logo após a esta conversa, P12 descobriu que estava grávida. Ao comunicar o fato à chefia percebeu a mudança de comportamento desta em relação a ela, assim teve início o assédio moral. Segundo os relatos de P12, sua superiora falava a ela que grávida não era eficiente e que ela deveria pedir demissão. Esta pressão para que P12 se demitisse apresenta-se como uma estratégia de retirar a vítima da organização, uma vez que por ser gestante possuía estabilidade. A gravidez de P12 foi vista, desde o início, como um problema pela chefia. Posteriormente, com as complicações de saúde da vítima a intolerância aumentou. De acordo com Freitas, Heloani e Barreto (2008), a intolerância aos problemas pessoais é um dos elementos que sustentam a situação de conflito e aumentam a ocorrência do assédio moral. Segundo P12, quando ela precisou pegar atestado em função de complicações que teve durante a gravidez, sua superiora hierárquica alterou o atestado e acusou-a de tê-la feito, tendo assim a possibilidade de demiti-la por justa causa, e assim o fez. P12 entrou na justiça contra a organização, porém na data da entrevista não havia sido realizada a audiência.

No quadro 18 são apresentados relatos de P12 sobre o assédio moral no trabalho.

Quadro 18 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P12.

(continua)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
<p>Deterioração proposital das condições de trabalho</p>	<p>“Sempre tinham promoções lá, tipo, o melhor vendedor de hoje sai à uma hora, vai ganhar uma folga no sábado, alguma coisa assim. Duas vezes eu percebi isso, eu fui a melhor vendedora, eu passei vendas que tinham sido confirmadas, daqui a pouco eu olhei no sistema a minha venda tinha sido cancelada. E eu perguntei por que motivo as minhas vendas estavam sendo canceladas, ela me falou ‘não, você não é mais a minha melhor vendedora e você não vai ser’, ela entrou no sistema e cancelou minha venda”.</p> <p>“Nós fizemos uma reunião com 14 pessoas da equipe, porque eu não fui a única a passar por assédio, e fomos conversar com a gerente da coordenadora. E conversamos com ela e tal e ela chamou a coordenadora pra dentro da sala onde nós estávamos e depois ela falou na nossa frente ‘todos estes eu gravei o rosto direitinho, vão se ferrar comigo’. E ali ela começou a botar pressão em todas aquelas pessoas que estavam ali. Eu como gestante, eu pensei ‘não, ela não pode me demitir’. Eu tentei conversar com ela três vezes e todas elas foi com gritos, foi com xingamentos, não teve diálogo. E neste momento ela me falou ‘eu vou te demitir, nem que seja por justa causa’. Das 14 pessoas que conversaram com a gerente, nenhuma mais está na empresa. Todas ela demitiu, inclusive eu”.</p>	<p>*Apagar os registros dos seus trabalhos realizados</p> <p>*Ameaça de demissão</p>

Quadro 18 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P12.

(continuação)

Categorias de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
<p>Deterioração proposital das condições de trabalho</p>	<p>“Ela sempre falava ‘você é incompetente, você não sabe o que tá fazendo, você não serve pra tá aqui, mulher grávida não é pra trabalhar é pra ficar em casa’”.</p>	<p>*Criticar seu trabalho de forma injusta ou exagerada *Pressioná-la para que não faça valer seus direitos trabalhistas</p>
<p>Atentado contra a dignidade</p>	<p>“Eu sou gestante, aí tu começa a se sentir gorda, feia, estas coisas assim, gestante né, e ela passava por mim e falava ‘Meu Deus do céu, era tão bonita, agora tá horrível, parece um baiacu’. Sabe, pra ofender mesmo, pra magoar”.</p> <p>“Meus colegas comentaram pra ela pegar mais leve, porque assim, já tinha uma gravidez difícil, e ela não... ‘isso aí é tudo fingimento, ela não tem nada, ela não quer trabalhar, pra mim isso se chama preguiça esta guria é uma preguiçosa’”.</p>	<p>*Utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la</p>

Quadro 18 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P12.

(continuação)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Atentado contra a dignidade	<p>“Eles não queriam nem saber se a gente tava emocionalmente abalada, teve umas vezes que eu comecei a chorar na frente dela por causa das coisas que ela falava, ela me disse ‘engole esta lágrima de crocodilo, tu é uma fraca, tu não sabe o que tu tá fazendo, tu é uma fraca, porque tu não pede pra sair daqui e fica na tua casa, por que tu não pede a demissão?’”.</p>	<p>*Não levam em conta seus problemas de saúde</p> <p>*Pressão para pedir demissão</p>
Violência verbal, física ou sexual	<p>“Aí eu disse pra ela ‘eu quero saber pra quando ficou minhas férias, você disse início de setembro, mas eu quero saber pra que dia’, ela pegou e começou a gritar horrores comigo ‘você não tem direito nenhum de férias, você não vai receber estas férias nem aqui nem nunca mais e se você quiser, você vai procurar seus direitos na justiça, porque eu não vou te pagar nada’, aí já tava no hospital, imagina, debilitada, aí chorei horrores”.</p>	<p>*Falam com ela aos gritos</p>

Quadro 18 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P12.

(continuação)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
<p>Violência verbal, física ou sexual</p>	<p>“Tem dias que eu ia trabalhar e ela chegava ‘por que você está atrasada?’ 5 minutos, sedo que a tolerância é 15, ‘porque eu tô enjoada, tô passando mal’, ‘não, tais vomitando? Então prefiro que você vomite aqui, na minha frente’ foi este o termo que ela usou. Eu disse ‘mas como, eu tô enjoada, eu tô grávida’. Teve ocasiões de eu estar no andar debaixo, enjoada, e eu ligar pra ela e dizer ‘eu já tô subindo, tô aqui no segundo andar vomitando, tô enjoada’, ela desceu lá, entrou no banheiro, bateu na porta, eu abri a porta pra ela, ela viu o enjôo no vaso e mesmo assim ela olhou pra mim e disse ‘tu não tem nada’. Aí ela me disse, ‘então cada vez que tu tiver enjoada, tu vai passar no hospital, que a Carmela ficava a duas quadras de onde eu trabalhava, você vai passar no hospital e vai pegar uma declaração’, aí eu disse ‘por causa de enjôos?’, ela disse ‘é’, e eu comecei a fazer isso. Até, lá todo mundo me conhecia, porque eu chegava lá e dizia ‘só vim pegar a declaração porque eu tô enjoando e ela quer que eu passe aqui’, e os médicos riam...”</p>	<p>*Não levam em conta seus problemas de saúde</p>

Quadro 18 – Comportamentos de assédio moral no trabalho relatados por P12.

(conclusão)

Categorias de de AM	Trechos do relato da situação de AM	Comportamentos de AM
Violência verbal, física ou sexual	<p>“Ela ligava pra mim, teve uma vez que ela ligou pra saber se eu tava no hospital mesmo, porque se ligar pra recepção do hospital eles já dizem se a paciente tá lá, ela ligava pra recepção e ali todo mundo já me conhecia, teve uma vez que o médico tirou o celular de mim, que ela ligava pro meu celular, o médico mesmo que viu meu estado, que ela gritava, gritava, gritava, o médico tirou o celular de mim e falou que o meu caso não era fácil, que eles têm uma escala de dor e a de cálculo renal só perde pra dor de parto, está entre as piores e falou que eu tava me esforçando bastante, porque eu ia pro hospital e voltava trabalhar, ela disse que não, e começou a gritar com o médico também ‘isso aí é fingimento, o senhor não sabe com quem tá lidando, é fingimento, ela tá fingindo que tem dor, ela não tem nada’”.</p>	<p>*Invadem sua vida privada por meio de ligações telefônicas ou internet</p> <p>*Não levam em conta seus problemas de saúde</p> <p>*Falam com ela aos gritos</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

O relato da participante P12 corrobora com os resultados da pesquisa realizada por Teixeira e Batistuti (2009), com o objetivo de identificar fatores que caracterizam o assédio moral em uma organização de call Center. Assim como o relato de P12, os autores encontraram que é frequente o fato dos comportamentos de assédio moral serem utilizados em prol dos objetivos organizacionais.

P12 – Até porque os supervisores gerentes, diziam que ela [coordenadora] estava trabalhando pela empresa, foi ali que eu percebi que ela fazia

aquilo, mas era apoiada pelos outros, que é realmente uma prática da empresa aquilo tudo.

De acordo com os resultados da pesquisa de Teixeira e Batistuti (2009), os trabalhadores têm uma visão de que a organização é uma máquina e que eles são apenas os números da estatística ou as peças da engrenagem. Os trabalhadores não identificam preocupação da organização com a vida deles, são vistos apenas como ferramentas. O que é relatado por P12, quando menciona o comportamento dos coordenadores com aqueles funcionários que tinham bons resultados e aqueles que por algum problema pessoal deixavam de ser o funcionário destaque.

P12 – Aí eu percebi que sempre que uma era... vendia bem, se destacava ela podia fazer tudo que ela quisesse. A partir do momento que acontecia algum problema, de comunicação ou às vezes a pessoa tava emocionalmente abalada por alguma coisa que aconteceu na vida dela não acontecia mais isso, acabavam os privilégios. Não importava pra eles se a pessoa tava doente, se o pai tinha falecido, enfim, não importava, importava se ela vendia, se ela vendia podia fazer qualquer coisa dentro da empresa que ninguém falava nada.

Alguns comportamentos de assédio moral utilizados pela chefia de P12 corroboram com a pesquisa de Teixeira e Batistuti (2009), que encontraram como parte do repertório comportamental dos supervisores a prática de fazer piadas e ameaças aos trabalhadores. Durante a entrevista, P12 relatou situações em que a superiora hierárquica fez insinuações desdenhosas sobre sua aparência física e sobre a veracidade dos seus problemas de saúde, assim como a ameaçava constantemente de demissão.

5.1.1.13 Síntese dos comportamentos de assédio moral no trabalho

A partir dos relatos dos participantes foram identificados os comportamentos de assédio moral no trabalho e classificados de acordo com as quatro categorias apresentadas por Hirigoyen (2006): deterioração proposital das condições de trabalho, isolamento e recusa de comunicação, atentado contra a dignidade e violência verbal, física

ou sexual, conforme apresentado no quadro 19. Os comportamentos foram contabilizados quando eram relatados pelos participantes, no entanto a recorrência do comportamento no relato de um mesmo participante não foi mensurada, uma vez que o objetivo é caracterizar os comportamentos de assédio moral utilizados pelo agressor sem a pretensão de quantificar as ocorrências destes.

Quadro 19 – Síntese dos comportamentos de assédio moral no trabalho citados pelos participantes em cada categoria.

		(continua)
Comportamentos de AM		Participantes que citaram os comporta- mentos de AM
Deterioração proposital das condições de trabalho	Atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas inferiores às suas competências	P2
	Atribuir à vítima tarefas incompatíveis com a sua saúde	P2, P8
	Dar-lhe deliberadamente instruções impossíveis de executar	P2
	Não levar em conta recomendações médicas	P3
	Vigilância intensa e constante	P3, P8
	Ameaças constantes de demissão	P4, P12
	Pressioná-la para que não faça valer seus direitos trabalhistas	P4, P10, P12
	Ameaças constantes de prejudicá-la	P4
	Advertências constantes injustificadas	P4
	Criticam seu trabalho de forma exagerada	P4, P5, P7, P8, P10, P12
	Fazem alterações no horário trabalho para prejudicá-lo	P4
	Pressão para pedir demissão	P5, P12
	Atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas inferiores às suas competências;	P6

Quadro 19 – Síntese dos comportamentos de assédio moral no trabalho citados pelos participantes em cada categoria.

		(continuação)
Comportamentos de AM		Participantes que citaram os comportamentos de AM
Deterioração proposital das condições de trabalho	Responsabilizá-la por algo que é função de outro funcionário	P8, P9
	Atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas superiores às suas competências	P8
	Apagar os registros dos seus trabalhos realizados	P11, P12
	Não repassar informações úteis para a realização do trabalho.	P11
	Privá-lo do acesso a instrumentos de trabalho	P11
	Causar danos nos instrumentos de trabalho	P11
Isolamento e recusa de comunicação	Recusam contato com ela	P6
	Não deixam se expressar	P9
Atentado contra a dignidade	Espalham rumores a seu respeito	P3, P6, P8, P11
	Utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la	P2, P3, P7, P8, P11, P12
	Fazem gestos /olhares de desprezo diante dela	P2, P4
	Alteram informações para desacreditá-la	P5
	Zombam de seu aspecto físico e do seu modo de falar	P6, P8
	É injuriada com termos obscenos ou degradantes	P7

Quadro 19 – Síntese dos comportamentos de assédio moral no trabalho citados pelos participantes em cada categoria.

		(conclusão)
Comportamentos de AM		Participantes que citaram os comportamentos de AM
Atentado contra a dignidade	É criticada constantemente diante dos colegas de trabalho	P9
	Acusam-na de assediar seus subordinados	P11
	Espalham informações sigilosas a seu respeito	P11
	Zombam de seus problemas de saúde	P11
	Demonstram falta de confiança em relação à honestidade da vítima	P3
	Pressioná-la para que não faça valer seus direitos trabalhistas	P3
Violência verbal, física e sexual	Assédio sexual	P1
	Falam com ela aos gritos	P1, P2, P3, P5, P9, P10, P12
	Utiliza informações da vida privada da vítima contra ela	P2
	Não levam em conta seus problemas de saúde ou sua condição de gestante	P2, P3, P10, P12
	Invadem sua vida privada por meio de ligações telefônicas ou internet	P5, P10, P12
	Agridem-na fisicamente, mesmo que de leve	P7
	Ameaças de violência física	P7

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

Os três comportamentos de assédio moral mais frequentes na amostra pesquisada foram: criticam seu trabalho de forma exagerada (P4, P5, P7, P8, P10, P12); utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la (P2, P3, P7, P8, P11, P12); e falam com ela aos gritos (P1, P2, P3, P5, P9, P10, P12). Estes resultados vão ao encontro dos

identificados por Nunes (2011), em pesquisa realizada com o objetivo de caracterizar as manifestações de assédio moral para servidores docentes e técnico-administrativos da Universidade Federal de Santa Catarina. O autor identificou como práticas comuns dos agressores as críticas e os gritos constantes. O comportamento relativo à utilização de insinuações desdenhosas, o segundo mais frequente na amostra pesquisada, foi a agressão mais frequente na pesquisa realizada por Garcia e Tolfo (2011).

Os comportamentos de assédio moral mais frequentes na amostra pesquisada referem-se à categoria deterioração proposital das condições de trabalho, com 32 ocorrências. A categoria que apresentou a segunda maior frequência nos relatos é a que se refere ao atentado contra a dignidade, 22 citações. Seguida da categoria violência verbal, física e sexual, que foi mencionada 18 vezes. A categoria referente a isolamento e recusa de comunicação foi citada apenas em duas situações. Em pesquisa realizada por Garcia e Tolfo (2011), as categorias de assédio moral no trabalho mais frequentes foram: deterioração proposital das condições de trabalho e atentado contra a dignidade, o que se aproxima dos dados coletados nesta amostra de participantes.

No quadro 20 está apresentada a quantidade de comportamentos de assédio moral, por categoria, citada pelos participantes durante a entrevista.

Quadro 20 – Quantidade de comportamentos de assédio moral no trabalho, por categoria, citada pelos participantes.

Categorias dos comportamentos de AM	Quantidade
Deterioração Proposital das Condições de Trabalho	32
Atentado Contra a Dignidade	22
Violência Verbal, Física ou Sexual	18
Isolamento e Recusa de Comunicação	2

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

Segundo Hirigoyen (2008), o assédio se estabelece em duas fases, a sedução perversa e a violência manifesta. A sedução perversa visa à desestabilização da vítima, o agressor retira dela todo e qualquer senso crítico, para que a vítima não saiba mais quem está com a razão. Assim, a vítima passa a aceitar a violência, sem sequer dizer que aquilo é insuportável, pois perdeu sua autoconfiança. Enquanto na fase da

violência manifesta, é visível o ódio que o agressor sente pela vítima e a agressão passa a ser feita por meio da deprecição, falta de tolerância e injúrias, a violência raramente é física. É possível identificar, por meio do relato dos participantes, momentos em que eles refletiram sobre as agressões na tentativa de encontrar uma justificativa para tais ocorrências e não conseguiram chegar a uma conclusão, característica da fase da sedução perversa.

Alguns participantes (P1, P5, P8, P9, P10, P12) relataram que no início do assédio buscavam meios de compreender o que estava acontecendo e principalmente procuravam identificar algo que tivessem feito para justificar o comportamento do agressor. Foi após identificar outras vítimas, ou receber o feedback de alguém que acompanhava a situação, que eles conseguiram perceber que não eram os culpados pelas agressões. Assim, ressalta-se a importância do suporte dos colegas de trabalho e do feedback de colegas e familiares sobre o comportamento da vítima para que esta tenha condições de avaliar com maior clareza a situação de violência na qual está inserida.

P9 – Olha, o sentimento era de impotência, de frustração. Tu fica pensando ‘será que eu que sou uma burra mesmo?’ ‘será que eu que sou incompetente ou será que ele que é?’. Tu chega a se questionar, mesmo você sabendo que está certa e que tá dando o melhor de ti, tu chega a se questionar. Eu ficava cuidando muito pra não repetir nenhum erro, pra não acontecer de novo. Ficava até com medo de fazer as coisas e que ele encontrasse algum erro. Ficava com medo, frustrada e com a dúvida, se o erro era realmente meu, se era eu que realmente era incompetente ou se aquilo era normal e ele que exagerava. Hoje em dia eu tenho plena certeza que ele que tá errado. Porque a gente tem o feedback da matriz, eles falam que eu sou uma excelente funcionária que eles adoram o meu trabalho. E dos clientes também, que ligam e querem falar só comigo. Aí tu tem a resposta do teu trabalho. Aí com esta prova eu me sinto segura de que o problema não é comigo.

P12 – No primeiro momento, eu pensava que o problema fosse comigo mesmo ‘eu devo tá abalada por causa da gravidez, por causa do meu

filho doente’, mas eu tinha certeza do que eu fazia, da atividade que eu desenvolvia, mas mesmo assim eu cheguei a questionar várias vezes comigo mesmo e depois até com os meus amigos, colegas de trabalho, as minhas ligações assim, tanto que alguns colegas pediam pra chefia pra ouvir as minhas ligações pra ver o que tava acontecendo, porque você pode pedir ligações de outras pessoas pra você ouvir, daí eles pediam as minhas, diziam ‘ah, hoje eu não tô legal, tô sem argumentação, me deixaeu ouvir uma gravação da fulana’, aí eles ouviam e me diziam ‘não, tá tudo bem, a tua ligação tá perfeita. Todas as informações, tudo, tudo, tudo, a tua argumentação, tudo, não tem falha ali.

Os colegas de trabalho da vítima de assédio moral possuem um papel importante neste processo. Alguns colegas que presenciam esse tipo de ocorrência tendem a virar o rosto, a fingir que não vê, seja por covardia, egoísmo ou medo (FREITAS, 2001). Nos participantes desta pesquisa observou-se que na maioria dos casos (P1, P2, P3, P4, P5, P7, P8, P9, P10, P12) as vítimas receberam o apoio dos colegas, apesar de apenas em um caso eles se manifestarem diante do agressor (P12). Os colegas da vítima são um apoio importante para que esta compreenda o processo da agressão, no entanto há o receio de que a violência possa mudar de alvo e que o colega passe a ver a vítima. Assim, eles se manifestaram a favor da vítima, mas na ausência do agressor.

P2 – Eles ficavam indignados, mas não podiam fazer nada, não tinham o que fazer. Ninguém ia discutir com ela, ninguém se arrisca né. Mas eles falavam pra mim que eles achavam um absurdo aquilo que eles tavam fazendo.

P7 – Ficavam quietos, não falavam nada pra ela. Mas entre nós, nós comentamos que o que ela fazia era errado, todo mundo via. Ninguém abre a boca pra falar nada pra ela, ninguém tinha coragem [...].

P12 – Até uns colegas, eles compraram a briga, falaram pra ela ‘tenta pegar leve com ela, ela tá grávida, a gravidez dela é sensível’ e ela ‘não, gravidez não é doença, esta guria aí tá fingindo’.

Nos casos, P6 e P11 os colegas, com o mesmo nível hierárquico (P6) ou inferior à vítima (P11), também eram agressores, juntamente com o superior hierárquico. Segundo Heloani (2004), o agressor pode aliciar colegas da vítima para se aliarem à perseguição. Estes se iludem com a esperança de que não se tornarão as próximas vítimas devido à cumplicidade com o superior hierárquico ou que conquistarão uma progressão funcional. A falta de solidariedade entre os colegas de trabalho intensifica as consequências do assédio por haver um número maior de agressores, porque a vítima não tem suporte social de seus pares e pela dificuldade em rebelar-se, principalmente porque já lhe fizeram acreditar que é culpado e por isso todos estão contra ele (HIRIGOYEN, 2008).

Apesar do grande sofrimento ocasionado às vítimas, devido às constantes agressões, a maioria dos participantes demonstrou dificuldade em sair da situação de assédio. Em muitos casos, isto se deve à necessidade financeira e à responsabilidade pelo sustento da família e dos filhos (P1, P3, P4, P5, P6, P8, P9, P11, P12). No caso de P1, P5, P6, P8 e P12 o assédio terminou quando foram demitidos. P4 suportou a violência até conseguir um novo emprego que pudesse subsidiar o seu sustento e de seu filho. E os participantes P3, P9 e P11 continuavam vítimas de assédio moral na data da entrevista, devido à necessidade financeira e à dificuldade em conseguir outro emprego com remuneração semelhante. Existem trabalhadores que estão imobilizados pela situação financeira e que por isso permanecem vítimas do assédio moral por mais tempo (MARTININGO FILHO; SIQUEIRA, 2008). Por medo do desemprego, cobrança social e responsabilidades, o assediado passa a suportar as situações de agressão até chegar a um momento extremo em que há a perda do controle físico, mental e psíquico, pode entrar em depressão e até chegar à morte (DARCANHY, 2005; BARRETO, 2006; HIRIGOYEN, 2006).

5.1.2 Consequências do assédio moral

O assédio moral no trabalho implica em graves e diversas consequências às vítimas desta violência. As consequências variam de acordo com: o perfil psicológico da vítima (TARCITANO; GUIMARÃES, 2004); a quantidade de agressores, quanto maior o número destes, mais graves são as consequências; a direção do assédio moral, o assédio vertical descendente é o mais danoso à vítima; a duração da violência, quanto mais o assédio é prolongado mais lesivo ele se

torna ao trabalhador (HIRIGOYEN, 2008); o suporte social que a vítima possui; sua condição de saúde e os comportamentos apresentados pelo agressor. Na amostra de trabalhadores pesquisada, foram identificadas consequências referentes a quatro categorias, que foram estabelecidas após a análise das entrevistas, quais sejam: físico, social, alterações psicológicas e no âmbito profissional. Todas as consequências citadas pelas vítimas estão apresentadas no quadro 21.

A categoria “físico” refere-se a problemas de saúde ocasionados em função do assédio moral, sejam problemas diretamente relacionados com as atividades a que foram expostos ou sintomas psicossomáticos. Dentre as oito consequências citadas pelos participantes, cinco delas correspondem às apresentadas por Tarcitano e Guimarães (2004) como as mais frequentes em relação ao aspecto físico, quais sejam: distúrbios digestivos, tremores, palpitações, agravamento de doenças já existentes e cansaço.

P12 – E a gente fica bem frágil, eu já tava ruim, então tava bem difícil pra mim, com ela fazendo aquilo eu ficava pior ainda. Eu chegava a ter 3, 4 dias de dor, onde o normal é 1 dia, 2 até expelir a pedra. Eu expelia a pedra e continuava com dor, o meu médico falava ‘isso aí é emocional também, não ta dando mais pra ti ficar lá’” [sempre teve problema de cálculo renal, seu quadro clínico foi agravado durante a gravidez].

A participante P2 citou como consequência física do assédio moral dores nas costas. Estas se devem ao peso das caixas de pratos de porcelana que carregava por ordem de sua superiora hierárquica. No caso de P6, a consequência também está diretamente relacionada à atividade que foi exposto durante o assédio moral. Ele relatou ter coceira, devido à alergia que desenvolveu da tinta com a qual tinha contato ao carregar as folhas grandes, recém impressas, sobre o ombro. No caso de P7, ela relatou se sentir cansada no período do assédio moral e logo após. Este provavelmente está relacionado com o excesso de trabalho que ela era encarregada de fazer e que fazia com bastante presteza por medo do comportamento da agressora caso não cumprisse com o ordenado. O participante P8 relatou que sentia fortes dores de estômago durante a ocorrência do assédio, pois ficava muito nervoso. Após algum tempo, descobriu que havia desenvolvido uma úlcera no estômago e precisou realizar um procedimento cirúrgico. Problema que

ele mesmo atribui como psicossomático devido seu estado emocional em razão do assédio. O participante P11 relatou três consequências físicas do assédio moral no trabalho. Ele relatou que sentia dor no peito, tinha palpitações e tremores, todos relacionados aos momentos de nervosismo em relação às agressões do assédio moral no trabalho. E a participante P12 relatou que houve uma piora do seu quadro clínico. Segundo seu médico, as dores que ela sentia devido ao cálculo renal eram intensificadas pelo seu estado emocional, pois tinham uma frequência e intensidade maior que o esperado. As alterações físicas, principalmente dos participantes P8, P11 e P12 remetem a aspectos emocionais, sendo caracterizadas como doenças psicossomáticas, ou seja, patologias orgânicas de origem psicológica (CERCHIARI, 2000).

A categoria “social” abrange as situações referentes às alterações que ocorreram nos relacionamentos dos participantes ou nas vítimas e que afetaram seus relacionamentos sociais. Houve 10 citações de consequências percebidas pelos participantes sobre alterações em suas relações sociais, apresentadas no quadro 21, algumas delas são: perda da confiança nas pessoas; divórcio; isolamento social; aumento do convívio com a família, principalmente nos casos P1 e P4 em que eles aumentaram a proximidade com a mãe e com o filho respectivamente.

P1 – Era horrível. Fiquei dentro do quarto o verão todo, pra eles [marido e filhos] não me verem chorando, e eles na praia. Às vezes eu ia junto, deixava eles irem e ficava dormindo no carro. Não tinha mais vontade de viver, de ficar em convívio social.

Os participantes P1, P3 e P6 tiveram consequências que afetaram negativamente o relacionamento com a família. No caso de P1, ela relatou que não teve relações sexuais com o marido por mais de seis meses, pois sempre que este demonstrava interesse, ela recordava o comportamento do agressor e tinha a sensação de que todos os homens eram iguais. Isto afetou o relacionamento deles, pois o marido não sabia da ocorrência do assédio sexual, o que dificultava sua compreensão sobre o comportamento de P1. A consequência do assédio moral no relacionamento de P3 culminou com a separação do casal. P3 relatou que o assédio dificultou a aceitação da gravidez, deixava-a irritada, o que aumentou as brigas entre o casal e o relacionamento terminou. O participante P6 relatou que o assédio afetou seu relacionamento porque ele chegava em casa irritado, de mau humor e isso interferia no

comportamento dele com a esposa. Após sua demissão, o relacionamento ficou ainda mais abalado, pois além dos sintomas de transtorno de humor, houve a dificuldade financeira. P6 era o provedor da família, com a sua demissão a situação econômica se agravou e o relacionamento com a esposa foi ainda mais afetado. O assédio moral causa danos emocionais que atingem a vida familiar e social da vítima (GUEDES, 2008). A união da família é prejudicada, uma vez que a vítima perde o interesse e não se compromete com os projetos, responsabilidades e compromissos familiares e devido a transtornos afetivos e sexuais que se não forem resolvidos a tempo podem ocasionar a separação do casal (LUNA, M., 2003).

A categoria “alterações psicológicas” foi elaborada a partir das citações de consequências relacionadas a problemas emocionais. Esta é a categoria que compreende o maior número de consequências observadas e relatadas pelos participantes da pesquisa, 20 citações. Algumas delas são: depressão, choro, mau-humor, nervosismo e agitação, que estão de acordo com as consequências citadas por Hirigoyen (2008). Segundo a autora, nos casos em que o assédio se prolonga pode-se desenvolver um estado depressivo mais intenso. Então a vítima apresenta apatia, tristeza, culpa, e até desinteresse por seus próprios valores.

P9 – Nossa, guria, foi muito forte, eu fiquei muito mal, tu nem imagina, fiquei desestruturada, porque eu não aceito que ninguém berre comigo e ele me humilhou, ele me tratou como se eu fosse uma burra e na frente do cliente e de todo mundo.

E a última categoria, “profissional”, com 6 relatos, refere-se a sentimentos ou fatos gerados a partir do assédio moral que afetaram a vida profissional da vítima. Algumas situações são: o medo de passar pelo assédio moral em outro emprego; a dificuldade de readaptação no mercado de trabalho em função da diminuição do autoconceito, e devido à denúncia registrada contra a organização, que afasta alguns gestores interessados em contratar os trabalhadores, às vezes por desconhecerem os reais motivos da denúncia. Segundo Tarcitano e Guimarães (2004), algumas das principais consequências para a saúde do trabalhador são: a falta de confiança em si, a sensação negativa do futuro, a baixa capacidade de concentração e a dificuldade de aprendizagem. Estas consequências causam sofrimento ao trabalhador e

prejuízo profissional, pois aumenta a dificuldade de reinserir-se no mercado de trabalho.

P2 – Ah sim, eu fiquei mais de 6 meses sem conseguir trabalhar. Não tinha vontade, só tinha medo de entrar em um emprego e passar por tudo aquilo de novo.

P8 – Todo este tempo assim, me deixou... eu não consegui procurar mais, assim, eu comecei a soltar os currículos e aí eu comecei a ficar com medo do preconceito vir à frente de tudo de novo. Eu fiquei muito traumatizado. Não consegui esquecer ainda, pensar que é uma vida nova.

Quadro 21 – Consequências do assédio moral no trabalho identificadas pelas vítimas.

(continua)

Categories	Consequências	Participantes
Problemas físicos	Dor nas costas	P2
	Coceira	P6
	Úlcera no estômago	P8
	Dor no peito	P11
	Intensificação das dores [cálculo renal]	P12
	Cansaço	P7
	Tremores	P11
	Palpitações	P11

Quadro 21 – Consequências do assédio moral no trabalho identificadas pelas vítimas.

(conclusão)

Categories	Consequências	Participantes
Relacionamento social	Perda da confiança nas pessoas	P1, P2, P4, P11
	Está mais retraída/diminuiu a atitude social	P1, P5
	Aumento do convívio com a família	P1
	Divórcio	P3
	Afetou o relacionamento com a esposa	P6
	Isolamento social	P8
Alterações psicológicas	Depressão	P1, P3, P11
	Choro	P1, P5, P7, P8, P10, P12
	Nervosismo	P4, P7
	Agitação	P4, P7
	Perda do sono	P1, P5
	Mau Humor	P6
	Estresse	P7
	Desânimo	P7
	Dificuldade de aceitar a gravidez	P3
	Pensamentos sobre aborto	P3
	Âmbito Profissional	Medo de passar por outra situação de assédio
Dificuldade de readaptação no mercado de trabalho		P2, P5, P8
Perda de expectativas profissionais		P5
Valorização do clima organizacional		P5

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

Além das consequências mencionadas pelos participantes, também lhes foi questionado sobre os seus sentimentos em relação ao assédio moral no trabalho, apresentados no quadro 22. A partir desta pergunta foi possível identificar outras consequências das agressões que são importantes para a compreensão do fenômeno, porém poucos participantes haviam citado quando questionados sobre as consequências do assédio moral.

Os sentimentos citados com maior frequência pelos participantes foram a raiva e a injustiça, cada um com seis ocorrências, sendo que quatro participantes citaram os dois sentimentos (P2, P3, P9, P10). Práticas de gestão que geram situações de injustiça apresentam alta probabilidade de propiciar o surgimento de sentimentos como raiva e agressividade nos funcionários (GONDIM; SIQUEIRA, 2004). A injustiça no trabalho coloca o trabalhador em confronto com situações que o irritam, desgastam, amedrontam e o desestimulam (MENDONÇA; MENDES, 2005).

A percepção de injustiça organizacional pode provir de situações diversificadas, Mendonça e Mendes (2005) apresentam três casos que propiciam este sentimento, quais sejam: a avaliação de que a distribuição e alocação de recursos são realizadas erroneamente; a percepção de que os procedimentos utilizados para tomar decisões são inadequados; ou a avaliação de que o tratamento interpessoal e a comunicação entre gestores e empregados não é apropriada, esta última denomina-se justiça interacional. Os participantes P2, P3, P7, P9, P10, P11 citaram a injustiça como sentimento em relação ao assédio moral no trabalho, esta percepção provém da injustiça no tratamento dos gestores com seus subordinados, ou seja, justiça interacional. Em pesquisa realizada por Bueno (2009), com o objetivo de analisar as modalidades de violência no ambiente de trabalho a partir da percepção de trabalhadores de uma organização pública federal, foi identificado que a injustiça interacional é motivada por uma relação hierárquica intensa e autoritária, pela falta de gestão e pela priorização da busca por resultados, nos casos em que o contexto humano é esquecido.

P2 – Ah Raiva, muita injustiça, sensação de que eles podem fazer qualquer coisa com tranquilidade de que não vai ter consequência porque eles faziam mesmo e não tavam nem aí. Eu senti muita raiva, muita raiva mesmo. Eu nem podia olhar na cara dela assim.

P9 – Ele delegou pra mim um erro dele, isso me deixa com raiva, porque além dele tá subestimando a minha inteligência é uma injustiça o que ele faz, não assume os erros que são deles.

A tristeza foi o terceiro sentimento mais frequente, citado por cinco participantes. Segundo Barreto (2006), a tristeza é citada por 100% das mulheres vítimas de assédio moral e por 9,3% dos homens. Dados que demonstram a alta frequência da tristeza, ao menos entre as mulheres. Neste sentido os dados correspondem aos coletados nesta pesquisa, apesar da tristeza não ter sido citada por todas as mulheres, ela foi mencionada com alta frequência: quatro mulheres (P1, P3, P10, P12) e um homem (P11) relataram o sentimento de tristeza e outras duas mulheres (P5, P7) e um homem (P8) relataram “choro”.

P1 – Acho que perdi a dignidade e a vontade de viver, tinha aquele desânimo total, dá vontade de não estar em casa, de tomar um monte de remédio e apagar. Ficar 30 dias dormindo, sem falar com ninguém, sem comer.

Outros sentimentos citados como consequências do assédio moral foram: revolta, angústia, diminuição do autovalor, medo, constrangimento/vergonha, perda da vontade de viver, perda da dignidade, incômodo, sentimento de exclusão, perda do respeito por si mesmo, chateação, impotência, frustração, mágoa e indignação. De maneira geral estes sentimentos correspondem aos apresentados na literatura como consequências do assédio moral por Barreto (2006) e Hirigoyen (2006).

Quadro 22 – Sentimentos relatados pelos participantes em relação ao assédio moral no trabalho.

Sentimentos	Participantes	Quantidade
Raiva/irritação	P2, P3, P4, P6, P9, P10	6
Injustiça	P2, P3, P7, P9, P10, P11	6
Tristeza	P1, P3, P10, P11, P12	5
Medo	P7, P9, P10	3
Angústia	P2, P4	2
Constrangimento/Vergonha	P10, P11	2
Revolta	P1, P11	2
Diminuição do autovalor	P5, P8	2
Perda da vontade de viver	P1	1
Perda da dignidade	P1	1
Incômodo	P6	1
Sentimento de exclusão	P6	1
Perda do respeito por si mesmo	P8	1
Chateação	P9	1
Impotência	P9	1
Frustração	P9	1
Mágoa	P10	1
Indignação	P11	1

Fonte: dados coletados pela autora.

A seguir é apresentada a caracterização do autoconceito dos participantes, de acordo com a percepção deles sobre si mesmos. E posteriormente, a articulação entre os dois fenômenos de interesse: assédio moral no trabalho e o autoconceito.

5.2 CARACTERIZAÇÃO DO AUTOCONCEITO E SUAS ALTERAÇÕES EM RAZÃO DO ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

O autoconceito refere-se à percepção que as pessoas têm sobre si mesmas em relação a diferentes aspectos: afetivos, cognitivos e comportamentais. O componente afetivo do autoconceito é composto pela autoconfiança, autoaceitação e autovalor. O componente cognitivo abrange o autoconceito físico, autoconceito social, autoconceito intelectual, autoconceito moral e autocontrole. E o componente comportamental é representado pela autoafirmação. A seguir apresenta-se a caracterização das categorias do autoconceito e algumas alterações destas em razão do assédio moral no trabalho.

5.2.1 Autoaceitação

A autoaceitação refere-se à tolerância do indivíduo em relação aos seus defeitos e reconhecimento das suas qualidades. A metade dos participantes apresentaram alta autoaceitação (P1, P4, P6, P7, P9, P10, P12). As participantes P1 e P12 relataram mudança em relação à autoaceitação após a ocorrência do assédio moral. Segundo P1, ela sempre foi muito comunicativa e simpática com as pessoas e depois do assédio passou a avaliar esta característica, antes percebida como qualidade, como um defeito que precisa ser corrigido para evitar que situações de assédio ocorram novamente. Caso semelhante ocorreu com P12, esta passou a avaliar sua característica de passividade, de não gostar de briga, de manter-se calada para evitar discussões como um defeito. Ela considera que se tivesse se manifestado à assediadora de forma assertiva sobre não aceitar as agressões, teria evitado que a violência se prolongasse.

Os participantes P2, P3, P5, P8 e P11 demonstraram baixa autoaceitação. A participante P2, quando questionada, relatou aceitar seus defeitos, no entanto mencionou ser muito autocrítica e avaliar-se negativamente, o que demonstrou uma contradição em sua fala. Por isso a participante P2 foi caracterizada com baixa autoaceitação. A participante P3 também se demonstrou autocrítica e disse que tende a ver mais seus defeitos do que suas qualidades. No caso da participante P5, ela mencionou que atualmente aceita com mais facilidade seus defeitos. No entanto, demonstrou em trechos da entrevista o sofrimento em relação aos “defeitos”, assim caracterizados por ela, que possui em razão do assédio moral e a dificuldade em conviver com eles. Os

participantes P8 e P11 relataram possuir muita dificuldade em aceitar qualquer um dos seus defeitos.

A caracterização da autoaceitação de cada participante está apresentada no quadro 23.

Quadro 23 – Caracterização da autoaceitação.

(continua)

Part.	Trecho Destaque
P1	<p>"Minhas qualidades são muitas né [...]. Mas eu tenho bastante defeito também né. Tenho um temperamento forte. Minha sorte né? [riso] Se não fosse o meu temperamento forte eu não teria feito o que fiz, entrado na justiça.. mas eu aceito os meus defeitos, repenso bastante as minhas atitudes né. Penso muito no que eu posso melhorar, penso muito 'será que eu devia ter feito isso, será que eu devia ter feito aquilo'. Mas aí você vê que nada é por acaso. Tinha que acontecer pra futuramente você não errar mais, pra aprender. Isso eu aprendi...talvez eu tivesse que passar por isso pra valorizar mais a minha família. Mas nada é por acaso [riso]. Se não todo mundo continuaria do jeito que tá, né".</p>
P2	<p>"Eu tenho qualidades e defeitos. Eu consigo aceitar meus defeitos porque todo mundo tem. Eu consigo conviver com os defeitos porque eu sei que ninguém tem só qualidades [...]. Eu sei que tenho bastante qualidades, mas sei que tenho muitos defeitos, eu gostaria de melhorar muitos dos defeitos que eu tenho. E eu vivo fazendo uma autocrítica de mim mesmo assim [...]. Eu sou muito autocrítica comigo mesmo, então em penso coisas ruins em relação a mim, depois eu penso que não sou tão ruim assim, mas aí os pensamentos já foram, já pensei as coisas... é que acho que não faço as coisas que eu deveria fazer, por exemplo ajudar mais as pessoas, que meus amigos fazem estas coisas e eu sou meio acomodada".</p>
P3	<p>"Eu sempre fui de ver mais os meus defeitos. Pra mim que eu não tenho muitas qualidades, as pessoas falam, mas pra mim é como se o que eles falassem não fosse uma qualidade, fosse normal, o que aparece mais são os meus defeitos"</p> <p>"Sim, inclusive antes da gravidez, quando ela falava assim 'ah, tô gostando do teu trabalho, você tá evoluindo muito bem', no final da noite ela falava né 'gostei da forma que tu tratou aquelas pessoas, da forma que tu atendeu'. [continua]</p>

Quadro 23 – Caracterização da autoaceitação.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P3	[continuação] Aí eu sempre falava assim ‘ah, eu acho que podia ter feito melhor’ [...]. A minha mãe diz que eu sou muito exigente comigo, mas não é, eu sei dos pontos fracos e parece que não fica visível pros outros, por isso eles elogiam".
P4	"Eu sou teimoso, mas eu sou teimoso naquilo que eu acredito, não sou um teimoso de pedra, mas um teimoso por convicção e não apenas por querer que a minha opinião prevaleça. Até porque tudo que eu consegui até hoje foi por teimosia, e aí as qualidades, eu tenho mais qualidades do que defeitos, eu procuro ser uma pessoa boa, ser educado, procuro atrair pessoas boas pro meu lado. Eu procuro sempre trabalhar meu lado humano, eu sempre peço pra Deus me tornar uma pessoa humana [...]. Se eu vejo que fiz alguma coisa errada, que eu sinto que a pessoa magoou, ou mesmo, às vezes nem magoou, mas dentro de mim eu acho que magoei, eu já vou e peço perdão. As vezes eu até chego na pessoa ‘oh, perdão...’ e a pessoa ‘mas você nem fizesse nada’, eu digo ‘não, mas eu não me senti bem, eu quero é tá bem comigo mesmo e com a pessoa que eu tiver’. Eu não gosto que falem alto, gritem. A minha vó gritava muito comigo, eu respeito, valorizo muito as pessoas que falam num tom baixo [...]. No meu trabalho, assim, esta qualidade de ser bom assim, de ser humano, às vezes esse meu lado assim não é bom, eu sou muito prestativo, sou muito de tá ajudando, querer ajudar, querer facilitar [...] eles não aprovam porque não é uma atitude de vigilante, porque teria que enfrentar, botar pra rua, eu não consigo, eu não consigo, jamais, eu nunca falo mais alto que a pessoa. Aqui [condomínio onde trabalha], pra eles, quanto mais humano melhor, empresa terceirizada não dá, aqui quanto mais legal, simpático, prestativo é melhor porque é família, entende, porque na empresa eu não posso muito exercer este meu lado, só esconder. Aqui não, aqui eu sou eu mesmo. Aqui eu tô feliz".
P5	"Eu aprendi a aceitar os meus defeitos, eu aprendi a ser mais paciente comigo mesma, que às vezes, talvez nestes últimos tempos, tenha faltado isso pra que eu tenha me recuperado melhor assim [referência as consequência do assédio moral]. Eu acho que eu me aceito melhor agora, depois do assédio. (continua)

Quadro 23 – Caracterização da autoaceitação.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P5	<p>(continuação) Eu tento, me esforço pra isso, me aceitar como eu sou, lidar com as minhas limitações de hoje. Eu preciso disso pra ficar melhor [...]. É que agora que eu tô vendo mais os meus defeitos, antes parece que eles não me afetavam tanto como hoje. Eu não tinha tantas limitações pra aprender a lidar, agora eu tenho".</p>
P6	<p>"Olha, a minha maior qualidade é a persistência, eu sou obstinado naquilo que eu quero, contanto que aquilo não interfira em outra pessoa. Se é algo que se restringe a mim, corro atrás pra resolver [...]. Eu sei quando eu tô certo e quando eu tô errado, então quando a pessoa chega pra mim e diz 'você pegou isso daqui, não é seu, você não deveria ter pego' eu abaixo a cabeça, peço desculpa, eu sei que eu tô errado. Quando alguém fala pra mim 'você tem o defeito tal', se eu tenho este defeito, mesmo não gostando, eu admito, não tem nada de mais [...]. Meu grande defeito é justamente... eu não gosto de ser acusado de uma coisa que eu não fiz. Eu não aceito. É o que acontecia lá na firma. Dizer que eu falei algo que eu não falei e daí eu vou conversar com a pessoa pra esclarecer. Eu não aceito que um erro seja imputado a mim, um erro que eu não fiz. Eu gosto das coisas claras, eu não jogo com segundas intenções, eu não vou comendo pelas beiradas, eu sou direto e objetivo".</p>
P7	<p>"Defeitos todo mundo tem né, mas eu gosto mais das minhas qualidades, eu sempre vou falar que eu tenho mais qualidades do que defeitos [...]. Como a gente tinha muita coisa pra fazer, às vezes eu ia fazer suco, alguma coisa e a gente errava, daí ela brigava, daí eu ficava pensando assim 'ai como eu sou destrambelhada', porque tu ficava muito cheia de coisa, ficava pensando tem que limpar o Buffet, aí eu tenho que limpar os banheiros, tirar os lixos, limpar o salão todinho, Meus Deus, tu ficava tonta e ainda com aquela pressão de saber que por melhor que eu fizesse ainda assim ela ia me criticar. Eu ficava meio aérea".</p>

Quadro 23 – Caracterização da autoaceitação.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P8	<p>"Eu sempre fui uma pessoa assim, considerado como uma pessoa de coração bom. Eu valorizo muito as pessoas como elas são. Eu acho que cada um tem o direito de errar, o direito de acertar, então assim oh, eu acho que é uma qualidade minha. Defeitos meus eu não aceito nenhum. Não consigo aceitar que eu tenho um defeito, não sei por quê, mas eu acho que eu deveria ser mais perfeito, embora eu não seja e não consiga aceitar nada [...]. Por exemplo, a questão de eu não ser normal assim, eu acho que a questão da sexualidade é um defeito. É... se for falar pela religião, teria o homem e a mulher, então... embora eu pratique as coisas normais, a coisa da sexualidade, por exemplo, se eu pratiquei sexo com alguém do mesmo sexo, no momento eu não acho errado, mas depois 'ai, não deveria ter feito', não sei, aí vem a culpa. Então eu acho que é um defeito, eu não consigo dizer assim, eu sou apaixonado por alguém, eu vou assumir alguém. Se eu tivesse namorando alguém hoje, não conseguiria mostrar pra ninguém. Eu não conseguiria expor [...]. No trabalho também, o que mais me incomoda é querer ser sempre certo. Assim, eu sei que eu não sou certo, mas pra mim eu quero que seja. Se for uma linha, eu não quero que saia daquela linha [...]. Quando o meu chefe me criticava era muito difícil, porque como que você vai dizer que tava errado se você quer sempre fazer certo? Que não era aquilo que ele queria, mas que pra mim era algo que tava certo. Ser criticado injustamente, às vezes eu não aceito".</p>
P9	<p>"Eu gosto das minhas qualidades e aceito os meus defeitos. Reconheço os meus defeitos e aceito, mas como eu acho que os meus defeitos são resultados da minha qualidade, eu não vejo porque mudar os meus defeitos. Por exemplo, eu sou chata, de achar que tem que trabalhar, não tem que ficar reclamando da empresa e tal, como os colegas fazem. Eu não concordo. Por causa disso eu sou chata, antipática, só que eu acho que isso é um defeito, é, mas é por causa da minha qualidade de ser uma pessoa ética, ser uma pessoa certa, de gostar das coisas certas e por causa disso eu acho que eu não tenho como mudar os meus defeitos".</p>

Quadro 23 – Caracterização da autoaceitação.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P10	<p>"Qualidades... como eu falei, tudo que eu começo a fazer eu gosto de terminar, nunca deixo pela metade. E defeito, às vezes eu sou muito metida. Me acho às vezes metida, de...às vezes até entrar em conversas dos outros e depois eu perceber que já tô dentro da conversa, às vezes não tem nada a ver comigo, mas acho que pra mim é um defeito isso aí [...], mas eu acho que tenho mais qualidades que defeitos [...]. Este negócio de eu me achar metida, isso nunca me atrapalhou, só eu que fico pensando mesmo, mas nunca me atrapalhou".</p>
P11	<p>"Quanto eu gosto das minhas qualidades? Muito. E aceito os meus defeitos? Hum...não! Eu não aceito meus defeitos, e é isso que eu tento trabalhar com a psicóloga, eu não aceito os meus defeitos. Uma que eu começo sempre a trabalhar com meus defeitos, acabo sempre esquecendo as qualidades, mas eu sei que tenho mais qualidades que defeitos, quando eu realmente parar pra pensar, coloco a mão na cabeça, eu vou ter certeza que eu tenho bastante qualidades. Mas eu sempre olho mais pros defeitos. Um defeito, que pra mim é realmente um defeito, é como se fosse uma doença, sou muito ciumento. E eu desconfio demais das pessoas. A medida que eu fui crescendo, essa desconfiança no ser humano cresceu porque eu vi coisas que até Deus duvida, que eu achei ridículo demais entendeu? Lá no trabalho também, isso aumentou minha desconfiança nas pessoas. Então, é complicado. Antes eu acreditava na pessoa, me entregava, confiava, mas hoje eu acho as pessoas uma caixinha de surpresa, elas te surpreendem demais, e eu tive muitas surpresas, abri muitas caixinhas que me surpreenderam, infelizmente. E que me machucou demais, então esta dor, esta mágoa que eu trago é destas surpresas. Por fora pode ser bonito, mas por dentro é dinamite".</p>

Quadro 23 – Caracterização da autoaceitação.

(conclusão)

Part.	Trecho Destaque
P12	<p>"Com a minha chefe, eu não queria magoá-la, só queria que ela parasse com aquilo, então só falava 'oh você tá me magoando, você tá me machucando' e nesta hora acho que foi uma fraqueza, foi um defeito, porque eu deveria ter sido mais firme, tomado outras atitudes que eu não tomei, ou até mesmo vindo aqui no Ministério do Trabalho antes. Eu fui deixando, pensando que ia mudar, que era um momento difícil que ela tava passando, eu tentei ver isso. O meu defeito neste momento foi a minha fraqueza, não ter sido mais firme. E acho que assim me prejudiquei, porque ela falou várias coisas que eu não precisava ouvir. Aquela situação se arrastou por bastante tempo, 3 meses. Eu podia ter abreviado este tempo de sofrimento e não fiz [...]. Acho que todas as pessoas tem mais qualidades que defeitos, mas os nossos defeitos sempre ficam mais a mostra. Por mais que eu seja uma pessoa boa, a partir do momento que eu der a primeira pisadinha na bola, é isso que fica exposto pras pessoas, isso aí vai contar bem mais do que as minhas qualidades na visão das outras pessoas. Pras pessoas com quem a gente trabalha é assim, um defeitinho já conta bem mais que várias qualidades".</p>

Fonte: Dados primários coletadas pela autora.

Ressaltam-se dois aspectos que apresentaram relação com a autoaceitação na amostra pesquisada, quais sejam: a autocrítica e a dificuldade em aceitar defeitos. Os participantes P2, P3, P5, P8, P11 relataram ser muito críticos em relação a si mesmos. Eles demonstraram ser pessoas muito exigentes com o próprio desempenho e mesmo quando recebem feedback positivo, continuam avaliando seus resultados como insuficientes. A participante P3 relatou que enfatiza seus defeitos sobre suas qualidades, como se estas fossem insignificantes em relação a aquelas. Em relação à dificuldade em aceitar defeitos, os participantes P8 e P11 destacaram que não são capazes de aceitar nenhum dos seus defeitos. Os dois participantes são muito autocríticos, percebe-se que eles se avaliam com muitas características negativas, isto dificulta ainda mais a autoaceitação.

5.2.2 Autoconfiança

A autoconfiança representa o sentimento de segurança que o indivíduo tem para consigo mesmo. Os participantes P2, P4, P6, P9, P10, P11 relataram estar seguros em relação a si mesmos. Os participantes P3 e P8 demonstraram baixa autoconfiança. Estes trabalhadores demonstraram-se inseguros em relação as suas capacidades e muito exigentes com seus resultados. O que constantemente gera o sentimento de insatisfação com o que realizam e, em algumas situações, deixam de realizar atividades por receio de que não sejam competentes o suficiente.

Três participantes relataram menor autoconfiança após a ocorrência do assédio (P5, P7, P12). Estes trabalhadores mencionaram que se sentem menos capazes de realizar suas atividades de trabalho após sofrerem constantes desqualificações dos superiores hierárquicos. Eles se tornaram menos seguros sobre o que são capazes de fazer. O relato da participante P12 é representativo da alteração da autoconfiança em razão do assédio moral. Ela mencionou que era segura em relação a sua competência para a realização do trabalho, porém depois das agressões passou a se questionar sobre suas capacidades, apesar de saber que seu comportamento era adequado. A vítima do assédio moral vai gradativamente sendo afetada em sua autoconfiança (HIRIGOYEN, 2008; SILVA; ALMEIDA; SILVA, 2009), a agressão perversa faz com que a vítima duvide de seus próprios pensamentos e afetos (HIRIGOYEN, 2008), o que não foi verificado de forma generalizada no grupo estudado.

No quadro 24 está apresentada a caracterização da autoconfiança de cada participante da pesquisa.

Quadro 24 – Caracterização da autoconfiança.

(continua)

Part.	Trecho Destaque
P1	<p>"Eu tenho meus objetivos, tenho facilidade nisso, eu quero, eu posso, eu vou, eu consigo. Eu vou conseguir tudo. Eu engravidei com 16 anos, aí eu tinha a barriga feia, não gostava dela, eu trabalhei muito, fiz uma plástica, paguei tudo, fiz em 20 vezes no cheque, vendi a moto pra dar de entrada, andei de ônibus. Aí quando terminei de pagar a cirurgia, fui na loja, comprei uma moto nova. Nós temos uma casa, eu sempre quis ter duas casas para garantir a comida dos meus filhos, daí eu trabalhei um monte, ajudei na obra da casa. Então tudo que eu penso em fazer eu consigo".</p>
P2	<p>"Me acho competente, mas sou bem autocrítica. Então, apesar de achar que sou competente, acho que eu ainda poderia ter feito melhor. Sempre acho que deveria ter feito melhor, até porque acho que tinha condições de ter feito melhor".</p>
P3	<p>"Sou bastante insegura. Me sinto insegura com todas as decisões, tudo. Mesmo depois de eu ter feito algo, de eu ter decidido algo, eu fico um tempo pensando, meses até. Se eu deveria ou não ter feito [...]. Eu me esforço, mas sei onde é que eu poderia melhorar, parece que os outros, como eu te disse, só enxergam o que está bom, acho que é porque eu sei mais o jeito que fiz, e apesar de me dedicar, sei que poderia ainda ter feito melhor. Então, os outros sempre me avaliam melhor, sempre acham que as coisas que faço está melhor do que eu acho que está. Sempre fui muito exigente".</p>
P4	<p>"Eu sou muito autoconfiante, muito, nossa, sou... se eu tenho alguma coisa, eu vou pra resolver e eu não sei deixar pra amanhã, eu gosto de ver as coisas acontecer mesmo que não dê o esperado, mas eu me orgulho, me sinto bem quando eu parto pra resolver".</p>
P5	<p>"To tentando voltar a confiar em mim de novo sabe, mas eu vou te dizer que eu perdi um pouco do que eu assim, sabe... eu sempre achei assim, ai eu sou capaz, eu consigo, eu faço, eu aconteço, eu até usava uma expressão meio ridícula, mas eu usava, eu falava 'eu sou foda' e hoje eu já não me vejo mais assim [choro]. Eu vejo que eu quero voltar a ser assim entendeu? [choro].</p>

Quadro 24 – Caracterização da autoconfiança.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P6	"Eu sou um cara extremamente seguro do que eu sei, do que eu posso e do que eu quero [...]. Eu só me envolvo com aquilo que eu sei que consigo fazer, de acordo com o que é o resultado esperado, fora isso nem me envolvo, se não é algo que eu sei fazer. Justamente por isso eu ficava incomodado, porque eu sei fazer o meu serviço de uma maneira bem profissional e era tirado dali pra uma função que não precisava ter estudo nenhum".
P7	"Ela levava a gente lá em baixo, a gente achava que não fazia nada certo, que nada que a gente fazia tava bom, que tava tudo errado, que não era daquele jeito. Aí tua autoestima ia lá em baixo. Eu ficava bem mal. Ela deixava a gente lá em baixo. Eu lavava os panos de ficar branco, de ficar com as mãos roxa, comida, que era na quiboa pura, e não tava bom, ela dizia que tava encardido. Eu não sabia mais o que fazer, nada tava bom".
P8	"Eu sei que eu tenho muitas capacidades, mas às vezes o medo chega junto e acaba me bloqueando. Eu sempre tive medos, e eu sei que isso não é uma coisa boa, mas eu sempre tive [...]. Algumas pessoas mais conhecidas dizem que eu acho assim 'o que que as pessoas vão dizer? O que que elas vão julgar? E acabo não fazendo uma coisa a mais, ou não fazendo alguma coisa que pudesse contar a meu favor porque eu tenho medo de crítica".
P9	"Como eu te falei, eu tenho bastante confiança em mim mesma, até demais, eu nunca acho que tô errada. E eu sempre argumento. Eu sei que eu tô certa, mas eu digo, porque eu tô certa, não é que eu digo que tô certa e pronto, eu tenho argumentos".
P10	"Eu me acho uma pessoa com capacidade de fazer mesmo e tudo que... mesmo que eu não souber, me ensinou a primeira vez eu já aprendo, sei que sou capaz de fazer e faço. Mesmo quando é algo novo, eu vou atrás pra aprender como funciona e faço".

Quadro 24 – Caracterização da autoconfiança.

(conclusão)

Part.	Trecho Destaque
P11	<p>"Eu sei que sou capaz, que desempenho bem minha função, tanto que eles podem falar várias coisas, mas não falam do meu trabalho. Até justificam a minha sobrecarga com elogios de que eu sou rápido, ágil. Então com isso eu não tenho problema, sou bem seguro do que faço".</p>
P12	<p>"Eu tinha certeza do que eu fazia, da atividade que eu desenvolvia, mas mesmo assim eu cheguei a questionar várias vezes comigo mesmo e até com os meus amigos, colegas de trabalho as minhas ligações assim, tanto que alguns colegas pediam pra chefia pra ouvir as minhas ligações pra ver o que tava acontecendo, aí eles ouviam e me diziam ‘não, tá tudo bem, a tua ligação tá perfeita. Todas as informações, tudo, tudo, tudo, a tua argumentação, tudo, não tem falha ali’. Mesmo assim ela falando que não tava bom, aquilo foi a parte que mais tocava, quando ela dizia ‘ah, sua incompetente’[...]. Eu sabia o trabalho que eu fazia, o trabalho que eu tinha feito, tinha treinado outras pessoas que eram excelentes vendedores, eu sabia exatamente o que eu tava fazendo. Mas realmente esta segurança no meu trabalho ela ficou abalada, porque muitas vezes eu me questionei ‘será que eu tô fazendo realmente certo? O que que eu fiz de errado? Será que foi o tom da minha voz? Eu comecei a me questionar coisas pequenas que não tinham nada a ver com a atividade que eu executava. Mesmo tendo certeza do que eu tava fazendo, de cada informação que eu tava passando, mesmo assim eu cheguei a me questionar várias vezes. Mesmo vendo o resultado das minhas vendas, mesmo assim eu pensava ‘Meu Deus, o que que tá acontecendo, não é possível’".</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

Foi identificada relação entre a autoconfiança e a autoaceitação nos casos dos participantes P3, P5 e P8. Estes se caracterizaram como autocríticos e inseguros em relação a si mesmos. O participante P8 relatou que além da insegurança, ele tem dificuldade em conviver com a sua frequente e intensa autocrítica, assim como também tem dificuldade em receber críticas de outras pessoas. Em função disto, deixa de apresentar comportamentos diferentes dos rotineiros por medo

de se expor a situações que possam resultar em críticas. Esta falta de autoconfiança e autoaceitação podem prejudicar seu desempenho profissional, uma vez que deixa de apresentar comportamentos inovadores e criativos no trabalho, por insegurança e pela dificuldade em aceitar suas falhas.

5.2.3 Autovalor

Dos participantes pesquisados, cinco deles relataram apresentar alto autovalor (P1, P4, P6, P7, P9, P10), e dois apresentaram baixo autovalor (P2, P8), este definido como a importância que o indivíduo atribui a si mesmo. A participante P3 também relatou baixo autovalor, no entanto após a aceitação da gravidez ela passou a sentir-se mais importante em função da responsabilidade que terá no cuidado com a filha. A participante P5 relatou situações que caracterizam alto autovalor, no entanto em alguns momentos foi possível perceber indícios de contradições, como se a fala dela refletisse o que ela deseja sentir e não o que ela realmente sente. E o participante P6 relatou que não se sentiu valorizado no emprego em relação o qual fez a denúncia, percebeu que não era útil naquele lugar, no entanto não houve alteração do autovalor. Isto se justifica porque o sentimento de desvalorização se restringiu a uma situação específica e o autovalor se refere a uma autoavaliação do indivíduo em relação à sua importância como pessoa.

A participante P12 relatou baixo autovalor após a ocorrência do assédio moral. Em seu relato, ela demonstrou a interferência dos comportamentos de assédio moral da chefia nos seus valores pessoais. P12 começou a se questionar sobre aspectos que aprendeu em sua socialização primária, com a família, em relação ao valor que cada pessoa possui na sociedade. Ela passou a refletir sobre a mudança deste valor, em que as pessoas são menos importantes que o dinheiro, principalmente nas organizações de trabalho. Segundo Rogers (1992), a percepção de si mesmo pode ser alterada a partir da interação entre o sujeito e seu ambiente, ele pode introjetar valores e modificá-los quando presencia situações que vão de encontro aos seus valores pessoais.

O participante P11 relatou que se considera uma pessoa importante, mas valoriza mais as outras pessoas do que ele mesmo. P11 demonstrou ser uma pessoa sensível que se preocupa com os outros, porém, segundo ele, isso é algo que lhe faz sofrer, pois ele se dispõe a ajudar as pessoas e quando precisa, nem sempre este comportamento é recíproco.

A caracterização do autovalor está apresentada no quadro 25.

Quadro 25 – Caracterização do autovalor.

(continua)

Part.	Trecho Destaque
P1	<p>"Ah sim, se tem alguém pedindo esmola eu não dou, mas se eu tiver com dinheiro, vou em uma lanchonete e levo a criança pra dentro, dou um cafezinho, um salgadinho. São uma coisas assim, que eu me sinto muito importante".</p>
P2	<p>"É...não me acho muito importante não. Às vezes eu acho que a minha vida não é tão importante, assim, porque eu não faço muitas coisas pra melhorar. A gente vê tanta gente fazendo tanta coisa, por exemplo, tenho amigos que tem projetos sociais, tem tudo. Às vezes eu acho que a minha vida é muito parada. Eu trabalho, estudo, mas acho que a minha vida poderia ser mais importante. Sabe quando você sabe que tu podes fazer mais?".</p>
P3	<p>"Agora que eu tô vendo algo, eu como algo importante, por causa da minha filha. Antes não, eu não me achava importante, não sei, parece que tudo que faço poderia ser feito por outra pessoa, por melhor funcionária que eu seja, se eu não estivesse lá, teria outra pessoa que faria o meu trabalho, até melhor do que eu talvez. Quando eu tava casada também, agora que nós nos separamos, ele está com outra pessoa, entende? Não há ninguém que seja insubstituível, no trabalho, como mulher, mas como mãe, aí eu me sinto mais importante, porque mãe a gente só tem uma né. Aí eu sei que eu posso fazer a diferença na vida da minha filha, que ela não vai me trocar depois de duas semanas que eu sair, não tem quem vá poder me substituir como mãe".</p>

Quadro 25 – Caracterização do autovalor.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P4	<p>"Eu sou muito importante, no trabalho, pro meu filho, pra sociedade, eu sou uma peça importante, eu tô sempre tentando apaziguar, tô sempre tentando aproximar as pessoas, sempre tentando fazer o melhor. Eu sempre tô vendo os valores bons das pessoas, procuro não ver os defeitos, procuro sempre o lado bom. Sempre procuro levar paz, alegria, felicidade, valores. Se todo mundo fizesse uma coisinha o mundo mudava, hoje é todo mundo assim, só vê o lado ruim, só critica, eu não, sempre falo 'como tu tá bonita hoje' já valorizo o que a pessoa tem de bom, é tão bom ouvir um elogio, pra ser notado, é tão bom. Pra ser notado na função, a empresa faz como se a nossa profissão [vigilante] não tivesse valor, pelo amor de Deus, é tão importante quanto um gerente, eu vejo assim. Mas a maioria na empresa não vê assim, empregado é empregado, fazer o que?"</p>
P5	<p>"Hoje em dia eu acho que eu sou a pessoa mais importante, eu sou responsável por mim, pelas minhas atitudes assim. Então, independente de quem estiver a minha volta, o que mais importa pra mim, sou eu, hoje né [choro]. Independente das minhas necessidades, de qualquer coisa, eu sinto que eu sou a mais importante, pelo menos tinha que ser isso. Mas nem sempre a gente age assim né [...]. Ai, eu me sentia um lixo. Uma pessoa sem nenhum valor, assim [...]. Eu sempre pensei nos outros assim, inclusive quando eu trabalhava lá eu pensava nos outros. Muitas vezes eu precisava ir pro médico, cuidar de mim, mas eu pensava que se eu fosse no médico teriam outras pessoas que estariam trabalhando em dobro porque eu teria ido ao médico. Eu precisaria ter ido no psicólogo, no psiquiatra, que pra muita gente é coisa de gente safada, que não quer trabalhar, coisa de gente que quer vida fácil. Sempre me preocupei com os outros também, na verdade, mais com os outros do que comigo. Hoje em dia, se o tempo voltasse, eu teria me preocupado mais comigo depois de ter vivido o que eu vivi [choro]"</p>

Quadro 25 – Caracterização do autovalor.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P6	<p>"Naquela fase lá não me considerava uma pessoa importante no meu trabalho. Naquela fase lá eu me sentia inferiorizado, justamente por causa do desvio de função, pra aquilo que não precisava ter estudo nenhum, nem saber ler e escrever precisa, para cortar papel. Isso aí não é querer ser prepotente, mas eles mesmos ali relacionavam às pessoas de baixa cultura, ou quase nenhuma pra aquele trabalho".</p>
P7	<p>"Eu era importante porque sem mim eles não davam conta sozinhos, por isso que eles me buscavam nas folgas e também, teve gente que falou pra mim, que o filho dela disse que tinha medo que ela me mandasse embora ou que eu pedisse as contas, porque nunca ninguém aguentou lá na frente, atender clientes e cuidar das mesas como eu aguentava".</p>
P8	<p>"Às vezes eu me acho uma pessoa especial, às vezes eu me acho uma pessoa comum, às vezes eu acho que sou mais um. Eu não tenho assim...de pensar que eu sou sempre importante, eu sou mais um. Apesar de que as pessoas que convivem mais comigo sabem que os meus pontos positivos são maiores que os negativos. Isso aqui, juntando com a questão da insegurança, da avaliação física, vem aquela questão da minha valorização pessoal, eu não me valorizo o quanto eu poderia, o quanto eu deveria, o quanto eu mereço [...]. Acho que eu devia buscar mais espaço, buscar mais, demonstrar mais os valores, demonstrar mais assim 'não, eu estudei, eu sei, eu aprendi, eu vou fazer'. Porque uma vez que eu demonstrei uma fraqueza no trabalho, mostrando que eu não sabia, foi agora só depois dos meus 40 anos e isso aí, eu não tive apoio, isso aí me deixou mais inseguro ainda assim".</p>
P9	<p>"Eu me considero uma pessoa bastante importante no trabalho. Até porque eu vejo, os clientes só querem falar comigo, todos os colegas falam, que todos querem falar só comigo, mesmo sendo outras coisas que não é comigo".</p>

Quadro 25 – Caracterização do autovalor.

(conclusão)

Part.	Trecho Destaque
P10	<p>"E agora, depois que entrou esta outra moça lá no meu lugar, na empresa, mais que nunca eu sei que eu era muito importante pra elas. Elas já vão botar ela pra rua, porque ela não faz a metade do que eu fazia. É claro que elas nunca falaram isso, e nem vão falar, mas eu sei porque a minha mãe trabalha lá. Mas nem precisam falar né. No último dia que eu tive lá, que eu fui acertar as contas, a sócia que trabalha a tarde falou 'que pena que tu tá saindo, eu gosto muito de ti e tal, porque esta não fazia nada comigo, era a da manhã que me perseguia'".</p>
P11	<p>"Eu acho que isto é um defeito, ser muito amigo, fazer demais pelos outros e pouco por mim. Mas eu vou mudar de conceito, fazer mais por mim e menos pelos outros. Não quero nada em troca, mas eu tenho que fazer porque isso me faz bem. Mas ao mesmo tempo que faz bem, mais tarde pode acabar te magoando, a pessoa pode te surpreender e te magoar, porque pode não te ajudar quando você tá precisando [...]. Eu acho que eu sou uma pessoa importante pra mim mesmo, porque pro mundo... enquanto você estiver na glória, eles tão do teu lado, no momento que você decair, eles fogem. No trabalho também, eu me considero uma pessoa importante, mas eles não".</p>
P12	<p>Eu tive uma criação que dizia assim, que todas as pessoas têm o seu valor, todo mundo tem o seu lugar, mas lá... ela falava 'todo mundo aqui é substituível, vocês não querem? Tem gente que tá fazendo fila ali embaixo pra ter um emprego'. Então assim, eu comecei a questionar os meus valores, o que eu aprendi pela educação que tive. Mas depois disso, eu já não sei mais, porque a gente sabe que no mundo capitalista que a gente tem hoje, o que vale mesmo é o dinheiro. Eu posso ser importante na minha família, mas no ambiente de trabalho realmente conta quem mostra lucro pra empresa, não a pessoa, o ser humano que você é. Mas enquanto você tá trabalhando bem, fazendo o dinheiro entrar, você é insubstituível, se não for assim, é descartada".</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

P5 e P11 demonstraram inquietações em relação à importância que atribuem a eles mesmos e aos outros. Os participantes relataram que têm um histórico de vida em que valorizaram mais as outras pessoas do que eles mesmos. No entanto, após o assédio moral, eles passaram a refletir sobre este comportamento e se apresentaram em desacordo com a maneira que agem. P5 e P11 relataram que eles passaram a ser prioridade, apesar de evidenciar em outros trechos da entrevista que isso ainda não ocorre. Eles demonstraram frustração em relação à forma que foram tratados pelos seus superiores, sendo que sempre se preocuparam com o bem-estar de todos e este cuidado não foi recíproco.

Os participantes P2 e P8 apresentaram baixo autovalor. Eles também relataram ser muito exigentes consigo mesmos, característica relacionada à autoconfiança, e apresentaram uma avaliação negativa sobre si, o que caracteriza a baixa autoaceitação. A caracterização destas três categorias: autovalor, autoconfiança e autoaceitação, que constituem o componente afetivo do autoconceito, representam a baixa-autoestima destes participantes.

A valorização no ambiente de trabalho é pouco percebida pelos participantes P3, P4, P11 e P12. Eles relataram a sensação de serem tratados pelos superiores das organizações como peças descartáveis do processo produtivo. O que foi explicitado pelos assediadores de P3 e P12 sob forma de ameaça. Eles falaram às vítimas que havia muitos trabalhadores disponíveis que desejavam se inserir no mercado de trabalho e se as vítimas não se comportassem de acordo com o esperado pela chefia, seriam substituídos com facilidade. Situações como esta, afetam o valor que a pessoa atribui a si mesmo, como relatou P12, que passou a se questionar sobre o seu valor na organização. P3 também relatou que se considera substituível, sem conseguir identificar qualquer benefício que ela ofereça em relação à outra pessoa, como se pudesse ser substituída sem nenhum prejuízo em todos os aspectos de sua vida, exceto como mãe.

Percebe-se um paradoxo em relação aos casos dos trabalhadores que demonstraram alto autovalor. Os participantes P4, P6, P7, P10 apresentaram em seus relatos características de valorização pessoal, ou seja, consideram-se pessoas importantes e também valorizam a boa convivência no relacionamento de trabalho. No entanto, trabalharam em organizações nas quais os valores de relacionamento pessoal eram divergentes dos apresentados por eles. Locais em que os trabalhadores não eram valorizados e não eram respeitados.

5.2.4 Autoconceito Social

O autoconceito social é a avaliação que o indivíduo faz sobre sua disponibilidade para com os outros, sobre a procura de interação com as pessoas, sobre a necessidade de reconhecimento dos outros (TAMAYO, 1981). Neste aspecto, sete participantes relataram apresentar alto autoconceito social, a justificativa foi de que se relacionam bem com as pessoas do trabalho, familiares e amigos, são comunicativos e estabelecem novas relações com facilidade (P1, P3, P6, P7, P10, P11, P12). Os participantes P2, P4, P5, P8, P9 apresentaram baixo autoconceito social. A participante P5 relatou dificuldades em estabelecer novas relações, porém há pessoas com quem mantém um bom relacionamento há bastante tempo. E P9 relatou dificuldade em se comunicar por se manifestar diante de situações que não concorda e não causar uma boa impressão, segundo ela, geralmente é mal interpretada.

A participante P1 apresentou mudança no autoconceito social após o assédio moral. Ela está menos receptiva aos relacionamentos sociais, principalmente com homens, pois tem medo de ser mal interpretada em suas intenções. P1 relatou o medo de passar uma imagem de promíscua aos homens por ser simpática e prestativa, assim, decidiu que se retrairia socialmente para evitar problemas semelhantes ao que viveu em seu trabalho. Percebe-se em P1 o sentimento de culpa pela violência, ela atribui a responsabilidade do assédio ao abuso de poder do superior hierárquico, porém também relaciona as agressões a algumas características próprias como simpatia e prestatividade, o que corrobora com o identificado por Schraiber e d'Oliveira (2008), de que a culpa e vergonha são sentimentos comuns em mulheres vítimas de violência.

Segundo Hirigoyen (2008), nem sempre o assédio sexual se trata somente de obter favores sexuais, mas também de afirmar o próprio poder, situação na qual o agressor não admite que a mulher recuse se relacionar com ele e geralmente é dirigido a mais de uma pessoa. O que representa o caso de P1, no qual o assédio moral teve início após a trabalhadora recusar envolvimento sexual com o superior hierárquico e por ser prática utilizada com frequência pelo superior com outras mulheres subordinadas.

No quadro 26 está apresentada a caracterização do autoconceito social de cada participante.

Quadro 26 – Caracterização do autoconceito social.

(continua)

Part.	Trecho Destaque
P1	<p>"No trabalho, em casa, com os amigos, cada situação é uma situação né, mas no todo assim, eu sou mais reservada. Em assunto, em atitude assim, só falo se for necessário para o ambiente no momento né. Nada de uma relação a mais. Geralmente são as pessoas que vem conversar comigo. As pessoas me consideram simpática, mas pra algumas situações tu tem que ser menos, o homem, ele não enxerga como simpatia não. O homem enxerga simpatia como mulher fácil né, vou chegar e vou pegar, aí quando chega neste ponto eu 'opa', não vamos confundir amizade com besteira. Como o cara lá, chegou cheio de amor pra dar, 'opa' não é isso que eu quero não [...]. Quando é homem eu sou bem menos simpática. Fico meio travada. Até com os colegas de trabalho, é bom dia e boa tarde e só. Não deixo nem puxar conversa, não deixo nem um motivo pra dizer, assim, que ficou conversando comigo. Eu deixo bem claro as coisas que eu quero, sabe".</p>
P2	<p>"Olha, eu tenho muita facilidade em fazer amigos, mas eu tenho muita... é como não ter, sabe. Por exemplo, eu começo a trabalhar hoje, eu falo com todo mundo, daqui a 1 semana, eu tô ouvindo a história das pessoas, porque as pessoas se sentem bem em falar comigo, acho que eu passo confiança pra pessoa, mas em relação, eu não sei assim porque... eu tenho todo... como que eu vou te dizer, não tenho tanta confiança de me abrir".</p>
P3	<p>"É como eu falei, de todos os lugares que eu trabalhei, eu sempre faço amigos. Tipo, quando eu folgava no serviço, tinham colegas que falavam, 'ah, como tu faz falta', 'como o dia fica diferente sem a tua presença', coisas assim".</p>
P4	<p>"Até tenho vontade de conhecer pessoas do bem, pessoas boas. O meu único medo é de me desapontar. Não sei se a gente espera muito, é errado, não posso também esperar que todo mundo seja dentro daquilo que eu quero, mas eu me revolto muito com injustiça, não gosto de gente injusta, que gosta de ser superior ao outro, humilhação. Não gosto destas coisas, não sei o que me dá".</p>

Quadro 26 – Caracterização do autoconceito social.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P5	<p>"Não vou dizer que eu sou uma pessoa que sai por aí, que a primeira pessoa que encontra já vai fazendo amizade, não sou assim, pelo contrário, sou bem recatada, sou bem na minha. Mas as pessoas com quem eu tive convívio, que realmente foram importantes, eu procuro manter contato. Isso é uma coisa importante pra mim".</p>
P6	<p>"Eu não tenho problema de me relacionar com os outros. Eu gosto de deixar as pessoas confortáveis a minha volta, não deixar a pessoa com receio disso e daquilo, eu gosto que as pessoas apreciem minha companhia, então eu tento fazer o máximo para que as pessoas fiquem bem em minha companhia".</p>
P7	<p>"Eu era uma pessoa boa, conversava bastante com todo mundo, assim, teve gente que quando eu saí sentiram falta de mim. Acho que quanto a me comunicar eu sou bem boa, sou bem faladeira. Eu tenho bastante facilidade em fazer amizades e também mantenho elas, estamos sempre nos falando".</p>
P8	<p>"E eu tenho uma dificuldade tão grande de me relacionar. Eu já ouvi isso 'ah, vai lá vai ser divertido, tu vai se divertir', assim, como se fosse me expor, às vezes as pessoas acham que, assim, que por tu ser homossexual tudo é uma festa, tu tá sempre se divertindo e não, tu é uma pessoa normal que vai chegar nos lugares, que vai ser igual as outras, que vai conversar, vai agir como todo mundo né. Pode ser que seja divertido, pode, mas não dizer assim 'ah vou convidar ele porque ele vai alegrar a festa'. Então é muito difícil eu poder me relacionar assim, como eu deveria, por causa disso, porque as pessoas não olham o momento que eu tô triste, o momento que eu tô feliz, elas olham 'ele tem que ser sempre assim' [...]. Então, tem que saber o que eu converso com cada um.. eu não tenho amigos que eu possa assim, 'ah, com este amigo eu posso chorar, eu posso desabafar alguma coisa', se tiver que chorar, vou chorar, sozinho, porque eu acho que assim, ninguém... chegou um tempo que... eu conheço muita gente, mas quem que eu confio pra me expor um pouco mais? Acho que ninguém. Então, é muito complicado isso".</p>

Quadro 26 – Caracterização do autoconceito social.

(conclusão)

Part.	Trecho Destaque
p9	"Realmente eu tenho uma dificuldade de me comunicar, por que? Porque eu não sou de pedir desculpa e de ficar tolerando, mas... eu aprendi a ignorar. Acho que isso é bom, de ver que as pessoas são diferentes, que nem todo mundo pensa como eu, que eu tenho que aceitar as pessoas como profissionais naquela postura. Mas é difícil, nem sempre eu consigo ficar quieta, às vezes eu pego e falo. Então eu sou uma pessoa meio difícil de conviver, mas não acho que eu tô errada, entende? É só porque eu não aceito ficar quieta vendo coisas erradas, gente fazendo corpo mole e não me revoltar, não falar nada".
P10	"Faço amizade muito fácil, tenho hábito de conversar bastante com as pessoas, gosto de fazer amizade. E isso me ajuda no trabalho também, porque quando começo a trabalhar, logo no primeiro dia já saio de lá conversando com as pessoas, amiga já. Isso faz com que a gente se sinta melhor no trabalho né?".
P11	"Eu adoro conversar com as pessoas, este calor humano, sabe? Dar um bom dia, um boa tarde, tudo bem? Você é de onde? Você mora onde? Falar de cultura, falar de comida, falar de viagens, de gostos, sabores, isto eu gosto, eu falo até demais".
P12	"Olha, eu me dava bem com todos da equipe, tanto que eles me pediram pra eu ir conversar com ela [agressora], então assim, eu sempre fui uma pessoa muito comunicativa e conseguia me dar bem com todos eles. De um modo geral, sempre me dei bem com todos eles, nunca tive desentendimentos com as pessoas da equipe. Pelo contrário, sempre fui bem requisitada pra resolver os problemas, pra eles falarem pra mim dos problemas pessoais deles, eu ficava lá ouvindo e tal, tirando ela né".

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

Cinco participantes (P1, P2, P4, P8, P11) relataram ter dificuldade ou receio de confiar nas pessoas. Os participantes P2 e P11 apresentavam este sentimento de desconfiança antes do assédio moral, porém perceberam que o sentimento se acentuou após a violência. Os participantes P1 e P4 relataram o surgimento deste sentimento após o

assédio. Como consequência desta falta de confiança, a participante P1 afastou-se dos homens, pois teme que interpretem sua simpatia de forma errônea. P2 e P8 estabelecem novas relações, no entanto não conseguem expor seus sentimentos aos outros, o que torna suas relações superficiais. P4 relatou ter vontade de estabelecer novas relações, no entanto não toma a iniciativa pelo temor de encontrar pessoas que não sejam de confiança. E P11 mencionou que se sente inseguro, pois aprendeu que a aparência das pessoas engana e quando as conhece, decepciona-se. Segundo Valentim e Kruehl (2007), a confiança é a base dos relacionamentos afetivos, sendo um fator responsável pelo sucesso ou insucesso de diversas relações. Assim, percebe-se que o assédio moral gerou ou aumentou a dificuldade no relacionamento interpessoal para estes participantes.

O participante P6 falou sobre a importância da interação social para ele. Ele mencionou que gosta quando outras pessoas apreciam sua companhia e desejam ficar perto dele. Este aspecto foi alvo dos seus agressores, uma vez que os seus colegas e superiores evitavam-no e quando P6 se aproximava, eles se distanciavam ou recusavam recebê-lo. Nota-se que neste caso, o alvo do assédio moral foi um aspecto valorizado pela vítima e por isso, a violência gera sofrimento ainda maior.

5.2.5 Autoconceito Físico

O autoconceito físico refere-se à avaliação feita sobre a própria aparência física (TAMAYO, 1981). Em relação a este aspecto a maioria dos participantes apresentou alto autoconceito físico (P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7, P8, P9, P10). Alguns citaram aspectos que gostariam de mudar em sua aparência, no entanto estes não eram significativos o suficiente para rebaixar o autoconceito. No caso do participante P11, ele relatou um baixo autoconceito físico em relação a um aspecto que lhe causa desconforto, mas ele não quis expô-lo na entrevista, pois mencionou que é algo que lhe faz sofrer e chorar muito.

A caracterização do autoconceito físico está apresentada no quadro 27.

Quadro 27 – Caracterização do autoconceito físico.

(continua)

Part.	Trecho Destaque
P1	"Agora minha avaliação tá boa né [referência a cirurgia plástica no abdômen]. Me cuido bem, faço academia a noite quando saio daqui. Até porque não quero ter problema de saúde né. Cuido bastante da minha aparência física e da minha parte psíquica também. Apesar de ter sido abalada várias vezes, pra não deixar ela ainda mais abalada".
P2	"Tô feliz. Acho que podia dar uma emagrecidinha e tal. Mas eu sou bem feliz com a minha aparência física, bem segura assim".
P3	"Então, quando eu engravidei... como eu fiquei chata com isso. Meus colegas elogiavam que só aparecia a barriga, e eu todo dia falava 'to me sentindo gorda', eu era bem magrinha. Aí eu tinha uma colega, que até hoje... é a única mulher lá, ela fala, 'viu, eu te falei que tu ia fazer sucesso, que tu ia ficar bonitona'. Eles que me ajudam assim. Aí agora, comparando às outras que tinham um corpo parecido com o meu, aí eu olho e penso 'nossa, como eu tô bem' [riso]. Eu tô bem, fisicamente eu tô bem. Agora eu tô gostando da minha aparência. Tem clientes também que falam, elogiam, conversam, perguntam, acaba sendo legal".
P4	"Ah, eu me gosto do jeito que eu sou. Eu gosto, me cuido, sou vaidoso, não ao extremo, gosto de me arrumar bem. Eu tento me valorizar, não é só mulher que tem que ser vaidosa, homem também, faz bem. Eu tô muito satisfeito com a minha aparência. É que eu acho assim, tu podes nem ser uma pessoa bonita, mas pra mim uma forma de beleza é a simpatia. Tem pessoas aí que não tem padrões de beleza aí, mas são tão simpáticas que encantam. Então pra mim a simpatia é uma forma de beleza".
P5	"Eu gostaria de ser mais alta né. Mas assim, não tenho muito problema quanto a isso. Eu vivo de salto também, isso é de praxe, ninguém me vê de tênis, é muito raro. É uma coisa que eu tenho que conviver também. Não vou dizer que se eu pudesse escolher, escolheria ser baixinha, mas... no restante tá normal, eu tento me cuidar, tento manter uma boa aparência, apesar dos pesares, mas normal".

Quadro 27 – Caracterização do autoconceito físico.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P6	"Eu procuro me cuidar, cuido pra não ficar com o cabelo arrepiado, faço as unhas, faço limpeza dentária. Procuro estar sempre barbeado, coisa que me incomoda é estar usando uma roupa suja, estar com alguma parte do corpo sujo, eu fico incomodado. Então, eu procuro me apresentar pras pessoas da melhor maneira que eu consigo".
P7	"Eu tô satisfeita, não vai ser ela que vai mudar isso. Ela me chamava de gorda, de porca, mas ela pode me chamar de tudo que ela quiser, pra mim eu sempre vou tá bem e eu vou ser sempre o que eu sou. Eu sei que algumas pessoas botam defeito, mas enquanto uma bota defeito tem outras 10 que gostam. Eu tenho que me aceitar como eu sou né, não ir pela cabeça dos outros".
P8	"Se eu chegar numa entrevista hoje, com uma pessoa de 30, até eu dizer alguma coisa, é claro que eu tô sendo generoso comigo mesmo, mas eu sei que ele não seria melhor que eu, só que depois que eu falo, pode ser que a pessoa não goste do meu jeito".
P9	"A minha aparência física, eu gosto da minha aparência física. Não tenho nenhum problema. Eu também acho que me visto adequadamente para o meu trabalho".
P10	"Minha aparência é boa, tinha que emagrecer um pouco, mas... mas me acho uma pessoa bem apresentável, tô bem satisfeita. Já tive problema com a minha aparência, mas na adolescência, que é mais complicado né, as mudanças no corpo tudo, mas agora, depois de ter tido filho e tudo, tô bem satisfeita em como está o meu corpo. Era só perder alguns quilinhos mesmo, o resto tá bom".
P11	"Tem uma coisa que me incomoda muito, mas eu não gostaria de falar, porque é um assunto delicado que eu choro. Isso que eu tô tratando na psicóloga, mas um dia vai mudar, depois que eu resolver isso. Isso é um empecilho pra eu ter coragem de chegar na companhia e fazer a entrevista, porque isso baixa a minha autoestima, como eu posso acordar bem, daqui a pouco não tá".

Quadro 27 – Caracterização do autoconceito físico.

(conclusão)

Part.	Trecho Destaque
P12	<p>"É isso mexeu bastante, grávida já se sente horrível e lá, eu me senti pior ainda porque ela passava por mim e fazia piadinhas ‘parece um baiacu’, ‘ui hein, já fosse melhorzinha hein’. Uma vez que ele [colega de trabalho] falou ‘eu já te achava linda, e depois que tu tá grávida, tu ficou mais bonita ainda por causa da tua personalidade, tu ficou mais bonita ainda’. Ela pegou, ouviu o que ele falou, porque ele sabia que eu tava abalada, então ele falou assim, pra me dar uma força, e ela veio e falou ‘ele tá cego, não sabe o que tá falando’. E ela sempre fez de tudo pra minha autoestima ficar lá em baixo. Às vezes eu chegava com aqueles vestidinhos de grávida, porque a barriga já tava aparecendo e todo mundo ‘ai que linda’ e ela ‘ui, vocês acham isso aí bonito? Essa guria aí? Não, vocês tão louco’. Sempre botando minha autoestima lá em baixo. Eu fiquei pior pelas coisas que ela falou, ainda mais agora que a barriga cresce a cada dia, sempre lembro destas coisas que ela falava".</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

A participante P12 relatou ter seu autoconceito físico diminuído após o assédio moral. Ela relacionou esta consequência ao fato de estar sensibilizada em função das mudanças corporais que ocorrem durante a gravidez, acrescida das agressões que tinham como foco a sua aparência física, principalmente sobre seu aumento de peso. Segundo Teixeira, Matsudo e Almeida (2008), as alterações do corpo são causa de angústias para a gestante, podem gerar alterações psicológicas, e mudanças na percepção corporal. Ao considerar que o autoconceito se altera de acordo com as modificações do ambiente externo, social e profissional (NEZLEK; PLESKO, 2001) e é influenciado pela maneira como as pessoas o percebem e o avaliam (SEDIKIDES; SKOWRONSKI, 1997), pode-se compreender a influência das agressões no autoconceito físico de P12. Para os demais participantes não houve alteração do autoconceito físico.

5.2.6 Autoconceito Moral

O autoconceito moral constitui-se na avaliação que o indivíduo faz dos seus comportamentos, de acordo com suas crenças sobre o que

é bom ou mal, certo ou errado (TAMAYO, 1981). Metade da amostra da pesquisa apresentou a percepção de alto autoconceito moral (P4, P5, P6, P9, P10 e P11) e a outra metade de baixo autoconceito moral (P1, P2, P3, P7, P8 e P12). As participantes P1 e P7 relataram situações que demonstram um possível sentimento de culpa, pois identificaram alguns comportamentos que podem ter propiciado a ocorrência das agressões. Segundo Garcia e Tolfo (2011), em pesquisa realizada com o objetivo de caracterizar as ocorrências de assédio moral e verificar as percepções de trabalhadores assediados sobre os sentimentos de culpa e vergonha, foram identificados sentimentos de dúvida e a busca por motivos em si que pudessem explicar as ocorrências de assédio, resultado que vai ao encontro do encontrado nos casos de P1 e P7.

A participante P3 avaliou seus pensamentos como errados, mais que suas ações. Neste caso, a participante se refere tanto aos pensamentos de aborto que teve no início da gravidez, quanto aos pensamentos sobre entrar na justiça contra a empresa após o término do período de licença maternidade. Ela demonstrou receio de entrar na justiça contra a empresa porque teme o comportamento dos agressores. Segundo Santos e Santos (2008), o agravante do assédio moral com gestantes é que ela poderá ter medo de fazer a denúncia por ter que se sujeitar a situações que poderão trazer complicações para sua gravidez ou mesmo depois do retorno da licença maternidade.

Já o participante P8 demonstrou em seu relato um baixo autoconceito moral devido à dificuldade em aceitar sua homossexualidade. De acordo com ele, a igreja católica considera a existência do homem e da mulher, isto seria o correto. Por ser homossexual, ele avalia seu comportamento como errado. O autoconceito moral está baseado nas crenças sobre o que é bom e mal e é formada pelas autoavaliações do indivíduo e pelas percepções sociais provenientes dos outros, que o indivíduo introjeta (TAMAYO, 1981). Ao considerar a dificuldade de aceitação da homossexualidade e os comportamentos de assédio apresentados pelo agressor, constantes críticas sobre o jeito de falar e gesticular de P8, é possível compreender o sofrimento gerado à vítima, que foi agredida em relação a um aspecto que já era de difícil aceitação.

O relato de cada participante da pesquisa sobre seu autoconceito moral está apresentado no quadro 28.

Quadro 28 – Caracterização do autoconceito moral.

(continua)

Part.	Trecho Destaque
P1	<p>"Eu tento fazer a coisa certa, pode ser que no ponto de vista do outro, ache errado, mas eu tento, mas eu fico sempre com aquela pontinha atrás né, 'será que tava certo, será que tava correto?' [...]. Aí teve um dia que uma outra funcionária me contou que ele também fez isso com ela, ligava de madrugada, de manhã, que ela morria de medo dele, então eu comecei a ver que não era só comigo, que eu não tinha culpa do que estava acontecendo, porque a gente pensa né 'será que eu fiz alguma coisa que ele entendeu mal', mas daí eu vi que não era comigo".</p>
P2	<p>"Tem muitas coisas que eu faço, que eu acabo me arrependendo, achando que eu não devia ter feito".</p>
P3	<p>"Eu acho que minhas ações geralmente estão mais corretas do que os pensamentos [...]. Ah, algo como... como meu irmão conversa comigo. É que foi muito, uma tremenda injustiça o que eu passei, então... que eu não deveria deixar assim, porque querendo ou não, me prejudicou muito. Reflete até hoje e sempre vai refletir. De buscar os meus direitos, não por valores materiais, entendeu? Pelo menos pra eles verem, saberem, o mesmo que aconteceu comigo eles podem querer fazer com outra. Estas coisas. Mas não sei se isso é correto, sempre fico pensando".</p>
P4	<p>"Eu vejo assim, que cada dia que passa, as pessoas tão se estressando uma das outras. O amor meio que tá acabando, e eu não quero que isso aconteça no meu espaço, eu quero fazer preservar o amor, a paz, então isso aí, Deus o livre, eu brigo por isso [...]. Eu tô fazendo a minha parte, querida, eu não vou mudar o mundo, mas cada um faz a sua parte. É pequeno, mas eu acho que vale a pena".</p>
P5	<p>"Assim, eu diria que eu tento ir de acordo com os meus princípios, têm coisas que às vezes pros outros não é certa, mas pra mim é. Eu tenho que agir de acordo com o que eu tenho vontade de fazer, de acordo com os meus princípios. Pra mim, eu tenho que ficar sozinha neste momento, é importante pra mim e eu estou sozinha, então é isso, independente das outras pessoas acharem errado. O que vale pra mim é isso".</p>

Quadro 28 – Caracterização do autoconceito moral.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P6	<p>"Pra mim certo é certo, errado é errado, não tem meio termo, não tem meio certo, meio errado. Eu só procuro me envolver, até dentro da minha experiência de vida e do meu regime doutrinário, da minha religião, eu procuro. Não sou perfeito, eu falho, eu fumo e tal, mas outros tipos de comportamentos, tipo afetar uma segunda ou terceira pessoa eu já evito".</p>
P7	<p>"Olha, tinha umas coisas que eu fazia errado, porque quando era minha folga, em vez de eu ficar em casa, eles iam me chamar, e eu pegava e ia. Por um lado eu era errada, algumas coisas que não eram meu serviço, até as pessoas diziam que não era a minha função, mas eu fazia, porque mesmo não sendo minha função, se eu não fizesse eu sabia que ia levar esporro. Talvez isso tenha dado margem pra ela fazer cada vez mais estas coisas ruins".</p>
P8	<p>"Pra mim a palavra errado não deveria existir... é complicado, é complicado pra mim que eu não sou perfeito, porque como é que eu posso dizer que sou 100% correto se em algumas coisas pessoais minhas eu vou agir... voltando à questão da sexualidade, vou fazer alguma coisa que não deveria ser normal".</p>
p9	<p>"Eu me considero uma pessoa ética, uma pessoa justa, eu tento ajudar todo mundo. Mas eu sou intolerante com falta de ética. Como eu sou ética, eu sou intolerante com falta de ética. Então eu acabo sendo uma pessoa chata e difícil né, por eu ter esta postura. Às vezes eu acho que eu preciso ser menos exigente comigo pra eu conseguir ser menos exigente com eles, mais flexível".</p>
P10	<p>"Este negócio de certo e errado me faz pensar na questão de me arrepender, eu me arrependo do que eu não faço. Eu sempre trago isso comigo, porque o que eu fiz, tá feito, não tem mais como voltar e se eu não fizer, eu não sei se vai dar certo ou não. Então eu sempre procuro fazer. Acho que no trabalho eu agia da maneira certa, quem não agia era ela".</p>

Quadro 28 – Caracterização do autoconceito moral.

(conclusão)

Part.	Trecho Destaque
P11	"O que é certo e o que é errado eu sempre deixei muito claro. Se eu tô certo eu vou até o fim pra mostrar que tô certo. Se eu errei, eu me redimo, eu chego 'fulano de tal eu errei'. Eu penso muito bem antes de agir, eu penso, olho, analiso 'não, aqui realmente eu tô certo, aqui eu tô equivocado, aqui temos que conversar', mas se eu tô certo, eu vou mostrar até o fim que eu tô certo".
P12	"Sempre procurei agir de acordo com a minha educação, a minha ética, valores mesmo, mas em alguns momentos eu tive que deixar isso pra trás. Como em alguns momentos, eu sabia que tava fazendo errado, eu, com a minha ética, eu tinha que chegar e dizer 'você tá errada, você tá discriminando esta pessoa porque ela é homossexual e tal' e eu me calei, fiquei quieta. Eu via o que tava acontecendo e eu não defendia a pessoa, pela ética e pela justiça deveria ter defendido, falado com ela. E eu acho que ali eu agi de forma contrária aos meus princípios [...]. Eu me sentia horrível, porque na verdade não era eu que fazia, era ela que tava fazendo as coisas erradas e tal, mas de presenciar e não fazer nada eu me sentia uma cúmplice. Uma cúmplice de coisas que eu não concordava, porque eu via e não podia falar nada. E eu não queria aquilo dali, não queria mais participar daquilo que ela fazia com as pessoas, que a empresa fazia. Nesta horas, de alguma forma eu deixei meus princípios de lado, a minha ética ficou de lado e me calei".

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

Os participantes P1, P4, P5, P6, P9, P11, P12 explicitaram a importância dada aos valores e princípios. P1, P5 e P12 mencionaram que procuram agir de acordo com o que consideram ser a maneira correta. No caso de P1 e P5, elas relataram que apesar de saberem que agem de maneira correta, há pessoas que as julgam como se estivessem erradas. O participante P4 demonstrou preocupação com os valores da sociedade atual e o seu receio de que o amor e a paz se extingam. P6 e P11 demonstraram ter princípios bem definidos e quando agem de maneira divergente dos seus valores assumem seus erros e procuram corrigi-los, porém quando estão certos eles insistem, mesmo que outros os avaliem como errados. Segundo Guedes (2008), muitas vezes a vítima de assédio moral é ingênua por acreditar nos outros, além de ser

uma pessoa educada, de bons valores profissionais e morais. É o que pode ser observado com as frequentes citações dos participantes sobre a preocupação que têm em relação aos valores da sociedade e ao valor de um relacionamento.

A participante P12 relatou um baixo autoconceito moral em razão de ter sido conivente com situações de assédio moral. Durante o período em que foi instrutora de novos funcionários ela identificou a ocorrência de assédio moral com alguns trabalhadores da organização. Ela ouvia com frequência a agressora responsabilizar os trabalhadores pelo baixo índice de vendas, repassando a informação de que eles haviam recebido a lista com os melhores clientes, no entanto ela sabia que os clientes que eram repassados para tais trabalhadores apresentavam perfis diferentes da maioria dos consumidores dos serviços vendidos, sendo assim muito difícil concluir vendas para tais consumidores. Ela relatou que tinha vontade de defender a vítima, no entanto temia manifestar seu desacordo aos comportamentos de sua superiora hierárquica. P12 contou que tem a sensação de ter sido cúmplice da agressora por não fazer nada para evitar a violência. Assim, passou a sentir-se culpada por não ter feito o que avaliava ser o correto, não ter agido de acordo com seus valores pessoais, e assim houve a diminuição do seu autoconceito moral. Segundo Guedes (2008), espectadores não envolvidos diretamente na violência também têm parte da responsabilidade, pois nada fizeram para acabar com a violência. No entanto, sabe-se que estes também sofrem por verem a violência e não terem como impedir que ela aconteça sem serem prejudicados. Segundo Soboll (2008), o assédio moral deteriora o clima organizacional e as relações de trabalho, principalmente porque os trabalhadores que não foram assediados temem a possibilidade de se tornarem a próxima vítima da violência.

5.2.7 Autocontrole

O autocontrole refere-se à avaliação que o indivíduo faz da sua maneira de organizar as atividades, relações e interações com o mundo (TAMAYO, 1981). Por meio do relato dos participantes P4, P5, P6, P9, pode-se perceber que eles apresentaram um autocontrole considerado adequado. Eles demonstraram a capacidade de se controlar e organizar suas relações e de serem capazes de expor suas opiniões quando avaliam ser necessário ou adequado. Já os participantes P2, P3, P7, P8, P10, P12 relataram situações em que é possível perceber um alto

autocontrole e a dificuldade em se manifestar quando estão tristes, com raiva ou em situações de subordinação, por exemplo.

Os participantes P8 e P12 relataram insatisfação com este alto autocontrole em relação à situação de assédio e também em relação à vida pessoal. Na avaliação deles, ao manifestar seus sentimentos e pensamentos aos outros poderiam obter benefícios, tanto no âmbito pessoal quanto profissional. No âmbito pessoal, para P12 os benefícios se referem à possibilidade de resolver conflitos que se mantêm velados, e no caso de P8, de estabelecer vínculos com as pessoas, não apenas relacionamentos superficiais. No âmbito profissional, P12 relatou sobre a possibilidade de ter ajudado seus colegas a saírem da situação de assédio moral, e P8 sobre a oportunidade de ter suas idéias valorizadas e assim, seu trabalho reconhecido, podendo alcançar cargos superiores na organização denunciada.

A caracterização do autocontrole está apresentada no quadro 29.

Quadro 29 – Caracterização do autocontrole.

(continua)

Part.	Trecho Destaque
P1	"A minha capacidade de controle é bem legal assim, sou bem controlada. Agora tenho me controlado mais com os colegas no meu trabalho, para não passar a impressão errada... eu ser simpática e alguém achar que eu sou fácil".
P2	"Olha eu sou bem controlada, só muda um pouco em casa. Parece que em casa eu sou mais livre, não me controlo tanto, mas depois me arrependo. Então acho que a falta de controle que tenho em casa é uma coisa bem ruim. Prefiro o controle que tenho fora de casa, mas não consigo ser assim com os meus pais".
P3	"Controle... eu tenho um lado bem tranquilo, me relaciono bem com as pessoas e não gosto de brigar, sempre fico mais quieta".
P4	"Tenho muito controle, cada dia mais. O que eu não gosto é de injustiça, o que pode me tirar um pouco do eixo é isso. Mas eu tento trabalhar isso também. Eu não gosto, se eu vejo alguém passando o outro pra trás eu sou capaz de tomar uma atitude, não violenta, mas de falar algo pra evitar aquilo. Não gosto de ver injustiça com colega meu, qualquer um que passar ali e falar alguma coisa, eu defendo a pessoa de bem".

Quadro 29 – Caracterização do autocontrole.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P5	<p>"Eu nunca tive problemas de relacionamento com outras pessoas, e mesmo quando eu tive, eu sempre tentei me controlar em relação aos outros assim, claro que sempre tem aquela pessoa que a gente tem menos afinidade e que a gente vai evitar mais, mas eu sempre lidei bem com isso. Mas hoje em dia assim, na verdade, eu sempre me calei mais do que falei, pra não ficar cutucando as outras pessoas, porque isso eu não acho legal. Claro que tem aquelas pessoas que às vezes te irritam e tal, mas eu tento pelo menos conviver em paz com as pessoas".</p>
P6	<p>"Eu me comporto, assim, como eu tô me comportando com você, raramente você vai me ver irritado. Raramente você vai me ver discutindo".</p>
P7	<p>"Bem, eu sabia conversar, me controlava, não brigava, respeitava todo mundo, inclusive a dona, depois de tudo que ela me fez, eu ainda respeitava ela. Eu até tinha vontade de brigar com ela às vezes, mas tinha medo de ela fazer alguma coisa, se ela já me queimou com a pá imagina se eu brigasse com ela né".</p>
P8	<p>"Eu gostaria de ser assim, tipo, de expor as minhas ideias, de expor meus sentimentos, não tipo assim oh, em cada esquina todo mundo saber quem eu sou, mas de repente as pessoas mais íntimas sabem que eu sou uma pessoa que também tenho defeitos, também sou uma pessoa que posso ser feliz, em outros momentos posso ser infeliz, e que tenho momentos bons, ruins, como todo mundo. Mas assim, as pessoas mais íntimas podem saber menos de mim do que uma pessoa que eu conheço há 3, 4 anos. Eu gosto assim oh, saber se as pessoas estão bem e mostrar um lado sempre, eu tô bem".</p>

Quadro 29 – Caracterização do autocontrole.

(conclusão)

Part.	Trecho Destaque
P9	"É assim ó, eu acho que eu me controlo, mas eu não sou totalmente controlada [...]. Eu procuro fazer um bom trabalho, não deixar furo pra não ter que aturar desaforo de ninguém. Se algum colega de trabalho fala algo pra me ofender eu não fico quieta, já falo. Mas como eu tive um problema com uma colega minha, eu tive que aprender a ignorar, ficar quieta, porque o gerente já tinha pedido pra eu me controlar. Eu sei me controlar, mas às vezes eu não quero me controlar, eu não aceito me controlar".
P10	"Quando eu tô com raiva eu fico mais na minha. Fico quieta, não sou de falar as coisas com raiva, porque sei que vou me arrepender. Às vezes eu tô chateada no meu local de trabalho, mas eu procuro não passar isso pros outros, procuro continuar, rindo, brincando, pra esquecer".
P11	"Realmente eu tento me controlar, só que tem momentos que é tanta sem-vergonhice que eu perco o controle, nem a fluoxetina faz efeito, que é ela que me deixa sossegado, me corta a hiperatividade, me corta aquela vontade toda de socar a pessoa [...]. Fica difícil de se controlar, eu não tenho sangue de barata".
P12	"Esse foi o meu defeito que eu falei pra ti. Que às vezes eu tinha vontade de cuspir na cara dela e eu tentava pensar ‘tá tudo bem, ela tá te magoando, mas tu não tem que fazer o mesmo com ela’, tinha dias que eu nem conseguia ouvir a voz dela de tantas coisas que ela me falava. E mesmo assim, eu fingia que nada tava acontecendo, pra segurar todas as emoções. A vontade era de chegar lá e bater nela, mas mesmo assim me segurava e não falava nada, ‘tava tudo bem, tudo certo’. Pra mim, antes, isso era uma qualidade, porque a gente sabe que quando a pessoa tá com raiva fala muitas coisas que ofendem, magoam, então pra mim isso era uma qualidade e passou a ser um defeito depois do que aconteceu na empresa. Ela chegava, falava tudo pra mim e eu não falava nada. Minha autoestima ficou totalmente abalada. Não conseguia dizer nada".

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

Os participantes P1 e P11 relataram mudança no autocontrole após o assédio moral, aumento e diminuição respectivamente. P1 referiu-se ao maior controle do seu comportamento no relacionamento social, principalmente com homens, que foi melhor explicado no item sobre autoconceito social. O participante P11 relatou a diminuição de sua capacidade de controle emocional, principalmente perante as agressões do assédio moral. Ele citou consequências físicas do seu descontrole, mencionou que em determinadas situações apresenta tremores intensos e palpitações em razão do nervosismo. Percebe-se que as agressões são feitas com o intuito de descontrolá-lo, principalmente com acusações de assédio sexual por parte de P11 contra seus subordinados. E posteriormente, este descontrole é utilizado contra ele. Como na situação em que seus superiores hierárquicos comunicaram à advogada da organização que P11 chegava atrasado, porém não era possível conversar com ele, pois ficava descontrolado. Os agressores utilizaram a falta de autocontrole para prejudicar ainda mais a vítima. Segundo Hirigoyen (2008), é fácil que provocações levem uma pessoa impulsiva a um acesso de cólera ou a um comportamento agressivo, para que depois isto seja utilizado contra a vítima.

Predominam nos relatos dos participantes comportamentos de manter-se quieto, não responder às agressões, não se descontrolar. Estes parecem facilitar a ação do assediador, pois ele sabe lidar de modo perverso com as características do assediado que não irá reagir. Segundo Aquino et al. (apud SALIN, 2003), algumas características das vítimas dificultam que estas se defendam das agressões do assediador, quais sejam: ansiedade, baixa competência social, baixa força de vontade, evitam confrontos. A participante P9 apresentou um comportamento distinto em relação aos demais participantes, pois se manifesta de forma assertiva contra as agressões a cada comportamento apresentado pelo seu superior hierárquico. Este vai ao encontro do que é apresentado pelo autor, pois ela demonstra ter características distintas daquelas que ele apresenta e foi o único caso da amostra em que a vítima conseguiu que o assédio diminuísse de frequência e intensidade.

5.2.8 Autoconceito Intelectual

O autoconceito intelectual é definido como a avaliação do indivíduo sobre a sua capacidade cognitiva, sua capacidade de resolver problemas, de aprender e de ter boas ideias. De maneira geral, os

participantes apresentaram alto autoconceito intelectual (P1, P2, P3, P4, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12). É importante ressaltar que a depreciação das capacidades intelectuais das vítimas não foi um comportamento de assédio frequente nesta amostra, o que justifica o fato de haver poucas consequências no âmbito intelectual.

No caso da participante P5 foi identificada a diminuição do autoconceito intelectual. A agressora constantemente utilizava-se de situações rotineiras para duvidar da capacidade da vítima. Sempre que ocorria uma falha, mesmo que de pouca relevância, a agressora questionava P5 se ela era capaz de realizar suas atividades de trabalho, pois caso não fosse deveria se demitir. Isso afetou intensamente a vítima que relatou principalmente a dificuldade em aprender coisas novas, diferente do que ocorria antes do assédio.

O participante P8 relatou alto autoconceito intelectual. No entanto, este é afetado pela baixa autoconfiança. Apesar da vítima se perceber com boa capacidade intelectual, ele deixa de expor suas ideias por sentir-se inseguro. No caso da participante P9, ela relatou como fundamental para que não fosse afetada neste aspecto, o feedback que recebia da matriz da empresa, que confirmava a qualidade de seu trabalho, para o qual a capacidade intelectual é indispensável, apesar do agressor afirmar o contrário.

No quadro 30 está apresentada a caracterização do autoconceito intelectual.

Quadro 30 – Caracterização do autoconceito intelectual.

(continua)

Part.	Trecho Destaque
P1	"Eu tento fazer os problemas não ficar enormes. Não deixar pra amanhã. Terminou, empacotou, guarda. Cada problema deve ser resolvido, guardado e esquecido também né. Apagou, já foi. Até quando você me ligou, eu 'ã' [susto] este já tá empacotado. Eu queria tirar da minha vida, mas não posso, porque fez parte né. Mas eu tento fazer com que o problema seja menos dolorido. Que só de pensar assim, já vinha a imagem dele assim. Dá até um... meu coração disparava. Imaginava ele assim, se aproximando de mim".
P2	"Este já é meu terceiro emprego, e eles me ajudaram só nos primeiros dias, depois eu me virei bem, e na faculdade também, aprendo fácil, isso é uma qualidade minha. E que me deixa segura, porque se não sei, sei que aprendo fácil".

Quadro 30 – Caracterização do autoconceito intelectual.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P3	<p>"Agora, sobre resolver problemas, eu quero sempre jogar pra frente, quero sempre fugir, quero deixar pra depois. Sempre quando tem, eu 'ah, depois a gente vê isso, agora tem outras prioridades', quando na verdade o problema seria a prioridade, eu vejo outras prioridades. Quanto a aprender, tenho uma boa capacidade, mas com os problemas não".</p>
P4	<p>"Ah, esse aqui eu gosto, porque eu saio pra resolver, não tenho medo de lidar com isso. Eu já tive isso, quando minha mãe morreu, em 84, que daí eu vim pra cá, eu era tímido, tinha vergonha. Eu tava na fila de emprego, chegava a minha vez, eu virava as costas e ia embora. Isso eu venci. São pedras que tu mesmo coloca no teu caminho, por que que eu era assim? Não sei por quê. Hoje eu tô vendo que posso me expressar, eu sou uma pessoa do bem, hoje eu tô me vendo como uma pessoa capaz".</p>
P5	<p>"Mas eu tenho que te dizer que eu tenho mais dificuldade pra aprender as coisas que... coisas assim, que antes bastava um estalo, hoje em dia eu tenho que anotar, tem que ler de novo pra conseguir fazer, entendeu? [choro] Agora tô conseguindo superar isso, mas... [choro] não era pra ser assim, entendeu, não era pra ser assim. E é uma coisa que eu também não me conformo de ter passado por isso sabe".</p>
P6	<p>"Olha, eu gosto de problema porque eu gosto de ser desafiado. Justamente nesta hora que você prova sua capacidade, que você testa seu raciocínio, sua criatividade, seu equilíbrio. Eu gosto de sempre estar estudando. Quando eu tenho boas ideias, eu anoto no papel, guardo pra outra oportunidade, ela pode servir pra alguma coisa".</p>
P7	<p>"Minha capacidade é boa, porque quando eles pediam as coisas, eu ia lá e fazia. Às vezes até antes deles pedirem. Meu raciocínio raciocina bem".</p>

Quadro 30 – Caracterização do autoconceito intelectual.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P8	<p>"Então, a minha forma de resolver as coisas é mais achando a solução e não olhando os problemas, não criticando quem criou os problemas, porque tem gente que primeiro quer ver quem criou o problema pra depois resolver. E às vezes constrange alguém que fez alguma coisa errada sem querer. Eu aprendo rápido, as boas ideias nem sempre eu exponho. Procuo sempre assim, quando eu tenho uma ideia... na maneira de expor... é como eu falei as pessoas podem entender de duas maneiras, porque pode ser entendido assim, eu não sei. Mas eu percebo que às vezes, se eu falo alguma coisa não entendem".</p>
P9	<p>"A avaliação sobre a minha capacidade eu já te falei né? Eu tenho feedback da matriz, então eu cheguei a conclusão que eu sou uma boa funcionária, que eu aprendo rápido, que eu assimilo o que me é delegado. Se acontece um problema ou outro, é normal. Então eu não tomo mais isso como um problema meu, acho que é um problema que ele tem que aprender a resolver [refere-se ao perfeccionismo e insegurança que a vítima atribui ao agressor] [...]. No começo eu assumia alguns problemas como meus, porque eu estava entrando na área, então eu não sabia se o problema era meu ou não, mas hoje não, eu sei que não é meu. E acho que hoje, se eu mudar de empresa, eu vou continuar com esta mesma postura, que o problema não é meu. Mas é que eu tive a minha trajetória, eu não me conhecia, hoje eu me conheço, eu sei que sou capaz. Mas no começo não, eu ficava pensando 'será que a culpa é minha? será que não?' 'será que sou eu que não sei fazer mesmo?'".</p>
P10	<p>"Problemas, assim, eu sempre procuro resolver da melhor maneira possível. Eu sempre tenho ideias, assim, se eu posso ajudar os outros a ter ideias, acho que é comigo mesmo. Lá no trabalho às vezes, eu sempre dava ideias pra melhorar o local de trabalho e elas sempre acatavam, faziam as coisas que eu dava ideia. E aprender eu até já comentei né. Eu aprendo rápido, me ensinou uma vez, não precisa falar a segunda. Eu tenho bastante facilidade de aprender".</p>

Quadro 30 – Caracterização do autoconceito intelectual.

(conclusão)

Part.	Trecho Destaque
P11	<p>"Problemas lá é o que mais tem, eu acho que a minha capacidade de resolver problemas... eu sempre acabo buscando solução, até eu não chegar a solução eu não vou abandonar a causa, digamos, o atendente, a pessoa que me apresentou aquele problema e que a gente realmente tem que resolver o trabalho, a gente vai até o fim. Capacidade de aprender, acho que eu aprendo muito fácil, mas depende do que. Tem coisas que eu gosto e tem coisas que eu não gosto. O que eu gosto realmente eu aprendo muito fácil se eu me dedicar, mas o que eu não gosto, eu nem digo que é difícil, eu acabo descartando. E ter boas ideias, olha, boas ideias acho que sempre passam pela minha mente, pena que nem tudo a gente consegue realizar. Foge do alcance da gente. Mas eu acho que tenho boas ideias".</p>
P12	<p>"Eu acho que a capacidade de resolver problemas eu tenho, só tem problemas que às vezes a gente tem que ser mais maleável, ver o que pode ser melhorado. De aprender eu também tenho facilidade e de me comunicar... bom, eu falo bastante [riso] não, não, eu não tenho dificuldade, sou bem comunicativa".</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

Os participantes da amostra pesquisada demonstraram, por meio de seus relatos, serem trabalhadores dedicados, competentes e em alguns casos (P2, P3, P5, P8, P11) com um alto grau de exigência com aquilo que fazem. Assim, há a hipótese de que algumas das características destes trabalhadores que propiciaram a ocorrência do assédio moral foram o bom desempenho e a dedicação que apresentavam ao trabalho. Segundo Guedes (2008), as vítimas do assédio moral, em muitos casos, são trabalhadores com alto senso de responsabilidade, que podem até caracterizar uma patologia.

5.2.9 Autoafirmação

A autoafirmação é a tentativa do sujeito se comportar de forma que demonstre às outras pessoas uma imagem mais positiva dele mesmo, do que ele acredita ter (TAMAYO et al., 2001). Para mensurar esta variável, foi perguntado aos participantes sobre o que as pessoas

que os conhecem fariam caso fossem-lhes questionado sobre a pessoa do participante. Esta pergunta tinha como objetivo identificar discrepâncias entre a percepção do sujeito sobre si mesmo, relatada durante a entrevista, e o que eles imaginavam que as outras pessoas fariam deles. Assim foi possível identificar indícios de comportamentos de autoafirmação.

Dentre os participantes da pesquisa, apenas o participante P8 demonstrou comportamento de autoafirmação. Segundo P8, ele só demonstra seus aspectos positivos e mostra-se sempre feliz aos outros, não demonstra seus momentos de tristeza. Ele utilizou o termo “personagem” para explicar seu comportamento social, no qual ele só mostra o que considera ser bom, como se fosse um personagem que ele criou para se relacionar socialmente. Pessoas com baixa autoestima não se mostram aos outros como realmente são, eles representam papéis que consideram oportunos para cada momento (SÁNCHEZ; ESCRIBANO, 1999). Segundo Tamayo et al. (2001), uma pessoa que percebe características indesejáveis nela, muito provavelmente se avalia de forma desfavorável, porém tenta se apresentar de forma positiva aos outros. Os demais participantes falaram sobre a imagem que as pessoas têm deles de forma semelhante ao que eles mencionaram perceber em si mesmos, o que demonstra que se comportam de maneira coerente com seus sentimentos, sejam estes avaliados como positivos ou negativos.

No quadro 31 está apresentada a caracterização da autoafirmação de cada participante.

Quadro 31 – Caracterização da autoafirmação.

(continua)

Part.	Trecho Destaque
P1	<p>"Algumas pessoas falam assim 'tu és uma mulher de fibra' ou fala assim 'eu te vejo uma pessoa que consegue tudo o que tu queres', 'te vejo uma pessoa transparente, uma pessoa que não gostou já fala 'não gostei', se gostou já fala que gostei'[...]. Eu imagino que pensam, acho que como eu sou uma pessoa muito dada assim, é galinha né. É mais ou menos o que eu desconfio que algumas pessoas pensam. Ou porque eu sou uma pessoa muito decidida, eu entrei neste lugar vazio aqui, eu fiz um levantamento do que precisaria pros vigilantes ficarem aqui dentro. Mas ninguém me pediu. (continua)</p>

Quadro 31 – Caracterização da autoafirmação.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P1	(continuação) Faz parte da segurança, como é que vou cuidar de um prédio que não tem nada. Aí assim, é metida. Mas assim, não é questão de, eu não me vejo assim como metida eu me vejo... no curso que eu fiz a gente aprende várias etapas, como lidar com estas situações né".
P2	"Simpática, engraçada, brincalhona, acho que é isso. E uma pessoa bem confiável, acho que eu passo bastante confiança pros meus amigos".
P3	"Em casa a família, minhas irmãs me acham muito exigente, muito chata, que eu quero tudo certo, mas no serviço não, eles sempre me elogiam, sempre me elogiando, falando somente coisas positivas em relação a minha vida pessoal, o modo como trato as pessoas, como me relaciono, a facilidade que eu tenho de interagir e fazer amizades, estas coisas. Eu não concordo com a minha família que reclama de mim, diz que sou chata. Mas são coisas banais. De querer horários fixos, refeições fixas, horário certo, tudo organizado".
P4	"Que eu sou uma pessoa muito romântica, muito amável, bom pai, e uma pessoa alegre, tô sempre brincando, rindo, contando piada, eu quero criar este mundo de paz, alegria, não esse mundo que a pessoa passa por ti baixa a cabeça, não quer te dar bom dia, pra que? Um bom dia é tão bom, tão gostoso, olha pra cima, olha pro horizonte é tão bom, não olha pra baixo".
P5	"Pelas pessoas que estão comigo no trabalho agora, que me conhecem há pouco tempo, elas diriam que eu sou recatada, que eu sou na minha, que eu sou simpática, apesar deste meu distanciamento, que eu sou uma pessoa legal".
P6	"Sou um cara bem humorado, sou piadista, tô sempre contando casos engraçados, trato bem as pessoas, basicamente é isso".
P7	"Que eu sou simpática, todo mundo fala isso, que eu tô sempre sorrindo, é difícil me ver triste e que eu sou faladeira demais. Mas esse é meu modo de me expressar, eu não consigo ser fechada e quieta".

Quadro 31 – Caracterização da autoafirmação.

(continuação)

Part.	Trecho Destaque
P8	<p>"Eu criei um personagem, mas eu sou uma pessoa assim que mais... que quero mostrar só as coisas boas [...]. É muito, muito, muito complicado, não consigo nem avaliar muito até onde eu consigo manter um relacionamento com as pessoas. Eu gosto assim oh, saber se as pessoas estão bem e mostrar um lado sempre, eu tô bem. Quando eu não tô bem eu não falo".</p>
P9	<p>"Eu não sei, eu acho que eles fariam que eu sou chata, antipática. Eu tenho uma convivência boa com meus outros colegas, mas com aquela que eu não me dou bem, acho que ela só ia falar coisa ruim, que eu sou chata, que eu tenho o clima pesado, como ela falou. Que eu sou uma pessoa exigente [...]. Eu não concordo com isso. Eu acho que sou uma pessoa super flexível, que não falo nada pra ofender ninguém. Mas eu sei que eu sou, é porque assim, às vezes os meus colegas fazem alguma coisa errada, por exemplo, outro dia aconteceu de ter que levar o cliente no showroom, aí a minha colega veio pra mim e falou 'ai, porque eu...' e ela tava de braço cruzado, aí eu falei 'tá de braço cruzado?', 'pode deixar que eu levo'. Entendeu? Então assim, eu falo na prática, falo o que eu penso. Se eu acho que tá errado, eu falo sim. Por isso eu acho que eles acham que eu não sou uma pessoa muito legal, não sou de ficar puxando o saco entendesse?"</p>
P10	<p>"Que eu sou muito faladeira, gosto de falar muito. Explosiva eu sou, mas mais com familiares, em casa, com outras pessoas eu procuro respeitar, foi a educação que eu recebi e eu sempre levei a sério, respeitar os outros independente da idade [...]. As vezes as pessoas olham pra mim e acham que eu sou uma pessoa muito brava, porque eu sou séria né, mas a partir do momento que começam a conversar comigo, mudam. Geralmente é isso que eles me falam, que quando eu tô séria, fico com um aspecto de muito brava [...]. E esse é o meu jeito né. Não é que eu seja brava, até porque depois eles vêem que não é isso. Não ligo para esta primeira impressão que os outros tem de mim não".</p>

Quadro 31 – Caracterização da autoafirmação.

(conclusão)

Part.	Trecho Destaque
P11	<p>“Aquele figura, aquele menino que dá a cara a tapa às vezes, porque não me importa onde eu vá entrar, eu vou sempre, não vou dizer ‘ah eu sou gay, sou homossexual você tem que me respeitar’, não, mas é uma pessoa assim que vai falar com naturalidade sobre a sexualidade, vive a sexualidade dele de uma forma gostosa. Inclusive muitas pessoas que eu conheci que eram preconceituosas, tanto homem quanto mulher, depois que me conheceram me disseram, ‘nossa, é tão diferente, você tirou o preconceito de dentro de mim depois que te conheci, antes eu focava a sexualidade, não a personalidade, o caráter’. E então, uma pessoa alegre, divertida, uma boa amizade, uma pessoa de boa índole, acho que uma pessoa que consegue tirar o que há de melhor nas coisas. Uma pessoa que ri muito, que se tá um pouquinho triste todos percebem, porque sou sempre eu aquele que levanta o astral de todo mundo”.</p>
P12	<p>"A capacidade de ouvir, sempre me procuram pra falar dos seus problemas e que eu sou engraçada, acho que é uma qualidade minha ter um bom humor, embora nos últimos tempos eu não tivesse tanto assim. E isso foi uma coisa que eles notaram bastante. Os meus colegas diziam ‘nossa, ela [agressora] tá fazendo tanta coisa que até o teu brilho no olho, que tu tinha, tu perdeu’, porque eu ria, brincava com todo mundo”.</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

Os participantes (P1, P2, P9, P10) relataram uma imagem mais negativa das outras pessoas sobre eles do que eles atribuem a si mesmos. No caso de P1, o discurso sobre as características que atribui a si mesma e que os outros percebem nela é semelhante. No entanto ela relatou que as pessoas interpretam estas características como algo negativo, diferente da sua visão. Ela mencionou ser prestativa, ter iniciativa no trabalho e por isso seus colegas a consideram “metida”, porém ela relatou que este é o seu trabalho e se comporta de acordo com o que aprendeu no curso sobre vigilância. A participante P2 relatou ser organizada, gostar de ter horários fixos para as refeições, para acordar e dormir. Para ela esta característica é positiva, pois assim consegue ter sua vida mais organizada, no entanto sua família a considera “chata” por ela ser muito exigente com os horários. A participante P9 já havia

relatado que é uma pessoa que fala o que pensa e que quando não concorda com o comportamento de algum colega de trabalho, critica-os. Ela se considera uma pessoa sincera e não considera que esta seja uma característica negativa, no entanto seus colegas a consideram “chata”, antipática e exigente demais. Apesar de P9 não concordar com a imagem que seus colegas têm dela, ela demonstrou em trechos da entrevista alta exigência e baixa tolerância ao comportamento dos colegas que ela considera inadequado. No caso de P10, ela mencionou que as pessoas que não a conhecem formam uma imagem de que ela é brava. No entanto isto não a incomoda, porque assim que a pessoa a conhece percebe que era apenas uma impressão errônea sobre ela. Estas foram algumas distinções identificadas entre a percepção que o participante tem sobre si mesmo e a imagem que passa aos outros. Entretanto não caracteriza a autoafirmação por dois motivos. O primeiro por ocorrer de forma inversa, pois as outras pessoas formam uma imagem mais negativa sobre o indivíduo do que ele tem sobre si mesmo, no caso da autoafirmação o indivíduo se comporta de forma a passar uma imagem mais positiva aos outros do que ele acredita ter. E segundo por não ser o caso da pessoa se comportar de modo distinto, com a intenção de que os outros formem uma determinada imagem sobre eles, e sim os comportamentos deles serem interpretados de forma mais negativa do que o indivíduo os percebe.

Todos os participantes, exceto P8, demonstraram ser pessoas transparentes, ou seja, comportam-se de acordo com os seus sentimentos sem a preocupação com a imagem que os outros formarão sobre eles. Os participantes P3, P4, P5, P6, P7, P8, P11 e P12 quando questionados sobre a imagem que passam para outras pessoas relataram aspectos muito semelhantes ao que mencionaram sobre eles mesmos durante a entrevista. Quando questionados sobre o autocontrole, relataram a dificuldade em expressar seus sentimentos, quando questionados sobre o autocontrole. No entanto, esta dificuldade parece não comprometer a transparência em relação ao que a pessoa demonstra aos outros. De acordo com Heloani (2004), pessoas com personalidade, transparentes, sinceras, que questionam privilégios e que não costumam fingir tornam-se alvos das agressões por não se deixarem dominar, por não se submeterem às autoridades sem questionar a respeito de suas determinações. Este perfil pode ser encontrado nos participantes P1, P4, P6, P9, P11 que demonstram ser pessoas com capacidade de controle emocional, porém em algumas situações optam por não se calarem e se posicionam de acordo com o que avaliam ser correto.

5.3 ARTICULAÇÃO ENTRE O ASSÉDIO MORAL E O AUTOCONCEITO

Ressaltam-se duas articulações importantes entre o assédio moral e o autoconceito, identificadas na amostra pesquisada. A primeira é a relação entre os comportamentos de assédio moral e as consequências deste para as vítimas. Os participantes relataram mudanças no autoconceito que se relacionam aos comportamentos de assédio moral dos seus agressores. Alguns aspectos do autoconceito podem ser alterados em resposta a condições externas, como por exemplo, eventos diários da vida do indivíduo (NEZLEK; PLESKO, 2001), uma vez que, o autoconceito é caracterizado por uma organização dinâmica, adaptável às exigências e solicitações da sociedade, da cultura e do ambiente (TAMAYO, 1981). Assim, é possível perceber a instabilidade do autoconceito que varia de acordo com o meio e com o feedback que recebe das pessoas com quem convive. Mesmo que os autores destes feedbacks tenham como objetivo destruir a vítima e estes não sejam fidedignos ao que o trabalhador realmente é, o que geralmente ocorre no assédio moral. Neste aspecto, ressalta-se a importância do caráter processual das agressões. Mesmo que a vítima não acredite inicialmente no que lhe é falado pelo agressor, com a repetição, a agressão se intensifica e assim torna-se difícil para a vítima não ceder às percepções negativas que o agressor relata ter sobre ela.

A participante P2, por exemplo, sofreu como principal prática de assédio moral a realização de atividades inferiores à sua função e atividades que não havia necessidade de serem executadas. Como consequências destas agressões ela relatou a diminuição da sua autoconfiança, pois passou a duvidar da sua capacidade para desempenhar tarefas de maior complexidade.

No caso da participante P12, um dos comportamentos de assédio moral foi a crítica frequente em relação a sua aparência física. Segundo o relato da vítima, seu autoconceito físico foi afetado negativamente, pois com as constantes críticas, ela passou a perceber-se com uma aparência física ruim e sentir-se mal em relação ao seu corpo. Situação que foi agravada em razão de P12 estar mais sensível em função das mudanças corporais da gravidez. Isso vai ao encontro do que afirmaram Santos e Santos (2008), de que a mulher grávida está mais vulnerável às agressões, e assim, mais propensa a sofrer suas consequências.

Outra articulação importante é a relação entre os comportamentos de assédio moral do agressor e os aspectos vulneráveis

da vítima. A partir dos relatos dos participantes, foi observado que em alguns casos de assédio moral (P2, P4, P5, P6, P8, P11, P12) o agressor identificou aspectos de vulnerabilidade na vítima, e posteriormente utilizou estas informações para atingi-la com maior intensidade. A participante P5 relatou que, desde o início do trabalho, ela comunicou à proprietária da organização sobre sua necessidade de trabalhar, pois morava sozinha e precisava se sustentar. Segundo P5, a agressora aproveitou-se desta situação para agredi-la, com a garantia de que ela não teria condições de pedir demissão sem ter conseguido outro emprego.

P5 – Eu penso que ela talvez tenha se aproveitado, porque ela sabia da minha história de vida [...] e ela acha que ela pode berrar com quem ela quiser, que ela pode fazer o que ela quiser e isso tudo se paga com salário no final do mês, as pessoas precisam trabalhar, elas dependem disso e ela se achava no direito de humilhar, de gritar, independente de quem tivesse na frente da pessoa, isso pra ela não importava, ela queria demonstrar poder.

No caso do participante P8, ele relatou sobre sua dificuldade em aceitar a homossexualidade. Este aspecto foi intensamente utilizado como alvo de agressão de assédio moral. O superior criticava constantemente o modo de falar e de gesticular de P8, e isto o agredia intensamente, pois já era algo que ele não aceitava em si mesmo. Além deste aspecto, P8 demonstrou ser perfeccionista e ter uma baixa aceitação de seus defeitos. O que também era utilizado pelo agressor como alvo dos comportamentos de assédio moral. Ele criticava constantemente pequenos detalhes do trabalho de P8, pois não tinha reclamação em relação aos resultados do seu trabalho, que eram excelentes. Este comportamento do agressor perturbava muito a vítima.

P8 – Ele me chamava pra me criticar. Ele criticava alguma coisa que ele tinha sugerido pra fazer, aí eu ia lá e fazia, aí ele passava e dizia que não era daquele jeito, era de outro, que era muito parecido com o que eu tinha feito, quase não mudava nada [...]. Em vários momentos havia críticas, até a maneira de eu falar com as pessoas ele criticava muito, pra me deixar muito pra baixo mesmo, ou

seja, se eu gesticulava falando com as pessoas, havia uma crítica muito forte.

O participante P11 descobriu-se soro positivo enquanto trabalhava na organização em que ocorreu o assédio moral. Ele relatou que esta descoberta, para ele, parecia uma sentença de morte e que foi muito difícil superá-la. Como esta descoberta exigiu dele vários procedimentos médicos para verificar minuciosamente sua situação de saúde, ele precisou afastar-se do trabalho por alguns dias. Com medo de ser demitido em função dos dias de atestado, por ser uma prática comum na organização demitir funcionários que se ausentavam por motivo de saúde, ele conversou com seu superior para explicar a situação. Após ter demonstrado sua fragilidade em razão da doença, iniciaram as agressões que tinha basicamente como alvo o fato de P11 ser portador do vírus HIV e sua homossexualidade.

P11 – E ela [colega] me disse: ‘muito bem bicha, aproveita tuas férias, aproveita! Tua doença vai te levar logo, vai te matar, aproveita! Curta mesmo, curta intensamente’.

As aproximações entre os comportamentos de assédio moral e as alterações do autoconceito dos participantes estão apresentadas no .

Quadro 32 – Aproximações entre a ocorrência do assédio moral e alteração do autoconceito, na percepção dos participantes.

(continua)

Part.	Comportamentos mais frequentes do AM	Trecho destaque sobre as alterações do autoconceito
P1	*Assédio Sexual;	"Eu mudei meu comportamento com os homens em si. Não deixo meu marido me podendo muito, determinando o que eu posso, o que não posso. Eu tento não deixar meu marido mandar muito na situação. Vai mandar em ti né, não sou tua filha, sou tua companheira, tua parceira. E quero respeito. Passei a ver ele com outros olhos que antes eu não via. Eu passei a ser mais carinhosa com as pessoas que nunca me abandonaram também, como a minha mãe".
P2	*Atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas inferiores às suas competências; *Atribuir à vítima tarefas incompatíveis com a sua saúde; *Dar-lhe deliberadamente instruções impossíveis de executar; *Fazem insinuações desdenhosas; *Falam aos gritos; *Não levam em conta seus problemas de saúde ou sua condição de gestante; *Fazem gestos /olhares de desprezo diante dela;	"Acho que [o que mais mudou foi] a importância. Eu fiquei me sentindo assim, um lixo. Que ninguém vai querer. O que eles fizeram comigo e daí me mandaram embora por justa causa. E ficou por isso mesmo. Eu me senti mal, me senti muito mal". "Acho que foi por isso que tive dificuldade em procurar emprego depois que aconteceu aquilo, achei que também não ia conseguir, é que fui tão mal tratada né? Colocada a fazer um trabalho que não precisa de estudo nada, que qualquer um faz, então isso abala um pouco a nossa autoestima, mesmo eu achando que sou competente, fiquei abalada. Agora não mais, mas já faz quase um ano né?"

Quadro 32 – Aproximações entre a ocorrência do assédio moral e alteração do autoconceito, na percepção dos participantes.

(continuação)

Part.	Comportamentos mais frequentes do AM	Trecho destaque sobre as alterações do autoconceito
P3	<ul style="list-style-type: none"> *Não levar em conta recomendações médicas; *Vigilância intensa e constante; *Espalham rumores a seu respeito; *Utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la; *Não levam em conta sua condição de gestante; *Falam aos gritos; *Demonstram falta de confiança em relação à honestidade da vítima; *Pressioná-la para que não faça valer seus direitos trabalhistas; 	<p>"Acho que [o que mais mudou foi] em relação a segurança, importância que atribuo a mim mesma, acho que é isso. Antes eu me sentia mais segura do que hoje. Não tinha tanta dificuldade pra decidir. O fato de tá sempre pressionada, sempre com alguém na cabeça, falando, falando, falando, isso influencia, foi isso que me deixou mais insegura. Eu sempre fui um pouco insegura quando tinha que decidir algo, mas agora está muito pior, mas muito pior mesmo. Eu ficava no máximo alguns dias com aquela dúvida e depois esquecia, agora eu fico meses pensando, por exemplo, ainda fico pensando se deveria ter feito aquela denúncia [à SRTE/SC], porque talvez a minha situação não tivesse piorado tanto com as chefes em relação a desconfiança delas em mim. E isso já faz meses né. Acho que depois que eles começaram a desconfiar, como se eu fosse culpada de algo, e a falar mal de mim para os outros, mal das minhas atitudes, piorou muito [...].</p> <p>E em relação à importância, agora em função da gravidez eu me sinto mais importante".</p>

Quadro 32 – Aproximações entre a ocorrência do assédio moral e alteração do autoconceito, na percepção dos participantes.

(continuação)

Part.	Comportamentos mais frequentes do AM	Trecho destaque sobre as alterações do autoconceito
P4	<ul style="list-style-type: none"> *Ameaça constante de demissão; *Ameaças constantes de prejudicá-la; *Advertências constantes injustificadas; *Criticism seu trabalho de forma exagerada; *Fazem alterações no horário trabalho para prejudicá-lo; *Fazem gestos /olhares de desprezo diante dela; 	<p>"Acho que o que mudou é que eu não sabia que eu tinha dentro de mim esta capacidade de enfrentar estas coisas, achei que com isso tudo que aconteceu eu ia ficar paralisado, que ia sofrer e não ia conseguir dar a volta por cima, mas não, acordou aquilo que estava lá dentro de mim dormindo, agora, hoje, eu me orgulho de ter feito a denúncia, de ter tomado uma posição. Talvez antes, não sei, não era assim, acho que é uma coisa que eu aprendi porque me tocou muito ver tanta gente injustiçada, aí quando aconteceu comigo eu criei força pra denunciar. Hoje eu tô bem".</p> <p>"Outra coisa, é que eu tenho mais confiança em mim, tenho bem mais confiança, porque eu vou sempre tentando fazer justiça, andar pelo caminho certo. Nunca fazer nada fora do correto. Procuro fazer tudo dentro da lei, dos valores, se eu tô dentro disso aí eu me sinto bem. Não gosto de fazer nada que não seja certo.</p> <p>Aí eu tô tranquilo. Em relação às pessoas também, acho que ficou melhor depois, as pessoas que me causaram mal, eu deixo pra lá, como se fosse um espírito ruim que vem pra incomodar, as pessoas boas então me cuidando, tô sempre mantendo contato, ligo pra perguntar como que tá. [continua]</p>

Quadro 32 – Aproximações entre a ocorrência do assédio moral e alteração do autoconceito, na percepção dos participantes.

(continuação)

Part.	Comportamentos mais frequentes do AM	Trecho destaque sobre as alterações do autoconceito
P4	<ul style="list-style-type: none"> *Ameaça constante de demissão; *Ameaças constantes de prejudicá-la; *Advertências constantes injustificadas; *Criticism seu trabalho de forma exagerada; *Fazem alterações no horário trabalho para prejudicá-lo; *Fazem gestos /olhares de desprezo diante dela; 	<p>[continuação] Antes eu não fazia muito isso, acho que agora dou mais importância pras pessoas boas, mas só pras pessoas boas que eu ligo e digo ‘oh que saudade’. É isso aí. [...]. Eu tenho poucos amigos, dá pra contar nos dedos, mas estes são amigos de fé. Que eu cuido como se fosse um casamento, que eu nunca vou desapontar um amigo meu, que tá ruim de ter relacionamentos hoje, eles só querem saber se tu tem dinheiro ou não tem, os valores são outros, não são os valores que deveriam ser. Os valores primordiais do ser humano que é o caráter, educação ninguém busca isso, tu é o que tu tem no bolso. É assim que a sociedade tá hoje. O meu melhor amigo é meu filho, porque amigos são poucos, o meu amigo verdadeiro é o meu filho mesmo, que tá sempre ali pra qualquer coisa”.</p>
P5	<ul style="list-style-type: none"> *Criticism seu trabalho de forma exagerada de modo a desqualificá-la; *Alteram informações para desacreditá-la; *Invadem sua vida privada por meio de ligações telefônicas ou internet; *Falam aos gritos; *Pressão para pedir demissão; 	<p>"Mudou a confiança que eu tinha em mim mesma, que eu não tenho mais. A dificuldade que eu tenho agora em aprender e ter boas ideias. Este distanciamento que eu tenho com as pessoas, que é maior depois do assédio, demoro mais, é mais difícil pra me soltar".</p> <p>"Ai, eu me sentia um lixo [choro]. Uma pessoa sem nenhum valor assim, mesmo sabendo que todo meu esforço tava sendo em função daquilo, é como se nada valesse de nada sabe [choro]".</p>

Quadro 32 – Aproximações entre a ocorrência do assédio moral e alteração do autoconceito, na percepção dos participantes.

(continuação)

Part.	Comportamentos mais frequentes do AM	Trecho destaque sobre as alterações do autoconceito
P6	*Atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas inferiores às suas competências; *Recusam contato com ela; *Zombam de seu aspecto físico e do seu modo de falar; *Espalham rumores a seu respeito;	<p>"Só este [importância que atribuo a mim mesmo], porque quando eu tava vivendo aquele conjunto de problemas que eu vivi ali, eu não fiquei inseguro do que eu sei, não, mas eu fiquei inseguro sobre a minha importância ali dentro da firma. Desviado de uma função a outra, porque pra mim aquela função era um lixo, então eu me sentia um lixo também por causa daquilo".</p>
P7	*É injuriada com termos obscenos ou degradantes; *Utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la; *Criticom seu trabalho de forma injusta ou exagerada; *Agridem-na fisicamente, mesmo que de leve; *Ameaças de violência física;	<p>"Este aqui, como avalio meu modo de agir de acordo com o que acho certo e errado. Que nem quando eu tava certa, e ela dizia que eu tava errada. Depois que eu entrei lá eu vi que não posso ir pela cabeça dos outros, eu sei que eu tô certa, mas ela diz que eu tô errada. Tem que ir pelo que teu coração e tu tá sentindo, se é certo ou não, e não pelo modo que as pessoas te avaliam".</p> <p>"Ela levava a gente lá em baixo, a gente achava que não fazia nada certo, que nada que a gente fazia tava bom, que tava tudo errado, que não era daquele jeito. Aí tua autoestima ia lá em baixo. Eu ficava bem mal. Ela deixava a gente lá em baixo. Eu lavava os panos de ficar branco, de ficar com as mãos roxa, comida, que era na quiboa pura e não tava bom, ela dizia que tava encardido. Eu não sabia mais o que fazer, nada tava bom".</p>

Quadro 32 – Aproximações entre a ocorrência do assédio moral e alteração do autoconceito, na percepção dos participantes.

(continuação)

Part.	Comportamentos mais frequentes do AM	Trecho destaque sobre as alterações do autoconceito
P8	<ul style="list-style-type: none"> *Atribuir à vítima tarefas incompatíveis com a sua saúde; *Criticar seu trabalho de forma injusta ou exagerada; *Responsabilizá-la por algo que é função de outro funcionário; *Vigilância intensa e constante; *Atribuir-lhe proposital e sistematicamente tarefas superiores às suas competências; *Zombam de seu aspecto físico e do seu modo de falar; *Utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la; *Espalham rumores a seu respeito; 	<p>"Acho que este aqui [autoconfiança], eu fiquei mais inseguro, antes eu tinha mais segurança. Eu sabia que se eu olhasse pra alguma coisa assim 'eu vou conseguir, eu conseguia'. Hoje em dia eu digo 'vou conseguir', mas ao mesmo tempo fico com um pé atrás, já com medo, sem executar nada. O próprio fato de eu estar com dois trabalhos que eu sei que eu faço bem, mas que eu sei que qualquer um faz. Eu perdi um pouco da segurança em mim mesmo e ficou mais difícil olhar e fixar alguma coisa como objetivo. Por exemplo de procurar alguma coisa melhor".</p> <p>“Depois de tudo isso eu me fechei mais do que eu já era, na verdade eu nunca tive uma exposição da minha vida tipo ‘ah sou assim, sou assado’, não, sempre tive uma reserva, mas assim... mas nunca fui uma pessoa neutra. Qualquer lugar que eu chegasse, eu cheguei, mas não cheguei ‘AI EU CHEGUEI’, não. Cheguei, uma pessoa educada, uma pessoa que tem conhecimento das coisas. Apesar de algumas pessoas acharem ‘ah, chegou a purpurina que faltava né’ não era assim, porque eu sempre fui muito reservado. Me comunicar? Bom dia, boa tarde, tudo bem, que fica mais no profissional, nada de... pessoal. As poucas pessoas com quem eu converso, que eu ligo, que eu quero saber como estão e só, nada a mais, isso mudou bastante.</p>

Quadro 32 – Aproximações entre a ocorrência do assédio moral e alteração do autoconceito, na percepção dos participantes.

(continuação)

Part.	Comportamentos mais frequentes do AM	Trecho destaque sobre as alterações do autoconceito
P9	<ul style="list-style-type: none"> *Responsabilizá-la por problemas que não são de sua competência; *Não deixam se expressar; *É criticada diante dos colegas de trabalho; *Falam com ela aos gritos; *É desacreditada diante dos colegas, superiores ou subordinados; 	<p>"Tu fica pensando 'será que eu que sou uma burra mesmo?' 'Será que eu que sou incompetente ou será que ele que é?'. Mesmo você sabendo que está certa e que tá dando o melhor de ti, tu chega a se questionar. Ficava até com medo de fazer as coisas e que ele encontrasse algum erro. Ficava com medo, frustrada e com a dúvida se o erro era realmente meu, se era eu que realmente era incompetente ou se aquilo era normal e ele que exagerava. Hoje em dia eu tenho plena certeza que ele que tá errado, porque a gente tem o feedback da matriz, eles falam que eu sou uma excelente funcionária, que eles adoram o meu trabalho. E dos clientes também, que ligam e querem falar só comigo. Aí tu tem a resposta do teu trabalho. Aí com esta prova eu me sinto segura de que o problema não é comigo. Hoje quando ele vem falar comigo eu me sinto forte e me defendo, não fico mais quieta, eu sempre me defendo. Eu não aceito mais ficar quieta, hoje em dia eu conquistei meu espaço".</p>
P10	<ul style="list-style-type: none"> *Criticar seu trabalho de forma injusta ou exagerada. *Falam aos gritos; *Invadem sua vida privada por meio de ligações telefônicas; *Pressioná-la para que não faça valer seus direitos trabalhistas; 	<p>Não... acho que é tudo a mesma coisa [referente ao autoconceito depois do assédio moral]. O assédio não afetou meu autoconceito.</p>

Quadro 32 – Aproximações entre a ocorrência do assédio moral e alteração do autoconceito, na percepção dos participantes.

(continuação)

Part.	Comportamentos mais frequentes do AM	Trecho destaque sobre as alterações do autoconceito
P11	<ul style="list-style-type: none"> *Apagar os registros dos seus trabalhos realizados; *Não repassar informações úteis para a realização do trabalho; *Privá-lo do acesso a instrumentos de trabalho; *Acusam-no de assediar seus subordinados; *Espalham informações sigilosas a seu respeito; *Espalham rumores a seu respeito; *Utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la; *Zombam de seus problemas de saúde; *Causam danos nos instrumentos de trabalho; 	<p>"Eu acho que a questão da segurança que tenho em mim mesmo. Eu acho que me fez crescer, não ser mais uma criança, ser um homem de verdade, com caráter, personalidade, que não vai tá se abalando por qualquer coisa. Que podem dizer o que quiserem, podem tentar te destruir da maneira que quiser, mas eu vou tá forte, firme, porque eu sei a pessoa que eu sou. Isso que faz criar anticorpos, que quando acontecer de novo eu vou saber como conduzir a situação".</p> <p>"As pessoas estavam tentando destruir a minha moral, manchar o meu caráter, denegrir minha imagem, então acho que foi um amadurecimento muito rápido. Pra quem não imaginava que existisse tanta maldade, tanta injustiça. Então fica a tua moral 'pô, esta pessoa não se dá o valor, sai com todo mundo, dá em cima de todo mundo, não tá sendo profissional, sabe' isso fica, estas perguntas, estes questionamentos, dentro de mim, começa a mexer, aí você pensa 'não, eu tenho uma ética, uma educação, eu sei dos meus princípios', apesar de às vezes isto tudo que ele fala fazer pensar se é aquilo mesmo. Mas eu tento pensar, esta é a visão deles, eu sei dos meus princípios, mas mesmo assim entra em conflito do que o externo tá vendo do que o interno tá dizendo. Tem este choque, muitas vezes isto pode te desestabilizar".</p>

Quadro 32 – Aproximações entre a ocorrência do assédio moral e alteração do autoconceito, na percepção dos participantes.

(conclusão)

Part.	Comportamentos mais frequentes do AM	Trecho destaque sobre as alterações do autoconceito
P12	<ul style="list-style-type: none"> *Apagar os registros dos seus trabalhos realizados; *Ameaça de demissão; *Utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la; *Falam com ela aos gritos; *Não levam em conta seus problemas de saúde; *Invadem sua vida privada por meio de ligações telefônicas ou internet; *Pressioná-la para que não faça valer seus direitos trabalhistas; 	<p>"Eu mudei muito depois de tudo isso, porque as pessoas confundem bondade com burrice, não tem nada a vê você ser uma pessoa boa, tolerante com a diferença das pessoas e ser alienada do mundo que tu vive. Eu tinha plena consciência de tudo que acontecia ali, só que eu tentava contornar as coisas, até mesmo porque eu precisava do emprego. Mas eu preferia apaziguar, fechar os olhos, fingir que não tava ouvindo, não tava vendo. Chegar no outro dia e tentar fazer um dia de trabalho novo e tal, mas mesmo assim, eu fui muito abalada lá dentro. Aí eu comecei a parar pra pensar e realmente as pessoas que conseguem as coisas são aquelas mais enérgicas nas palavras, nas atitudes. E eu comecei a me questionar realmente de ser uma pessoa mais assim, com mais personalidade que eu digo. Aí fica aquela coisa de ser uma pessoa ruim, não saber conviver com as pessoas".</p> <p>“Ela acabou mesmo com a minha autoestima. Não tinha mais nem vontade de pentear o meu cabelo pra ir trabalhar. Antes de sair pro trabalho já começava a passar mal, ficar tonta, com dor de cabeça, começava a me dar uma coisa ruim, eu chegava lá e ela me detonava”.</p>

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

Na análise geral da amostra de assediados, a autoestima, representada pelo componente afetivo do autoconceito, foi a que mais

apresentou alterações em relação aos demais componentes do autoconceito. A autoestima consiste na avaliação que a pessoa faz do seu próprio valor, na aceitação de si mesmo como pessoa e da sua autoconfiança (TAMAYO, 2001 et al.). A categoria que mais apresentou alteração foi a autoconfiança, mencionada por sete vítimas como um dos sentimentos afetados negativamente pelo assédio moral. O que vai ao encontro do afirmam Pollastri, Cardemil e O'Donnell (2010), de que a autoestima é um dos aspectos mais centrais e importantes do autoconceito e é altamente influenciada por fatores como bullying e vitimização.

A participante P9 citou consequências negativas e positivas do assédio moral para sua autoconfiança. A primeira foi consequência das agressões constantes de assédio. E o aumento da autoconfiança ocorreu em função de ter conseguido manifestar ao seu superior que ela não aceitaria a forma que era tratada por ele. Este comportamento da vítima resultou na diminuição da frequência e intensidade das agressões. Por ter conseguido reverter a situação, ao invés de demitir-se, tornou-se uma pessoa mais confiante.

O componente cognitivo do autoconceito abrange os autoconceitos específicos: social, físico, moral, intelectual e autocontrole. Dentre estas categorias, o autoconceito social foi o que apresentou mais alterações em razão do assédio moral, na amostra pesquisada. Os participantes P1, P4, P5 e P8 relataram distanciamento do meio social e o aumento da desconfiança em relação a outras pessoas. Os participantes P1 e P11 mencionaram o aumento da interação com a mãe, porém em relação às demais pessoas houve um distanciamento, eles relataram desconfiança sobre o caráter das pessoas. O participante P4 relatou que após o assédio passou a aproximar-se e a valorizar as pessoas que possuem bons valores, principalmente de seu filho. No entanto, passou a desconfiar da bondade de alguns, por isso ele citou que o autoconceito social aumentou em alguns aspectos e diminuiu em outros.

Os participantes P5 e P8 apresentavam pouco suporte familiar, mesmo antes do assédio moral. Eles também relataram a diminuição da interação social depois das agressões por duvidarem do moral das pessoas. Este isolamento da família e das demais pessoas gerou nas vítimas o sentimento de falta de suporte de alguém em que possam confiar. Os participantes P5, P8 e P11 são naturais de outras cidades, residiam sozinhos e não possuíam família na cidade, com exceção de P8 que residia próximo a sua irmã, porém tinha pouco contato com ela. A falta de suporte emocional e financeiro da família de P5, P8 e P11

tornou-se um agravante para as consequências do assédio moral, uma vez que dificultou que os participantes se afastassem dos seus locais de trabalho violentos. Por meio dos relatos das reações emocionais destes três participantes, foi possível perceber o grande sofrimento que foi ocasionado pelo assédio moral no trabalho. Estes demonstraram ser os casos de consequências mais graves da amostra pesquisada. Esta avaliação foi feita também pela fragilidade emocional percebida nos participantes e pela dificuldade de reinserir-se no mercado de trabalho. P5 e P8 passaram a exercer funções com menor exigência intelectual do que a função que exerciam na organização denunciada, e relataram que não conseguem oportunidades melhores devido às consequências das agressões (diminuição da autoconfiança, diminuição do autovalor, diminuição do autoconceito intelectual). Segundo Nezlek e Plesko (2001), ao longo do tempo e das situações, alguns aspectos do autoconceito podem ser alterados em resposta a condições externas, como modificações no ambiente externo, social e profissional. Assim como é influenciado pela maneira como as pessoas o percebem e o avaliam (SEDIKIDES; SKOWRONSKI, 1997).

P11 – As pessoas são uma caixinha de surpresa, você não sabe o que tem dentro. Elas te surpreendem dia a dia, fazem coisas que você, inocente ou leigo, você nem imagina que elas possam fazer, e as mais próximas de você. Então isso me assusta, assusta bastante. É uma coisa muito medonha.

O componente comportamental, composto pela autoafirmação, é de difícil caracterização. Isto se deve a alta complexidade para a pessoa assumir que se comporta de modo diferente do que realmente é, a fim de demonstrar uma boa imagem aos outros. Com exceção do participante P8, que relatou sempre se comportar de maneira distinta do que sente a fim de demonstrar uma boa imagem aos outros, todos os participantes mencionaram ser pessoas transparentes, sinceras, e que demonstram para as pessoas o que eles realmente são.

Quadro 33 – Consequências do assédio moral para o autoconceito dos participantes, na percepção destes.

	Consequência do AM para o autoconceito	Participantes	Quantidade de citações
Componente afetivo	Diminuiu a autoaceitação	P12	14
	Diminuiu a autoconfiança	P2, P3, P4, P5, P7, P8, P9 ⁵	
	Aumentou a autoconfiança	P4, P9 ⁶ , P11	
	Diminuiu o autovalor	P2, P5, P6	
Componente cognitivo	Diminuiu o autoconceito social	P1, P4, P5, P8, P11	13
	Aumentou o autoconceito social	P4	
	Diminuiu o autoconceito físico	P12	
	Diminuiu o autoconceito moral	P7, P11	
	Aumentou o autoconceito moral	P4	
	Diminuiu o autoconceito intelectual	P5, P9	
	Não identifica alterações	P10	
Componente comportamental	Afetou a autoafirmação	P12	1

Fonte: Dados primários coletados pela autora.

⁵ P9 vivenciou o assédio mais intenso no início, esta é a fase em que ela relatou ter sido afetada negativamente pelo assédio moral.

⁶ P9 relatou ter melhorado sua autoconfiança em função de ter conseguido conversar com o agressor e este ter mudado alguns aspectos do seu comportamento.

A participante P12 apresentou sua insatisfação com a imagem que as pessoas formaram sobre ela devido ao modo que se comportava com a agressora. Por não querer magoar e ofender sua superiora, ela não se manifestava explicitamente contra as agressões, conversava com tranquilidade na tentativa de mudar a situação. E isto foi visto por sua família como um indicativo de fragilidade, e nas palavras dela, como “burrice”. Esta imagem que seus familiares formaram dela tem feito com que P12 repense seu comportamento. Ela demonstrou dúvida sobre mudar a forma de agir e tornar-se mais decidida, explicitar o que sente e ser menos flexível. Apesar de não caracterizar mudança na autoafirmação, percebe-se a insatisfação de P12 com a imagem que sua família formou sobre ela e a dúvida sobre mudar seu comportamento. Esta pode ser analisada como uma situação que propicia alteração na autoafirmação. O indivíduo pode mudar a forma de se apresentar para as pessoas para que estas tenham uma imagem sobre ela que a agrade, porém continua se comportando da maneira que avalia ser a mais adequada.

Na amostra pesquisada predominaram alterações no componente afetivo do autoconceito, com 14 citações, seguido do componente cognitivo, com 13. A categoria do componente afetivo mais afetada foi a autoconfiança, e do componente cognitivo foi o autoconceito social. Estes dados são indícios da capacidade do assédio moral alterar o autoconceito dos trabalhadores assediados, o que confirma as relações apresentadas entre estes dois fenômenos na literatura sobre assédio moral no trabalho.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O assédio moral é um tema de fundamental importância tanto pela alta frequência com que ocorre nos ambientes de trabalho, quanto pelas graves consequências que gera nas vítimas desta violência. No entanto, este tema apresenta dificuldades para ser melhor compreendido, pelo difícil acesso aos trabalhadores que vivenciam ou vivenciaram esta violência, pela inacessibilidade daqueles que assumem o papel de agressores e pela pouca disponibilidade dos gestores das organizações em abordar este assunto. Este último é um campo importante, uma vez que o assédio moral só se mantém em organizações nas quais esta prática é tolerada ou incentivada. Assim, os gestores permissivos também são responsáveis pelos diversos danos causados aos trabalhadores, seja de ordem social, física ou psicológica. Com o objetivo de contribuir científica e socialmente, por meio da produção de conhecimento, considerou-se relevante realizar a pesquisa com o objetivo de caracterizar a relação entre o autoconceito e o assédio moral no trabalho, ao considerar que o autoconceito é uma importante variável para o bem-estar do ser humano.

A coleta de informações foi realizada por meio de observação indireta, inicialmente com a análise documental de casos de denúncias de trabalhadores à SRTE/SC no período de janeiro de 2010 a setembro de 2011. Dentre os 90 processos analisados, foram identificados 60 casos que, por meio da descrição apresentada no processo, caracterizavam assédio moral no trabalho. Destes, aceitaram participar da entrevista 12 trabalhadores assediados.

A amostra da pesquisa foi composta por 8 mulheres e 4 homens com idade média de 31 anos. O grau de escolaridade é, ao menos, o ensino médio incompleto, com exceção de um caso que tem o ensino fundamental incompleto. As atividades-fim das organizações denunciadas são dos ramos de: vigilância, indústria, alimentício, judiciário, varejo, limpeza e call center. E o tempo de trabalho dos participantes nestas organizações foi de 3 meses a 4 anos e 6 meses, sendo que quatro trabalhadores continuavam na empresa denunciada período da coleta de informações.

A entrevista foi realizada com base em um roteiro de perguntas elaborado a partir das categorias de assédio moral e autoconceito apresentadas por Hirigoyen (2006) e Tamayo (1981), respectivamente. O assédio moral foi decomposto em quatro categorias em relação as características das agressões, quais sejam: deterioração proposital das condições de trabalho, isolamento e recusa de comunicação, atentado

contra a dignidade e violência verbal, física ou sexual. O autoconceito é constituído por três componentes: afetivo, cognitivo e comportamental. O componente afetivo é formado por três categorias: a autoaceitação, a autoconfiança e o autovalor. O componente cognitivo é composto pelo: autoconceito social, autoconceito físico, autoconceito moral, autoconceito intelectual e autocontrole. E o último componente, o comportamental, é representado pela autoafirmação.

Em relação ao assédio moral, as categorias mais frequentes dos comportamentos de assédio, na amostra pesquisada são: “deterioração proposital das condições de trabalho” e “atentado contra a dignidade”. E os comportamentos citados com maior frequência foram: “criticam seu trabalho de forma exagerada”, “utilizam insinuações desdenhosas para qualificá-la” e “falam com ela aos gritos”. O comportamento relacionado às críticas demonstra a cobrança excessiva que havia sobre os trabalhadores.

Eram frequentes as situações em que o trabalho apresentado pelas vítimas era criticado. Segundo as vítimas, este comportamento do agressor diminui a autoconfiança deles (P2, P3, P4, P5, P7, P8, P9). Apesar do esforço dos trabalhadores para realizar um bom trabalho, o grau de exigência era tão alto que não era possível ser alcançado, gerando nas vítimas o sentimento de pouca confiança em si mesmas. Estas agressões caracterizam a ocorrência de assédio moral organizacional, ou seja, a violência é utilizada como estratégia de administração com o objetivo de reduzir custos, estimular maior produtividade e obter mais controle sobre os funcionários (GOSDAL et al., 2009).

Ao analisar as informações coletadas nas entrevistas foi possível perceber uma relação entre os comportamentos dos agressores e as vulnerabilidades das vítimas. Nos casos P2, P4, P5, P6, P8, P11, P12, os agressores utilizaram informações sobre as vítimas, seja de personalidade, situação econômica, orientação sexual ou condição de saúde, para escolher como alvo de suas agressões aspectos de maior vulnerabilidade destas. Assim a violência tornou-se mais intensa e as consequências ainda piores por atingir aspectos que eram pouco aceitos, pouco valorizados ou que geravam insegurança na vítima, propiciando a diminuição do autovalor, autoaceitação e da autoconfiança destes participantes.

As consequências citadas pelos participantes estão relacionadas a quatro categorias, quais sejam: problemas físicos, relacionamento social, alterações psicológicas, e ao âmbito profissional. Com maior frequência foram citadas as consequências: “choro”, “perda de

confiança nas pessoas”, “depressão”, e “dificuldade de readaptação ao mercado de trabalho”. As três primeiras apresentam relação com a diminuição do autoconceito social, relatada pelos participantes P1, P4, P5, P8, P11. O choro e os sintomas depressivos isolaram as vítimas do meio social, agravado pela perda de confiança nas pessoas. Assim, estas vítimas se distanciaram do relacionamento com as pessoas do seu meio social ou de novos contatos, pois tinham dificuldade em confiar nas pessoas pelo receio de se decepcionar com elas.

Ainda em relação às consequências da violência, foi questionado aos participantes sobre seus sentimentos em relação ao assédio moral. Os sentimentos citados com maior frequência foram a raiva e irritação, a injustiça e a tristeza. A injustiça no trabalho coloca o trabalhador em confronto com situações que o irritam, desgastam, amedrontam e desestimulam (MENDONÇA; MENDES, 2005). Outros sentimentos citados pelos trabalhadores foram: revolta, angústia, diminuição do autovalor, medo, constrangimento/vergonha, perda da vontade de viver, perda da dignidade, incômodo, sentimento de exclusão, perda do respeito por si mesmo, chateação, impotência, frustração, mágoa e indignação. Estes sentimentos correspondem aos apresentados na literatura por Barreto (2006) e Hirigoyen (2006).

Uma variável importante quando se aborda as consequências do assédio moral é há quanto tempo ocorreu a violência. Primeiramente, o critério de seleção da amostra seria o de compô-la por trabalhadores que tivessem efetuado a denúncia no ano de 2011, para que fosse possível coletar informações de casos mais recentes. No entanto, devido à dificuldade no acesso aos trabalhadores, foi preciso ampliar o critério para as denúncias efetuadas no ano de 2010 e 2011. Assim houve participantes da amostra, que na data da entrevista, haviam realizado a denúncia há um ano e meio e outros há um mês. Esta informação é relevante, uma vez que o tempo pode auxiliar a vítima no enfrentamento das consequências, ou pode demonstrar a intensidade da consequência nos casos em que há sofrimento mesmo após longo período de tempo.

Outro fator importante a ser destacado é a composição da amostra por assediados que realizaram denúncia à SRTE/SC. Segundo Hirigoyen (2008), dar queixa é o único meio de acabar com a violência vivida, no entanto é preciso ter coragem ou ter chegado a um ponto extremo, em que a vítima não suporta mais as agressões. Isto porque a denúncia geralmente indica a ruptura com a organização ou pela incerteza de ter sua queixa acolhida e seu problema solucionado. Esta é

considerada uma variável interveniente da pesquisa e que pode interferir nos resultados encontrados na pesquisa.

A partir do estudo realizado, foi possível identificar algumas lacunas em relação aos fenômenos de interesse: assédio moral no trabalho e autoconceito. Em relação ao primeiro, percebe-se que é de fundamental importância estudar os sentimentos das vítimas do assédio moral para que se possa compreender com maior clareza o sofrimento destes trabalhadores perante tais agressões, destaca-se os sentimentos: raiva, injustiça, tristeza e medo.

Em relação às lacunas identificadas na literatura, destacam-se os fenômenos autorreferentes. O estudo destes fenômenos demonstrou imprecisões conceituais e uma variada gama de abordagens divergentes. Vários autores abordam o tema, porém em grande parte sem o compromisso de apresentar definições claras e precisas, de acordo com a produção do conhecimento já existente. Fato que dificulta a compreensão dos fenômenos, agravado pela utilização de diferentes terminologias para abordar o mesmo fenômeno ou, ao contrário, diferentes fenômenos são denominados por um mesmo termo. Neste trabalho foi iniciada uma tentativa de esclarecer algumas imprecisões sobre o autoconceito e autoestima, apesar das limitações de tempo e principalmente por ser um objetivo paralelo ao objetivo de pesquisa, mas de fundamental importância para que este fosse alcançado. A avaliação e o aprimoramento da definição do fenômeno autoconceito e de suas categorias, e a distinção entre fenômenos caracterizados como autorreferentes são algumas das indicações para futuras pesquisas.

Como limitação de pesquisa é citada a não caracterização do autoconceito geral. O autoconceito foi apresentado nesta pesquisa por meio da coleta de informações sobre a percepção dos participantes em relação a cada categoria que constitui o fenômeno: autoaceitação, autoconfiança, autovalor, autoconceito físico, autoconceito moral, autoconceito intelectual, autoconceito social, autocontrole e a autoafirmação. Estas categorias constituintes do autoconceito apresentam uma organização hierárquica (TAMAYO, 1981; SHAVELSON; HUBNER; STANTON, 1976), que é diferente em cada indivíduo de acordo com o grau de importância que cada categoria adquire na vida do sujeito (SHAVELSON; HUBNER; STANTON, 1976). Desta forma, o autoconceito geral é definido por cada autoconceito específico relacionado ao grau de importância, atribuído pelo sujeito, a cada categoria avaliada. Por ser esta uma avaliação mais complexa, que demanda identificar o grau de importância de cada categoria para o sujeito, e pela dificuldade que foi identificada nos

participantes em falarem sobre a percepção que têm sobre si mesmos, optou-se nesta pesquisa em caracterizar os autoconceitos específicos, e as alterações que os participantes identificaram em razão do assédio moral no trabalho.

O assédio moral é uma violência com graves consequências para o trabalhador, por isso a necessidade de combatê-la. Sabendo que o assédio moral torna-se frequente em organizações nas quais esta prática é tolerada ou incentivada, é preciso que haja a conscientização dos gestores para uma mudança das estratégias de gestão. A organização também é afetada pelo assédio moral que gera a redução da capacidade produtiva e eficácia dos trabalhadores, acentuada crítica aos empregadores, elevada taxa de absenteísmo por doenças e alta rotatividade (GUEDES, 2008). Os órgãos fiscalizadores têm uma função importante para que estes casos não permaneçam no ambiente de trabalho. É preciso divulgar meios em que o trabalhador possa realizar denúncias e que seja instruído sobre seus direitos. Muitos trabalhadores desconhecem a ilegalidade dos atos de seus superiores por acreditarem ser comportamentos normais do cotidiano de trabalho. As direções das organizações precisam investir em treinamentos e meios de divulgação para que tornem seus trabalhadores conhecedores dos seus direitos e mantenham-nos distantes de atos violentos.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 2002.

BARRETO, M. O que é assédio moral? In: BARRETO, M. **Uma jornada de humilhações**. São Paulo: Fapesp/PUC, 2000. Disponível em: <<http://www.assediomoral.org/spip.php?article1>>. Acesso em: 26 out. 2010.

_____. **Violência, saúde e trabalho**: Uma jornada de humilhações. São Paulo: Educ, 2006.

BUENO, V.S. **Modalidades de violência nas relações de trabalho em uma organização pública federal**. 2009. 74f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade, e Ciência da Informação e Documentação – FACE, Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

BYRNE, B.M. Validating the measurement and structure of selfconcept: Snapshots of past, present, and future research. **American Psychologist**, p. 897-909, 2002.

CANIATO, A.M.P.; LIMA, E.C. Assédio moral nas organizações do trabalho: perversão e sofrimento. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 177-192, 2008.

CARNEIRO, G.R.S.; MARTINELLI, S.C.; SISTO, F.F. Autoconceito e dificuldades de aprendizagem na escrita. **Psicologia, Reflexão e Crítica**, v. 16, n. 3, p. 427-434, 2003.

CERCHIARI, E.A.N. Psicossomática um estudo histórico e epistemológico. **Psicol. cienc. prof.**, v. 20, n. 4, p. 64-79, 2000.

COSTA, P.C.G. Escala de autoconceito no trabalho: construção e validação. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 18, n. 1, abr. 2002.

DARCANCHY, M.V. **Assédio moral no meio ambiente do trabalho**. Vitória: Jus Vigilantibus, 2005. Disponível em: <http://jusvi.com/doutrinas_e_pecas/ver/19391>. Acesso em: 10 abr. 2010.

DUTTON, K.A.; BROWN, J.D. Global self-esteem and specific self-views as determinants of people's reactions to success and failure. **Journal of Personality and Social Psychology**, v.73, n.1, p. 139-148, 1997.

_____; SKOGSTAD, A. Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. **European Journal of Work and Organizational Psychology**, v. 5, n. 2, p. 185-201, 1996.

EINARSEN, S.; MIKKELSEN, E.G. Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. **Scandinavian Journal of Psychology**, v.43, n. 5, p. 397-405, 2002.

FERRAZ, A.M.S. **Assédio moral no trabalho**: relações com bases de poder do supervisor, autoconceito profissional e satisfação no trabalho. 2009. 164f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2009.

FERREIRA, J.B. Violência e assédio moral no trabalho: patologias da solidão e do silêncio. In: SOBOLL, L.A.P. (Org.). **Violência Psicológica e Assédio Moral no Trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

FREITAS, M.E. Assédio Moral e Assédio Sexual: faces do poder perverso nas organizações. *Revista de Administração de Empresas*. São Paulo: FGV, v. 41, n. 2, p. 8-19, 2001.

_____. Existe uma saúde moral nas organizações? **Organizações e Sociedade**, Salvador, v. 12, n. 32, 2005.

_____. Quem paga a conta do assédio moral no trabalho? **RAE-eletrônica**, v.6, n.1, art. 5, jan./jun., 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1676-56482007000100011&script=sci_arttext>. Acesso em: 01 abr. 2010.

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

GARCIA, I.S.; TOLFO, S.R. **Assédio moral no trabalho: culpa e vergonha pela humilhação social**. Curitiba: Juruá Editora, 2011.

GONDIN, S.M.G.; SIQUEIRA, M.M.M. Emoções e afetos no trabalho. In: ZANELLI, J.C.; BORGES-ANDRADE, J.E.; BASTOS, A.V.B. (Orgs.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: ARTMED, 2004.

GONZÁLEZ DE RIVERA, J.L. El síndrome de acoso institucional. **Revista Psiquiatria.com**, v. 5, n. 1, 2001. Disponível em: <<http://www.psiquiatria.com/revistas/index.php/psiquiatriacom/issue/view/60/>>. Acesso em: 26 out. 2010.

GOSDAL, T. et al. Assédio moral organizacional: esclarecimentos conceituais e repercussões. In: SOBOLL, L.; GOSDAL, T. (Orgs.). **Assédio moral interpessoal e organizacional: um enfoque interdisciplinar**. São Paulo: LTR, 2009, p. 33-41.

GRENIER-PEZE, M. Forclusão do feminino na organização do trabalho: um assédio de gênero. **Revista Produção**, v. 14, n. 3, set./dez. 2004.

GUEDES, M.H.M. **Idoso e arte: uma relação possível com a auto-imagem?** 2007, 131f. Dissertação (Mestrado em Gerontologia) – Universidade Católica de Brasília, Brasília, 2007.

GUEDES, M. N. **Terror Psicológico no Trabalho**. 3. ed. São Paulo: LTr, 2008.

GUILHARDI, H. J. Auto-estima, autoconfiança e responsabilidade. In: BRANDÃO, M.Z.; CONTE, F.C.S.; MEZZAROBBA, S.M.B. (Orgs.). **Comportamento Humano: Tudo (ou quase tudo) que você gostaria de saber para viver melhor**. Santo André: ESETec, 2002.

GUIMARÃES, L.A.M.; RIMOLI A.O. ‘Mobbing’ (Assédio Psicológico) no Trabalho: Uma síndrome psicossocial multidimensional. **Psicologia, Teoria e Pesquisa**, v. 22, n.2, p. 183-192, mai./ago. 2006.

HELOANI, R. Assédio Moral – um ensaio sobre a expropriação da dignidade do trabalho. **RAE-eletrônica**, v.3, n.1, p. 1-8, 2004.

Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/raeel/v3n1/v3n1a12.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2010.

HIRIGOYEN, M.F. **Mal-estar no trabalho**: redefinindo o assédio moral. 3. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2006.

_____. **Assédio Moral**: a violência perversa no cotidiano. 10. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2008.

INVITTI, C. **Assédio moral no trabalho por chefias**. Relatório PIBIC – Programa de iniciação científica – UFSC, 2008.

JACOBY, A.R. et al. Assédio moral: uma guerra invisível no contexto empresarial. **Rev. Mal-Estar Subj.** [online], v.9, n.2, p. 619-645, 2009. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1518-61482009000200011&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 15 nov. 2010.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. **A construção do saber**: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Porto Alegre: Artmed, 1999.

LEITE, J.R.D. Assédio moral: causas, efeitos e implicações jurídicas. **REV. TRT 18**, ano 8, p. 117-124, 2005.

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

_____. The definition of mobbing at workplaces. **The mobbing Encyclopaedia**. 1997. Disponível em <<http://www.leymann.se>>. Acesso em: 20 maio 2010.

LUMMERTZ, J.G.; BIAGGIO, A.M.B. Relações entre autoconceito e nível de satisfação familiar em adolescentes. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, v. 38, n. 2, p. 158-166, 1986.

LUNA, M. **Acoso psicológico en el trabajo (mobbing)**. Madri: Ediciones GPS Madri, relatório preparado para a Secretaria de Salud Laboral de CC.OO, 2003.

LUNA, S.V. **Planejamento de pesquisa: uma introdução**. São Paulo: EDUC, 1997.

MARSH, H.W; SHAVELSON, R.J. Self-concept: its multifaceted hierarchical structure. **Educational Psychologist**, v. 20, p. 422-444, 1985.

_____. Positive and negative global self-esteem: A substantively meaningful distinction or artifactors? **Journal of Personality and Social Psychology**, v.70, p. 818-819, 1996.

_____; CRAVEN, R.G. Reciprocal Effects of Self-concept and Performance from a Multidimensional Perspective: Beyond Seductive Pleasure and Unidimensional Perspectives. **Perspectives on Psychological Science**, v.1, n.2, p. 133-163, 2006.

MARTININGO FILHO A., SIQUEIRA M.V.S. Assédio moral e gestão de pessoas: uma análise do assédio moral nas organizações e o papel da área de gestão de pessoas. **Rev Adm Mackenzie** [Internet], 2008.

Disponível em:

<<http://www3.mackenzie.br/editora/index.php/RAM/article/view/184/184>>. Acesso em: 26 dez. 2011.

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

MENDONÇA, H.; MENDES, A.M. Experiências de injustiça, sofrimento e relação no contexto de uma organização pública do estado de Goiás. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v.10, n.3, p. 489-498, set./dez., 2005.

NASCIMENTO, S.A.C.M. O assédio moral no ambiente do trabalho. **Jus Navigandi**, 2004. Disponível em:

<<http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=5433ep=2>>. Acesso em: 20 maio 2010.

NEZLEK, J.B.; PLESKO, R.M. Day-to-day relationships among self-concept clarity, self-esteem, daily events, and mood. **Personality and Social Psychology Bulletin**, v. 27, p. 201-211, 2001.

NUNES, T.S. **Assédio moral no trabalho**: o contexto dos servidores da Universidade Federal de Santa Catarina. 2011, 281 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

OAKES, M.A.; BROWN, J.D.; CAI, H. Implicit and explicit self-esteem: Measure for measure. **Social Cognition**, v. 26, p. 778-790, 2008.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Impacto dos valores laborais e da interferência família: trabalho no estresse ocupacional. **Psic.: Teor. e Pesq.**, v. 21, n. 2, maio/ago., 2005.

PAULINELLI, J.D.C.; TAMAYO, A. Autoconceito: Efeitos da cegueira e do sexo em adolescentes. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, v.38, p.115-126, 1986.

PEIXOTO, F.J.B. **Auto-Estima, Autoconceito e Dinâmicas Relacionais em Contexto Escolar**: Estudo das relações entre auto-estima, autoconceito, rendimento acadêmico e dinâmicas relacionais com a família e com os pares em alunos do 7º, 9º e 11º anos de escolaridade. 2003, 389f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade do Minho, Braga, 2003.

PELHAM, B; SWANN, W. From self-conceptions to self-worth: on the sources and structure of self-esteem. **Journal of Personality and Social Psychology**, v. 57, p. 672-680, 1989.

POLLASTRI, A.R.; CARDEMIL, E.V.; O'DONNELL, E.H. Self-Esteem in Pure Bullies and Bully/ Victims: A Longitudinal Analysis. **Journal of Interpersonal Violence**, v.25, n.8, p.489-502, 2010.

RICHARDSON, R.J. et al. **Pesquisa Social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

ROGERS, C.R. **Terapia Centrada no Cliente**. São Paulo: Martins Fontes, 1992.

SALIN, D. **Workplace Bullying among Business Professionals**: Prevalence, Organisational Antecedents and Gender Differences. Doctoral dissertation. Research Reports, Serie A, no 117. Helsinki: Swedish School of Economics and Business Administration, 2003.

SALVADOR, L. Assédio moral: doença profissional que pode levar à incapacidade permanente e até à morte. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 7, n. 59, 2002. Disponível em: <<http://jus.uol.com.br/revista/texto/3326>>. Acesso em: 25 out. 2010.

SÁNCHEZ, A.V.; ESCRIBANO E.A. **Medição do autoconceito**. Tradução Cristina Murachco. Bauru: EDUSC, 1999.

SANTOS, K.L.S; SANTOS, M.L.C. O Profissional de Secretariado Aliando a Profissão à Maternidade. **Secretariado Executivo em Revist@**, Passo Fundo, RS, v.4, 2008.

SCHATZMAM, M. et al. Aspectos definidores do assédio moral. In: SOBOLL, L.A.P.; GOSDAL, T.C. **Assédio moral interpessoal e organizacional**: um enfoque interdisciplinar. São Paulo: LTr, 2009.

SCHLENDER, B. R.; DLUGOLECKI, D. W.; DOHERTY, K. The impact of self-presentations on self-appraisals and behavior. **The power of public commitment. Personality and Social Psychology Bulletin**, v. 20, p. 20-33, 1994.

SCHRAIBER, L.B.; d'OLIVEIRA, A.F.P.L. Romper com a violência contra a mulher: como lidar desde a perspectiva do campo da saúde. **Athenea Digital**, n.14, p. 229-236, 2008.

SEDIKIDES, C.; SKOWRONSKI, J.J. The symbolic self in evolutionary context. **Personality and Social Psychology Review**, v. 1, p. 80-102, 1997.

SHAVELSON, R.J.; HUBNER, J.J.; STANTON, G.C. Self-concept: Validation of construct interpretations. **Review of Educational Research**, v. 46, p. 407-441, 1976.

SILVA, F.B.F.; ALMEIDA, D.V.; SILVA, S.F.G. Caracterização do assédio moral nas relações de trabalho. **An. Sciencult**, Paranaíba, v.1, n.1, 2009.

SIQUEIRA, M.V.S. et al. Homofobia e violência moral no trabalho no Distrito Federal. **O&S. Organizações & Sociedade**, v. 16, p. 50, 2009.

SOBOLL, L.A. **Assédio moral-organizacional**: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

_____. et al. Situações distintas do assédio moral. In: SOBOLL, L.A.P.; GOSDAL, T.C. **Assédio moral interpessoal e organizacional**: um enfoque interdisciplinar. São Paulo: LTr, 2009.

TAFARODI, R.W.; MILNE, A.B. Decomposing global self-esteem. **Journal of Personality**, v. 70, p. 443-483, 2002.

TAMAYO, A. EFA: Escala Fatorial de Autoconceito. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**. Rio de Janeiro: FGV, v.33, n.4, p. 87-102, 1981.

_____. Autoconceito e região de origem. **Arquivos Brasileiros de Psicologia**, v. 34, n. 2, p. 60-64, 1982.

_____. Prioridades axiológicas, atividade física e estresse ocupacional. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, n. 3, p. 127-147, 2001.

_____. et al. A influência da atividade física regular sobre o autoconceito. **Estudos de Psicologia**, v. 6, p. 157-165, 2001.

TARCITANO, J.S.C.; GIMARÃES, C.D. **Assédio moral no ambiente de trabalho**. 2004. 51f. Trabalho de Conclusão do Curso (Graduação em Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos) - Centro de Educação Tecnológica Estácio de Sá de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2004.

TEIXEIRA, P.C.; MATSUDO, S.M.M.; ALMEIDA, V.S. Auto-estima e imagem corporal de gestantes de acordo com o nível de atividade física. **R. bras. Ci e Mov.**, v. 16, n. 1, p. 57-65, 2008.

TEIXEIRA, R.F.; BATISTUTI, E. Assédio moral em organizações mecanicistas: efeitos em um call Center. **Revista ANGRAD**, v. 10, n. 2, abr./maio/jun. 2009.

THE MORRIS ROSENBERG FOUNDATION. **The Rosenberg Self-Steem Scale**. University of Maryland. [ca. 1960]. Disponível em: <<http://www.bsos.umd.edu/soc/research/rosenberg.htm>>. Acesso em: 18 maio 2010.

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

VALENTIM, I.V.L.; KRUEL, A.J. A importância da confiança interpessoal para a consolidação do Programa de Saúde da Família. **Ciênc. saúde coletiva** [online]., v.12, n.3, p. 777-788, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/csc/v12n3/28.pdf>>. Acesso em: 01 fev. 2012.

VARTIA, M. **Workplace Bullying**: A Study on the Work Environment. Well-Being and Health. Doctoral Dissertation. People and Work Research Reports 56. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health, 2003.

VERDASCA, A.T. **Assédio Moral no local de trabalho**: o caso do sector bancário português. 2010. 382f. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, 2010.

YOUNG, C. Assédio ou dano moral? **Revista Melhor**, São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://revistamelhor.uol.com.br/textos.asp?codigo=11543>>. Acesso em: 05 jul. 2010.

ZANETTI, R. **Assédio moral no trabalho**. E-book, 2008. Disponível em: <http://bdjur.stj.gov.br/xmlui/bitstream/handle/2011/18893/Livro_Ass%C3%A9dio_Moral.pdf?sequence=1>. Acesso em: 22 nov. 2010.

APÊNDICE A – Protocolo de registro das informações documentais**DADOS DO DENUNCIANTE**

Nome:	_____
Fone: _____	E-mail: _____
Nº do processo: _____	Data da denúncia: ____/____/____

DADOS ORGANIZACIONAIS

Ramo: _____

DADOS DA VIOLÊNCIA

Motivo da violência:	_____ _____
Denúncia:	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
Encaminhamento:	_____ _____

Fonte: desenvolvido pela autora.

APÊNDICE B – Roteiro de entrevista e cartões

1. Qual a função que você exercia/exerce no emprego que você denunciou?
2. Qual sua idade?
3. Qual seu nível de escolaridade?
4. Quanto tempo você trabalhou/trabalha nesta empresa?
5. Eu já tive acesso ao seu processo, mas gostaria que você me contasse sobre a situação que você denunciou à SRTE/SC.
6. Quanto tempo durou esta situação?
7. Qual a frequência destas situações?
8. Qual a função do assediador?
9. Como seus colegas de trabalho agiam diante da situação?
10. Você continua trabalhando na empresa?
11. (Em caso positivo) O assédio moral continua ocorrendo?
12. Por que você acha que ocorrem essas situações?
13. Quais as conseqüências que você percebe do assédio moral em você?
14. Quais foram os seus sentimentos em relação às situações que ocorreram?

Agora começaremos a segunda etapa da entrevista. Eu colocarei sobre a mesa alguns cartões e você pode escolher um de cada vez, conforme a ordem que preferir. Depois de escolher o cartão, gostaria que você lesse o que está escrito nele e depois eu lhe farei uma pergunta.

CARTÕES:

Quanto eu gosto das minhas qualidades e aceito os meus defeitos.

A segurança que tenho em mim mesmo.

A importância que atribuo a mim mesmo.

Como avalio a vontade de me relacionar com os outros. E também a minha capacidade de estabelecer e manter relações, de me comunicar.

A avaliação que faço sobre minha aparência física.

Como avalio o meu modo de agir ou pensar, de acordo com o que considero certo e errado.

Como avalio o modo de me controlar nas minhas relações com as outras pessoas.

A avaliação sobre minha capacidade de resolver problemas, de aprender, de ter boas idéias.

15. Qual a avaliação que você faz sobre você, em relação a afirmação apresentada? (Pergunta apresentada após cada cartão escolhido pelos participantes).
16. Como a maioria das pessoas que convive com você te descreveria?
17. Você concorda com a descrição deles?
18. Baseados em que, você acha que eles fariam isso sobre você?
19. Você identifica alguma mudança na maneira como você se percebe depois das situações de assédio moral? Quais?

20. As pessoas com quem você convive comentam sobre alguma mudança em você, após as ocorrências de assédio moral?

APÊNDICE C – Termo de consentimento livre e esclarecido



Universidade Federal de Santa Catarina
Centro de Filosofia e Ciências Humanas

Termo de consentimento livre e esclarecido

Meu nome é Cinara Invitti, sou aluna da UFSC e estou desenvolvendo, com a participação da minha orientadora Suzana da Rosa Tolfo a pesquisa sobre AUTOCONCEITO DE TRABALHADORES ASSEDIADOS MORALMENTE NO TRABALHO, com o objetivo de caracterizar o assédio moral no trabalho assim como o autoconceito dos trabalhadores. Este estudo é necessário, pois se considera importante caracterizar assédio moral que ocorre nas organizações e como esse tipo de situação interfere psicologicamente no autoconceito dos assediados. A coleta de dados se dará por meio de documentos e de entrevistas, as quais serão gravadas e, posteriormente, transcritas a fim de que se faça uma análise qualitativa de seus conteúdos.

Se houver dúvida em relação ao estudo ou se você não desejar mais fazer parte do mesmo, não haverá problema, apenas nos comunique pelo telefone (48) 3721-8575 ou pelo e-mail cinara_invitti@yahoo.com.br. Se você estiver de acordo em participar, podemos garantir que as informações fornecidas (ou material coletado) serão confidenciais e só serão utilizadas neste trabalho.

Se você estiver de acordo em participar, solicitamos que assine o termo abaixo.

Eu, _____, acredito ter sido suficientemente informado a respeito das informações que li acerca do estudo AUTOCONCEITO DE TRABALHADORES ASSEDIADOS MORALMENTE NO TRABALHO. Ficaram claros para mim quais são os propósitos do estudo, os procedimentos a serem realizados, seus desconfortos e riscos, as garantias de confidencialidade e de esclarecimentos permanentes. Ficou claro também que minha participação é isenta de despesas e de compensação financeira. Concordo voluntariamente em participar deste estudo e autorizo a utilização dos dados que forneci para a presente pesquisa, sem que haja identificação individual.

Assinatura: _____

RG: _____

Assinaturas:

Pesquisador principal: CINARA INVITTI – PSICÓLOGA -
MESTRANDA EM PSICOLOGIA UFSC:

Pesquisador responsável: SUZANA DA ROSA TOLFO,
PROFESSORA E PESQUISADORA DO DEPTO. DE PSICOLOGIA
DA UFSC:

ANEXO A – Certificado de aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos/UFSC



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
 Pró-Reitoria de Pesquisa e Extensão
 Comissão de Ética em Pesquisa com Seres Humanos

CERTIFICADO Nº 2011

O Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH) da Pró-Reitoria de Pesquisa e Extensão da Universidade Federal de Santa Catarina, instituído pela PORTARIA N.º 014/GR 99 de 04 de novembro de 1999, com base nos artigos para a constituição e funcionamento do CEPSH, consistentes o anexo ao Regulamento Interno do CEPSH, CERTIFICA que os procedimentos que resultaram nesta avaliação ao projeto de pesquisa abaixo especificada estão de acordo com os princípios éticos estabelecidos pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP.

APROVADO

PROCESSO: 2011 **FR:** 42849

TÍTULO: NUNCA CHEGAREI TRABALHADORES ASSERADOS MORALMENTE NO TRABALHO

AUTOR: Sônia de Rosa Toffo, Coordenadora

FLORENÓPOLIS, 03 de Outubro de 2011


 Coordenador do CEPSH/UFSC

Prof. Washington Pereira de Souza
 Coordenador do CEPSH/UFSC