

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FORMIGA – UNIFOR-MG
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
KARINE FARIA ARAÚJO

ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO: IMPLICAÇÃO NA
ESTRUTURA PSICOLÓGICA DO INDIVÍDUO

FORMIGA – MG
2017

KARINE FARIA ARAÚJO

ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO: IMPLICAÇÃO NA ESTRUTURA
PSICOLÓGICA DO INDIVÍDUO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Administração de Empresas do UNIFOR-MG, como requisito parcial para obtenção de título de bacharel em Administração de Empresas.

Orientadora: Prof.^a Dra. Jussara Maria Silva Rodrigues Oliveira

FORMIGA – MG

2017

A663 Araújo, Karine Faria.
Assédio moral no ambiente de trabalho: implicação na estrutura psicológica do indivíduo / Karine Faria Araújo. – 2017.
51 f.

Orientadora: Jussara Maria Silva Rodrigues Oliveira.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração)-Centro
Universitário de Formiga-UNIFOR-MG, Formiga, 2017.

1. Assédio moral. 2. Vítimas. 3. Assediadores. I. Título.

CDD 658.406

Karine Faria Araújo

ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO: IMPLICAÇÃO NA ESTRUTURA
PSICOLÓGICA DO INDIVÍDUO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Curso de Administração de Empresas do UNIFOR-MG, como requisito parcial para obtenção de título de bacharel em Administração de Empresas.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dra. Jussara Maria Silva Rodrigues Oliveira
Orientadora

Prof. Me. Eugênio Vilela Júnior
Banca

Formiga, 14 de novembro de 2017.

Dedico este estudo a minha mãe, minha principal motivadora. A meu namorado Luiz por todo incentivo, paciência e entendimento. A Deus que sempre se manteve a meu lado não me deixando nunca desistir.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Deus, o guia da minha vida, que sempre me manteve forte e focada para que tudo desse certo e eu conseguisse chegar até aqui. A minha família, em especial a minha mãe, meu pilar, minha maior incentivadora e a pessoa que mais sonhou junto comigo durante esta jornada. A meu namorado e toda a sua família, por todo amor a mim dedicado, por toda paciência, dedicação e palavras que me acalmaram em momentos de desespero. A toda minha equipe de trabalho por viverem comigo esta luta e entenderem os meus dias de estresse e sempre me apoiarem e confortarem. A todos os meus amigos que vibraram por mim e acreditaram que esta etapa seria concluída com sucesso, minha gratidão será eterna. A todos os professores pelos conhecimentos e palavras de carinho e incentivo a mim destinadas, em especial a minha coordenadora e orientadora Jussara, por sempre acreditar no meu potencial e me manter sempre com a cabeça erguida. Chegar até aqui, olhar para trás e ver tudo o que construí e as pessoas que essa experiência me permitiu conhecer é muito gratificante. Muito obrigado a todos vocês que de alguma forma se fizeram presentes para a concretização deste estudo.

RESUMO

O assédio moral está presente nas relações de trabalho desde a sua existência, porém, só agora vem tomando forças e medidas para que este quadro seja revertido para que haja mais respeito no ambiente organizacional. O objetivo deste estudo foi analisar o assédio moral praticado no ambiente de trabalho, a fim de descobrir quais os principais motivos que levam ao acontecimento destas situações, descobrir quais os principais tipos de assédio moral e assediadores presentes no dia-a-dia do trabalhador e sugerir ações para que estes casos sejam cada vez menos frequentes. O estudo classificou-se como exploratório, campo, bibliográfico e quali-quantitativo. A pesquisa foi aplicada para cinquenta trabalhadores de uma fábrica de calçados situada no Centro Oeste de Minas Gerais. O instrumento de coleta de dados foi um questionário semiestruturado, com intuito de coletar dados para compreender como as situações de assédio moral se manifestam na empresa estudada. Os resultados obtidos apontaram que a maioria dos entrevistados identificaram o tipo de assédio moral vertical descendente, ou seja, de encarregados contra seus subordinados. O perfil dos assediadores mais comum na fábrica são os que ofendem sem a presença de outras pessoas, porém outros tipos também foram encontrados. Conclui-se que, o assédio moral causa nas vítimas problemas que interferem na saúde física e principalmente psicológica, como, acessos de raiva, crises de choro, insônia entre outros sintomas. Por fim, o estudo revelou que a pressão psicológica exercida sobre o colaborador na empresa estudada, atrapalha no seu desempenho na organização.

Palavras-chave: Assédio moral. Assediadores. Vítimas.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Características do assediador.....	23
Quadro 2 – Comportamento do assediador.....	24
Quadro 3 – Características dos assediadores presentes na fábrica.....	39
Quadro 4 – Ações para a redução do assédio moral.....	43

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Sintoma após o assédio moral em homens e mulheres.....	25
Tabela 2 – Perfil dos entrevistados.....	35
Tabela 3 – Consequências causadas aos entrevistados vítima de assédio moral	40

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	OBJETIVOS.....	11
2.1	Objetivo geral.....	11
2.2	Objetivos específicos.....	11
3	JUSTIFICATIVA.....	12
4	REFERENCIAL TEÓRICO.....	13
4.1	Assédio moral nas organizações.....	13
4.2	Tipos de assédio.....	15
4.2.1	Assédio moral vertical.....	15
4.2.1.1	Assédio vertical descendente.....	16
4.2.1.2	Assédio vertical ascendente.....	17
4.2.2	Assédio moral horizontal.....	18
4.2.3	Assédio moral misto.....	19
4.2.4	Assédio moral coletivo.....	20
4.3	Perfil e comportamento do assediador.....	21
4.4	Vítimas e as consequências causadas.....	25
4.5	Efeitos jurídicos do assédio moral.....	27
4.5.1	Diferença entre assédio moral e dano moral.....	28
4.5.2	Dano moral.....	29
4.6	Responsabilidade civil.....	30
4.6.1	Responsabilidade civil subjetiva.....	31
4.6.2	Responsabilidade civil objetiva.....	32
5	METODOLOGIA.....	33
5.1	Tipo de pesquisa.....	33
5.2	Objeto de estudo.....	34
5.3	Instrumento de coleta de dados.....	34
5.4	Análise e interpretação dos dados.....	34
6	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	35
6.1	Perfil dos entrevistados.....	35
6.2	Situações de assédio moral.....	36
6.3	Ações para diminuir o assédio moral na empresa.....	43
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	45

REFERÊNCIAS.....	47
APÊNDICE.....	50

1 INTRODUÇÃO

Nas relações trabalhistas existem muitos cuidados a serem tomados para que problemas não sejam gerados no convívio entre os empregados e empregadores, ou ainda entre os colaboradores. Um desses problemas é o assédio moral. Ele é a exposição dos funcionários a alguma situação humilhante e constrangedora de forma repetitiva, ou ainda alguma situação vexatória, essa não sendo necessária a repetição, como por exemplo, dar ao colaborador o “prêmio” de pior funcionário do mês na frente de seus colegas.

O assédio moral está presente nas relações de trabalho desde a sua existência, porém, só agora vem tomando força e medidas para que este quadro seja revertido para que haja mais respeito dentro do ambiente de trabalho. Pode-se observar que, os maus tratos vêm sendo cada vez mais constantes no meio trabalhista e apesar de as devidas providências estarem começando a ser tomadas ainda não há algo concreto em relação à saúde, alguma norma deixando explícito que isso é um risco para a saúde psicológica do colaborador, além de atrapalhar o seu desempenho dentro da organização.

Nesse sentido, o assédio moral traz danos ao psicológico do indivíduo, de modo que se sinta inferior aos demais colegas de trabalho, sentindo-se ridicularizado e incapaz de cumprir as suas atividades rotineiras. Percebe-se por meio dos estudiosos do tema, que as torturas psicológicas começam a acontecer partindo do próprio indivíduo.

Em meio a tantas explicações do que é o assédio moral, conhecido também como terror psicológico, uma indagação é frequente, porque está cada vez mais comum o assédio moral nos locais de trabalho? Muitos acreditam que exercendo essa pressão psicológica no funcionário terá um desempenho superior, mas enganam-se, então uma outra indagação surge: quanto maior o terror psicológico menor o rendimento?

Portanto, é necessário que medidas sejam tomadas e ações se concretizem para uma prevenção do assédio moral no ambiente de trabalho, no qual as empresas tenham o compromisso de deixar seus colaboradores, de todos os níveis, cientes dos males do assédio moral.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Analisar o assédio moral praticado no ambiente de trabalho por meio de comunicações abusivas que refletem na estrutura psicológica do colaborador.

2.2 Objetivos específicos

- Descrever os tipos de assédio moral praticados dentro das organizações por meio da literatura.
- Demonstrar os malefícios das vítimas acometidas pelo assédio moral.
- Sugerir ações na relação empregado/empregador ou entre os colaboradores para evitar o assédio moral.

3 JUSTIFICATIVA

Este trabalho se justifica pela falta de informações e conhecimentos sobre o assédio moral no ambiente de trabalho, já que este pode estar presente em qualquer organização em qualquer momento, atrapalhando a convivência, rendimento e tranquilidade no local de trabalho, e também por beneficiar acadêmicos que tenham interesse pelo tema, pois trata de forma clara e objetiva o que é assédio moral e o que ele pode acarretar nas vítimas.

Como este é um tema ainda desconhecido por muitos, busca-se esclarecer o que é assédio moral, quais os tipos, alertando as pessoas que talvez sofram desse mal, mas não sabem que as condutas abusivas de seus superiores, subordinados e colegas se caracterizam como assédio, dando sugestões de ações para serem implantadas nas empresas a fim de diminuir este índice. Barreto (2005) em uma de suas pesquisas destaca que 90% das agressões são feitas por chefes, 6% pelo chefe juntamente com os colegas de trabalho, 2,5% das agressões feitas somente pelos colegas e 1,5% dos subordinados contra seus chefes. Ou seja, o primeiro passo é trabalhar com as pessoas que tem um nível hierárquico mais alto para que elas entendam que este, definitivamente, não é o melhor caminho.

Empregados e empregadores podem ter interesse em conhecer mais aprofundadamente como essas condutas se dão, a fim de se preservarem e prevenirem essas situações dentro do seu ambiente de trabalho, pelo fato de que este tema está sendo abordado cada vez com mais frequência e intensidade.

Diante disso, este trabalho se justifica por contribuir com o conhecimento de leigos, futuros administradores e empregadores, podendo assim ajudar a identificar quando estas situações estão ocorrendo, como proceder diante delas; além de trazer um enriquecimento em relação a materiais para novos estudos sobre o tema.

Para a acadêmica este trabalho foi de grande valia, pois além do conhecimento obtido sobre o assunto, ao se deparar com essas situações no mercado de trabalho que a espera, saberá como identificar e como lidar com as pessoas envolvidas nessas situações.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

Este referencial traz consigo as definições de assédio moral e seus tipos, além de mostrar quais os danos causados as vítimas, como cada uma reage e quais os sintomas são presentes nessas situações, e também o comportamento do assediador, como ele escolhe a vítima e agride psicologicamente. Traz também a relação jurídica do assédio moral.

4.1 Assédio moral nas organizações

De acordo com Hirigoyen (2002), assédio moral pode ser definido como qualquer palavra ofensiva, gesto humilhante, comportamento agressivo e/ou atitudes de forma repetitiva, que façam com que o assediado se sinta intimidado e humilhado, tendo a sua integridade física ou psíquica atingida.

Barreto (2000), também compartilha da mesma opinião, após desenvolver uma pesquisa com 2072 trabalhadores de empresas e ramos diferentes, constatou que assédio moral é a exposição dos trabalhadores a situações vexatórias e humilhantes durante o desempenho do seu trabalho, podendo ser exercida por um ou mais chefes de forma repetitiva, acarretando em desgaste psicológico e emocional.

Nascimento (2004), diz que essas situações ocorrem principalmente por comportamentos, palavras, atos, gestos e escritos que possam ofender a personalidade, atingir a dignidade do empregado; também podem ser expressadas quando o seu trabalho fica em risco ou ainda quando o bom relacionamento entre colegas seja degradado. Outros autores afirmam que abusos de poder e sanções disciplinares injustas também são considerados assédio moral.

Guedes (2003), determina que todos os atos e comportamentos que venham dos chefes, gerentes e/ou colegas de trabalho, que mostram ser atitudes de perseguição, que causam danos ao psicológico e tem uma continuidade são considerados assédio moral.

Ribeiro e Mancini Neto (2003), afirmam que o tema não é uma novidade, pois acontece em todos os lugares no âmbito empresarial, as denúncias e discussões sobre assédio moral começaram a acontecer recentemente, mas só agora foi

identificado como fator prejudicial para a saúde psicológica do trabalhador e também como fenômeno destruidor do bom convívio entre os indivíduos.

Passos (2014), diz que o assédio moral é algo que acontece a muito tempo e vem se acentuando na sociedade devido as injustiças que acontecem, principalmente em organizações produtivas que preocupam-se em crescer, ter lucros e acabam se esquecendo do bem estar do seu colaborador.

De acordo com Barros (2005) o assédio moral é algo ligado com a postura que cada um tem diante de certas situações, como mostra a seguir:

O assédio moral está diretamente ligado à nossa própria estrutura emocional e sentimental, a que chamamos de caráter. Trata-se pois, de um atentado contra a dignidade humana, que de início se manifesta nos ambientes familiar e escolar, e que mais tarde, na vida adulta, pode chegar ao ambiente de trabalho e em outras áreas da sociedade, em forma de potencial razão negativa decorrente de ciúmes, invejas e rivalidades quando se depara com exibição de valores, relato de brilho e glória. Nessas situações, o Direito busca a proteção à dignidade da vítima, fato que se justifica a punição do assédio moral, sendo este o seu fundamento (BARROS, 2005, p.871-872).

Silva (2005) deixa claro que o assédio moral não são situações que acontecem vez ou outra, tem que ser uma situação repetitiva e por um período de tempo prolongado, mostrando que há um processo de agressões verbais afetando o psicológico do colaborador.

Ribeiro e Mancini Neto (2003) contam como o assédio moral no trabalho começa a acontecer, o assediado encara como uma brincadeira, não guarda mágoas, até que a situação começa a ser constrangedora, a vítima começa a ser colocada em posição de inferioridade, sofrendo ataques sem motivo e extremamente desumanos que mexem com o psicológico do indivíduo. Na maioria dos casos, o assédio moral começa por causa de vingança do chefe contra seu funcionário, talvez por ter reagido ao autoritarismo ou quando se nega a subjugar.

Barros (2005) conta que, o assediador tem por objetivo sentir-se superior, fazer com que sua atitude traga obediência, não somente do funcionário atingido diretamente, como também de toda a equipe que presencia tais atitudes, ele torna-se temido, portanto a chance de um funcionário atingido receber ajuda de seus colegas é mínima.

Passos (2014), diz que os empregados começam a acreditar que seu desempenho e permanência na empresa dependem unicamente deles, então passam a ser submissos. Com medo de perderem o emprego, por vezes, passam a

ser cúmplices da agressão moral por meio do silêncio, em situações que são humilhados, inferiorizados e ridicularizados, ou mesmo quando presenciam esta cena com um colega de trabalho. Passam a trabalhar tensos, sempre preocupados com a presença do chefe e o que talvez seja o pior aspecto da agressão moral começa a acontecer, que é a pressão psicológica partindo de si mesmo.

Na maioria das vezes, o assédio moral é cometido pelos chefes, mas também ocorre quando os colegas praticam tal ato entre si. De acordo com Passos (2014), muitas vezes os trabalhadores são condicionados a acreditar que o assédio moral somente é praticado por quem tem um poder formal, mas os colegas de trabalho podem influenciar os demais, fazendo com que percam a autoestima, atrapalhe no desempenho de suas funções, no crescimento no trabalho ou mesmo de se manter nele. Diante de tantas explicações do que é assédio moral, Nascimento (2004) diz esta é uma situação delicada, sendo necessária uma maior atenção e cuidado, e não encarando apenas como uma lesão do direito da personalidade.

As informações acima explicam o que é assédio moral, porém ele pode se manifestar de várias maneiras. O próximo tópico retrata os tipos de assédio moral.

4.2 Tipos de assédio

Existem vários tipos de assédio moral, são eles: assédio moral horizontal, assédio moral vertical, este se dividindo em assédio vertical ascendente e descendente, assédio misto e assédio coletivo (ALKIMIN, 2006; PASSOS,2014).

4.2.1 Assédio moral vertical

Passos (2014), defende que este tipo de assédio a princípio parece ser mais prejudicial a saúde mental do colaborador e também ao seu rendimento, pois vem de uma pessoa que tem autoridade dentro da empresa e a importância que a vítima dá as palavras e ao isolamento feito é maior, além de não ter coragem de reagir ou mesmo de reclamar os seus direitos.

De acordo com Silva (2011) o assédio vertical é aquele que envolve dois níveis hierárquicos diferentes. É o tipo de assédio mais comum justamente pelo fato

de haver essas diferenças entre o poder de cada indivíduo sendo mais fácil de se esconder qualquer fato ilícito por meio de falsos protocolos.

Porém, dentro deste contexto, existem duas subdivisões que são assédio vertical descendente e assédio vertical ascendente, mostrando que não somente do chefe podem vir tais atitudes.

4.2.1.1 Assédio vertical descendente

Oliveira (2014) diz que esse assédio vem de um superior hierárquico, porém este não precisa ser necessariamente o empregador, mas sim qualquer pessoa que detenha consigo algum poder sobre os demais colaboradores como, por exemplo, um gerente.

Segundo Capelari (2009), o assédio vertical descendente é mais comum devido ao fato de ele advir dos maus-tratos do chefe contra o funcionário, até porque o poder que o chefe obtém de fiscalizar e delegar ordens faz com que ele consiga humilhar um funcionário durante o seu pronunciamento sem que, na maioria das vezes, alguém o interrompa e o questione, ele pode também deixar de delegar funções ao subordinado atingido pelo assédio.

Alguns superiores acabam por assediar os seus subordinados achando que conseguirão assim um melhor rendimento.

Entretanto, sob a roupagem do exercício do poder de direção, os detentores do poder – empregador ou superior hierárquico – visando uma organização do trabalho produtiva e lucrativa, acabam por incidir no abuso de poder, adotando posturas utilitaristas e manipuladoras através da gestão sob pressão (onde se exige horários variados e prolongados, diversificação de função, cumprimento a todo custo de metas etc.). Notadamente, o superior hierárquico que se vale de uma relação de domínio, cobranças e autoritarismo por insegurança e medo de perder a posição de poder, desestabilizando o ambiente de trabalho pela intimidação, insegurança e medo generalizado, afetando o psiquismo do empregado, e, conseqüentemente sua saúde mental e física, além de prejudicar a produtividade com a queda no rendimento do empregado afetado pela situação assediante ou pelo absenteísmo.

Assim, os detentores do poder se valem de manobras perversas, de forma silenciosa, visando excluir do ambiente aquele que representa para si uma ameaça ou para a própria organização do trabalho, praticando manobras ou procedimentos perversos do tipo recusa de informação ou comunicação, desqualificação e/ou rebaixamento, isolamento, excesso de serviço com metas absurdas e horários prolongados (ALKIMIN, 2008, p. 44-45).

Hirigoyen (2009) menciona que, neste tipo de assédio, a vítima quase nunca recebe apoio e ajuda de seus colegas, pois, o ato vem de um superior e os

colaboradores acabam ficando com medo de se prejudicarem. Assim, o assediado fica cada vez mais atormentado, pois além das agressões vindas de cima passa a ter dificuldade de se entrosar com os demais colegas ficando, assim, cada vez mais afastado.

Falkembach (2007), diz que o chefe pode assediar o seu subordinado, devido ao fato de, por algum motivo, sentir-se ameaçado em relação ao seu cargo ou por acreditar que ele possa prejudicar o desempenho do mesmo.

De acordo com os estudos de Hirigoyen (2009) um tipo de agressão contra seu subordinado é uma situação comum no dia-a-dia do ambiente de trabalho. A autora acredita que essa agressão acontece pelo fato de o chefe achar que os seus colaboradores não precisam/merecem um ambiente de trabalho saudável, apenas importa se dão retorno para a empresa ou não.

A maior causa do assédio é o abuso de poder de um superior hierárquico contra seu subordinado, fazendo com que eles acreditem e aceitem que esta é uma situação comum e normal, que em todos os lugares acontece, o superior manda e o inferior obedece, independentemente de como essa ordem é dada. Muitas vezes, mesmo sabendo, que a atitude de seu chefe é errada acabam por se submeter a essas situações por medo de perder o emprego (ALMEIDA, 2007).

4.2.1.2 Assédio vertical ascendente

Capelari (2009), diz que assédio vertical ascendente, um caso mais raro, ocorre quando os papéis se invertem, um funcionário ao notar erros de seu chefe, os usa contra ele e começa a assediá-lo em forma de ameaças, por uma forma usual praticada concede benefícios em troca do seu silêncio.

Em contrapartida, Silva (2011) defende que este não é tão difícil de se encontrar como se pensa inicialmente, principalmente quando algum colega sobe de cargo. Ele ainda destaca que, dentro de um ambiente de trabalho público, o assédio é mais frequente do que na iniciativa privada, pois os cargos já são estabelecidos.

Passos (2014), conta que este tipo de assédio também ocorre quando uma empresa é vendida para outra ou quando é fundida surgindo-se um novo chefe. Neste caso, na maioria das vezes, o assédio vem de um grupo e não somente de um único indivíduo por considerá-lo antipático e intruso. Também ocorre quando um

colega de trabalho ganhou uma promoção e subiu de cargo e agora é o novo chefe, o grupo geralmente por inveja, o assedia fazendo piadas, desafiando-o com atitudes irônicas, fazendo pouco caso de suas ordens, buscando com que a vítima perca o controle e acabe por se prejudicar em seu novo cargo.

Falkembach (2007), defende que um indivíduo ou um grupo assedia seu superior pelo fato de abusar de seu poder e se exceder em suas atitudes, sendo autoritário, arrogante, acarretando na rivalidade e competitividade negativa de seus subordinados. Ocorre também, quando por inexperiência ou insegurança o chefe fica acuado e intimidado com as atitudes dos funcionários, tem suas regras desrespeitadas e mesmo assim não consegue manter o controle. Os assediadores conseguem retirar do comando o superior indesejado.

Segundo Silva Filho e Sabinho (2011), compartilham da mesma opinião e acrescenta mais um motivo pelo qual este assédio acontece:

O assédio moral vertical ascendente acontece quando os empregados, em situação de subordinados, assediam seu superior hierárquico. Tal fenômeno pode ocorrer tanto quando o superior excede em seus poderes, tornando o autoritarismo sua maneira de exercer sua função, como quando se mostra inexperiente ou inseguro, tendo suas ordens desrespeitadas ou deturpadas (SILVA FILHO, SABINO, 2011, p.7).

De acordo com Guerzoni (2008) um dos motivos que leva os funcionários a assediar moralmente seu superior, é que, quando este foi escolhido a opinião do grupo não fez diferença, então passam a acreditar que o novo chefe não tem as devidas qualidades para exercer a função e o menospreza. Outro motivo pode ser que, o modo como o novo chefe trabalha não agrada os demais pelo fato de ele não pensar no bem estar dos funcionários e tomar medidas sem pensar em como eles vão executar e se tem materiais necessários para isso.

4.2.2 Assédio moral horizontal

Este tipo de assédio é bem parecido com o *bullying*, e ocorre quando não se há subordinação, ou seja, as partes envolvidas estão em um mesmo nível hierárquico, os colegas de trabalho fazem essa agressão entre si. Os motivos são vários, buscam por promoções e entendem que para isso precisam prejudicar aos colegas, por divergência de opinião e cultura como por exemplo religião, opção sexual, lado político entre tantos outros (CAPELARI, 2009).

Almeida (2007) diz que esse é um assédio praticado de colega para colega e essas situações ocorrem por inveja quando seu colega se sobressaiu e também por competitividade. Atualmente para se manter no emprego é necessário cada vez mais escolaridade, especializações e conhecimentos, onde todos começam a usar desses artifícios para prejudicar aos colegas difamando-os, dizendo que é mais qualificado e fazendo com que este se sinta inferior e acabe por pedir demissão.

Silva Filho e Sabino (2011), descrevem este tipo de assédio como:

A espécie horizontal trata-se daquela cometida por colega (ou colegas) de serviço, sendo manifestado através de brincadeiras maldosas, gracejo, piadas, grosserias, gestos obscenos, menosprezo, isolamento. Sendo, dentre muitos fatores, os conflitos interpessoais que provocam dificuldades de convivência por qualquer motivo pessoal, a competitividade, e inclusive, a rivalidade (SILVA FILHO, SABINO, 2011, p.7).

Tanto quanto o assédio vertical, o assédio horizontal tem consequências nocivas e destruidoras à vítima. Esse assédio é praticado geralmente entre colegas de trabalho por querer subir de cargo e/ou ganhar pontos com o chefe, uma das armas usadas pode ser ocultar alguma informação valiosa para o desempenho do trabalho do colega e depois o rotular como preguiçoso, desatento, ser incapaz de realizar as tarefas, entre outros adjetivos, tendo como consequências advertências ou mesmo o desligamento da empresa (PASSOS, 2014).

Falkembach (2007), defende que esse tipo de assédio, exercido pelos colegas de trabalho uns com os outros, traz uma competitividade não desejada e uma rivalidade que faz com que tudo valha para, por exemplo, alcançar uma meta e o colega não, para assim se sobressair. O assédio moral nessas condições agride diretamente a honra e dignidade do indivíduo enquanto colaborador da empresa, podendo acarretar em estresses na vida pessoal e baixa-estima, além de tornar o ambiente de trabalho um lugar com o clima pesado.

4.2.3 Assédio moral misto

Conforme Capelari (2009), o assédio moral misto acontece quando pelo menos um superior hierárquico juntamente com pelo menos um subordinado assediam uma pessoa, ou seja é necessário que exista pelo menos três pessoas, sendo assim atingido por todos os lados. Para agressão se concretizar ela precisa ter um ponto de partida, podendo ser o chefe ou então um colega, mas com o tempo

ela se generalizará, pois como o chefe começa a excluir a vítima, os outros por medo de serem perseguidos também adotam este comportamento. Portanto, a vítima passa a ser culpada por tudo, os colegas começam a negar e omitir informações para que erros aconteçam a culpa mais uma vez caia sobre a vítima, facilitando assim o assédio moral do superior que pode aproveitar deste momento para agredir verbalmente, a diminuindo e menosprezando, atacando diretamente o psicológico do indivíduo.

Mendes (2015) diz que para este assédio se classificar como tal, é necessário inicialmente a presença de ao menos um assediador horizontal, um na posição vertical e uma vítima, assim o assédio começa e com o tempo ele vai se generalizando e mais pessoas vão se juntando com os assediadores assim como o número de vítimas pode vir a aumentar.

Silva (2011) diz que quando este assédio ocorre, a vítima é atacada duplamente, pelos superiores e pelos colegas. Normalmente há uma pessoa dando as coordenadas para que a vítima seja assediada, fazendo com que se sinta acuada mais rapidamente por estar sendo atacada por todos os lados.

4.2.4 Assédio moral coletivo

De acordo com Melo (2007) cabe em qualquer um dos assédios citados acima, mas é mais comum na situação de o chefe assediar os seus subordinados coletivamente. Exemplo disso pode ser quando alguns não batem metas, mas são obrigados a passar por situações constrangedoras como passar batom, vestir camisas com frases vexatórias, dançar, entre outras situações.

Segundo Belmonte (2012) esse assédio pode ser observado, na maioria das vezes, quando um grupo de trabalhadores é atacado por não ter conseguido cumprir metas estabelecidas pela empresa.

Foi possível observar as formas que o assédio moral se manifesta, não ocorre somente de um superior hierárquico, mostrando que este também pode vir a sofrer agressões psicológicas e ainda, que em dadas situações, subordinados se unem com os chefes para praticar tal ato. O próximo tópico abordou o perfil e comportamento do assediador.

4.3 Perfil e comportamento do assediador

Pode-se observar que, os assediadores têm traços perversos e psicopatas impondo e querendo ser reconhecido a qualquer custo, não importando a quem e a quantos está prejudicando com ações de ódio e rancor.

Barros (2005) descreve o assediador moral como uma pessoa malvada, onde causa na vítima sensação de desconforto, ultrapassando seus limites. O motivo pelo qual faz isso, é porque, a pessoa malvada somente consegue se sentir bem, com autoestima elevada quando humilha uma outra pessoa. A necessidade de se sentir superior é maior que qualquer outra coisa. Descreve-se também o assediador como uma pessoa que sofre com distúrbios como inferioridade, mediocridade e inveja entre tantos outros sentimentos malignos que os leva a destruir pessoas com suas palavras e gestos ofensivos.

O primeiro passo é escolher a vítima e isolá-la do grupo, depois ele passa a culpá-la e inferiorizá-la sem nenhum motivo, apenas por ódio e para se sentir superior. Passa a induzir a vítima a cometer erros e começa a fazer comentários maldosos quanto a sua capacidade e habilidade de trabalhar, levando isso até para a vida particular e familiar da vítima. O agressor usa artimanhas distintas para homens e mulher e sabe exatamente onde atingir cada um. Para o homem o seu ponto fraco identificado, a virilidade, já com as mulheres faz-se intimidação, proibindo a fala e liberdade de expressão, controla o tempo e quantas vezes a mesma vai ao banheiro, tomar água entre outras necessidade do dia-a-dia, começa a fazer questionamentos em relação as faltas, mesmo que as mesmas tenham justificativas como uma consulta médica e ameaças sobre corte de benefícios, fazendo com que a mulher se sinta coagida, intimidada e sem nenhuma responsabilidade (FERREIRA, 2011).

Barreto (2000), separou o perfil dos assediadores em oito tipos, segundo os trabalhadores, estes sendo:

- Profeta: sua função é tirar os colaboradores que possam começar a atrapalhar o andamento da empresa. Quando demite alguma pessoa sente-se imensamente realizado. É o tipo de agressor que humilha com precaução e em algum lugar reservado sem testemunhas e

quando elas existem são seus superiores e ele está apenas mostrando suas habilidades em humilhar com elegância;

- Pitt-bull: ao contrário do profeta, este tem como referência humilhar da pior maneira e em qualquer lugar, ele é violento e malvado não se importando com o que está causando à vítima;
- Mala-babão: é aquele famoso puxa-saco, conseguiu subir de cargo e agora está a todo momento a controlar as atitudes de cada funcionário para depois passar as informações a seu superior;
- Grande irmão: se aproxima de seus subordinados para estender a mão e descobrir seus problemas e o que os aflige, diz que está disposto a ajudar, mas quando menos se espera utiliza das informações obtidas para chantagear e humilhar os subordinados;
- Troglodita: ele sempre está com a razão, não pensa antes de implantar nenhuma norma e não aceita nenhuma opinião. Ele faz e todos tem que o obedecer;
- Tigrão: é uma pessoa com poucas qualidades e para que as pessoas não a percebam passa a ser grosso e se mostrar o mandão, mas para que se sinta superior necessita de público para poder fazer suas grosserias;
- Garganta: não sabe como exercer corretamente a sua função mas vive a contar vantagem e não admite jamais que um subordinado saiba mais que ele e nem aceita opinião;
- Tasea: “Tá se achando”, este é o tipo de assediador inseguro de suas ordens, apresenta um projeto e no dia seguinte já o muda, exige que seus subordinados elaborem relatórios que não serão utilizados somente pelo fato de mandar. Se tem algum projeto elogiado fica feliz mas caso aconteça o contrário despeja toda a culpa em sua equipe de trabalho mesmo que ela não tenha nenhuma relação com o fracasso.

Guerzoni (2008) fala sobre algumas condutas que são comuns entre os agressores:

Embora não seja possível elaborar um rol exaustivo de todas essas condutas, a análise da jurisprudência induz à conclusão de que algumas práticas são utilizadas com maior frequência, como, por exemplo, a mudança do local de trabalho da vítima; o isolamento de seus colegas; a destinação de instrumentos inadequados ao desempenho de suas funções; a colocação do empregado na “geladeira”, sem encargos a serem

cumpridos; a atribuição de tarefas abaixo de sua capacidade ou acima de sua formação profissional ou, ainda, de atividades cujos resultados serão inúteis para a empresa; a fixação de metas impossíveis de serem cumpridas; a recusa à comunicação; a fiscalização exacerbada, especialmente do número de vezes e do tempo despendido no banheiro; a críticas grosseiras ao trabalho; os ataques as suas convicções, maneira de viver ou características físicas etc (GUERZONI, 2008, p.20).

O agressor é uma pessoa que após sofrer alguma contrariedade, algo que o faça sentir ódio. Deste momento para exercer seu poder sobre as pessoas que são hierarquicamente menores, fazendo manipulações no seu comportamento, a fim de provocar desentendimentos e colocar a culpa na vítima. Além de tantas outras, uma forte característica de um assediador são traços narcisistas, que muitas vezes mexem com o seu psicológico fazendo com que ele acredite que é superior perante aos colegas de trabalho (ALMEIDA, 2007).

Além das características narcisistas também são características de um assediador a frieza, falta de humildade, entre outros, como é possível se observar no QUADRO 1.

Quadro 1 – Características do assediador

Características do assediador	
Acredita ser mais importante do que na realidade e, portanto passa a acreditar que é especial e insubstituível.	Acredita que tem poder absoluto e um sucesso absurdo que nenhuma outra pessoa conseguiu ou conseguirá.
Tem a necessidade de ser admirado e elogiado a todo tempo.	Passa a sobrecarregar outras pessoas por acreditar que todos são seus subordinados e que tudo lhe é devido.
Tem inveja se alguém é elogiado e/ou reconhecido.	Passa a ter comportamentos e atitudes arrogantes a fim de ser o centro das atenções acreditando que todos estão gostando do que ele transmite.

Fonte: Adaptado de Almeida (2007).

O assediador prefere não se comunicar claramente com suas vítimas preferindo usar suspiros, erguer de ombros, olhares de desprezo, ignorar a presença da mesma. Tem como costume também fazer fofocas, zombar, ironizar e ser sarcástico (MENEZES, 2002). Para Barros (2005) o assediador tem por objetivo massacrar sua vítima tendo como consequência a obediência. Um assediador tem em mente que precisa ser o melhor e todos o devem elogiar e vangloriar, se ele não

consegue isso pelo respeito que as pessoas tem ele consegue pelo medo que aplica nelas.

Ribeiro e Mancini Neto (2003) exemplificam algumas formas de como o assediador pode se comportar quando se tem a pretensão de assediar moralmente um indivíduo. O QUADRO 2 traz alguns dos comportamentos que praticamente todo assediador moral tem em sua conduta.

Quadro 2 – Comportamento do assediador

Comportamento do assediador	
Não olhar a pessoa.	Ficar de cabeça baixa enquanto a vítima dá alguma sugestão, como quem não se importa com as palavras ditas.
Não cumprimentar.	Falar dela como se fosse um objeto.
Não dirigir-lhe a palavra diretamente pedindo pra que outras pessoas deem o recado.	Vigiar conversas, correspondências, e-mails e grampear ligações.
Isolar a vítima.	Não comunicá-la sobre reuniões.
Não dar ordens pessoalmente, apenas por meios eletrônicos e/ou lembretes.	Não delegar funções a vítima mesmo que os outros funcionários estejam extremamente atarefados, porém não a deixa sair mais cedo ou chegar mais tarde por esse motivo.

Fonte: Adaptado de Ribeiro e Mancini Neto (2003).

Pode-se observar por meio dos estudos que o assediador tem diante da vítima são de extrema ignorância, apenas para deixá-la constrangida, humilhada e fazer com que em algum momento sua dignidade seja ferida de forma a não suportar mais ficar neste ambiente.

Monateri, Bona e Olívia (2001) contam que o assediador pode-se manifestar de várias formas como afastar a vítima do convívio com os colegas simplesmente por antipatia, fazendo com que não haja comunicação, criticar de maneira abusiva e repetitiva seus atos, difamar, delegar tarefas que fazem com que o assediado fique em situação de constrangimento ou ainda tarefas que são difíceis de serem realizadas para depois poder inferiorizá-lo o chamando de incompetente, entre outros adjetivos.

Muitas são as formas de um assediador se comportar a fim de ferir a dignidade e o psicológico das vítimas, trazendo graves consequências na vida

pessoal e profissional da mesma, o tópico abaixo mostrará exatamente como as vítimas se portam e as consequências causadas pelo assédio moral.

4.4 Vítimas e as consequências causadas

Almeida (2007) diz que as vítimas geralmente são escolhidas pelo fato de serem bons funcionários, que tem grande chance de sucesso que, de alguma forma, incomodam o assediador pelas suas qualidades são pessoas que confrontam as opiniões e posições do seu agressor trazendo a tona a ira do mesmo e virando seu principal alvo.

Segundo Ferreira (2011), a vítima é isolada sem explicações, excluída de todas as atividades importantes, ridicularizada na frente dos colegas e culpada por situações e adversidades que ocorrem rotineiramente.

Barreto (2000), após realizar uma pesquisa com 870 trabalhadores divididos em homens e mulheres vítimas da violência psicológica no ambiente de trabalho, constatou quais os sintomas que ambos os sexos sentem e qual a porcentagem deles. A TAB. 1 traz os dados obtidos após a pesquisa.

Tabela 1 – Sintomas após o assédio moral em homens e mulheres

SINTOMAS	MULHERES	HOMENS
Crise de choro	100	-
Dores generalizadas	80	80
Palpitações, tremores	80	40
Sentimento de inutilidade	72	40
Insônia	69,9	63,3
Depressão	60	70
Diminuição as libido	60	15
Sede de vingança	50	100
Aumento da pressão arterial	40	51,6
Dor de cabeça	40	33,2
Distúrbios digestivos	40	15
Passa a beber	5	63
Tentativa de suicídio	-	18,3

Fonte: Barreto (2000).

Com tantos conflitos internos, sentimentos de repulsa contra si mesmo, por acreditar que não consegue realmente exercer suas funções, a vítima passa a desenvolver fobias, medos, síndromes e depressão.

Falkembach (2007) diz que o assédio moral não afeta somente as vítimas, mas também o custo operacional de uma empresa, já que com tantas torturas psicológicas o rendimento do trabalho cai, pois elas acarretam em perda da concentração.

Hirigoyen (2002) descreve algumas consequências do assédio moral, em fase de enredamento, ou seja, quando as coisas começam a tomar rumos diferentes, quando o agressor começa a interferir fazendo com que as coisas comecem a se embaralhar na cabeça do funcionário, o primeiro sentimento que é a renúncia, quando o agressor começa a atacar levemente seu funcionário para evitar o conflito direto e a vítima do outro lado começa cedendo as suas provocações, logo após há uma confusão, o chefe tenta ao máximo ir e voltar em suas ideias para deixar o seu subordinado confuso e conseqüentemente estressado, em seguida é a vez da dúvida, as vítimas não acreditam que estão passando por tal assédio e acham que é invenção de sua cabeça, negando a realidade a si mesmo, mais uma consequência é o estresse, como se negam a acreditar no que realmente está acontecendo, passam a aceitar a submissão abusiva, o que traz ainda mais conflitos internos, como penúltima consequência, nesta etapa, surge o medo, neste momento a vítima fica atenta em cada detalhe ao redor, se está sendo observada ou não e acaba por não se pronunciar com medo de julgamentos e por fim as vítimas se isolam do seu grupo. Este é um momento delicado, pois a vítima age como se ela fosse errada, ainda não reconhece que está sendo atacada e assediada.

Além das consequências anteriores, existem também as consequências a longo prazo que são, o choque, que é quando finalmente a vítima se reconhece como tal, tomando ciência da gravidade dos fatos, a descompensação que é o momento onde as vítimas se sentem fragilizadas e tem dificuldade de se recompor do choque, a separação, quando o funcionário por vontade própria pede o desligamento da empresa e a evolução, onde ocorre a superação dos traumas e a vítima se sente preparada para uma nova jornada de trabalho (HIRIGOYEN, 2002).

Por fim Hirigoyen (2002) descreve as consequências específicas: estresse e ansiedade, é como uma autodefesa, uma tentativa de adaptação para enfrentar a situação; depressão, quando o assédio é prolongado indícios de depressão

aparecem na vítima e esta precisa estar ciente do que enfrenta, pois nesta etapa muitos pensamentos suicidas amedrontam a vítima; distúrbios psicossomáticos que pode se caracterizar como distúrbios alimentares acarretando em um emagrecimento muito rápido ou então em um ganho de peso rápido; estresse pós-traumático também é uma consequência específica, que se caracteriza pelo medo de em novas experiências trabalhistas o assédio acontecer novamente; desilusão, quando a vítima perde a autoestima se sentindo incapaz de realizar tarefas, se sentindo inútil; vergonha e humilhação, as principais e mais comuns consequências, quando a vítima não encontra um modo de se comunicar, ficando cada vez mais distante de seu grupo; perda do sentido, neste momento o chefe é tão agressivo que a vítima não consegue entender o porque de tudo e não digere os ataques; modificações psíquicas, a vítima acaba por, involuntariamente, agregar em seus costumes e falas a agressão, tendo ataques de nervosismo, perdendo a paciência com facilidade, é como se ela se sentisse afastada de si mesma.

Portanto é possível observar que o assédio moral traz muitas consequências graves a vítima, de acordo com Almeida (2007) as principais são palpitação, falta de ar, fadiga, problemas digestivos, crises de choro, além de ansiedade, sentimento de inutilidade, depressão, sede de vingança, ideia de suicídio entre outros, que causa baixa no rendimento do funcionário, afastamento e até desligamento da empresa.

É possível observar que as vítimas sofrem muitos danos, principalmente ao que remete a integridade psíquica, levando-as a ter comportamentos que não são de seu cotidiano, falta de concentração e até mesmo pensamentos suicidas. Quando uma vítima é agredida desta maneira fica confusa em relação a qual medida jurídica tomar, o tópico abaixo tratou das relações jurídicas do assédio moral.

4.5 Efeitos jurídicos do assédio moral

Ainda não há na lei algo especificamente para o assédio moral. Segundo Nascimento (2004), o assédio tem natureza psicológica, mas em relação ao ambiente jurídico está ligado ao que se denomina de dano moral ou ainda discriminação, que são condutas abusivas atacando diretamente a saúde psicológica de um indivíduo. Porém, existem as jurisprudências que são conjuntos

de decisões e interpretações das leis, adaptando-as as situações que aconteceram de fato.

4.5.1 Diferença entre assédio moral e dano moral

A verdade é que na Justiça do Trabalho ainda não há um posicionamento certo e objetivo sobre isto, mas o que se pode dizer é que dano e assédio moral são coisas diferentes, mas em certas situações podem se encontrar.

Santos (2012) explica que é comum as pessoas confundirem e misturarem os termos, principalmente em um ambiente de trabalho, onde os colaboradores não sabem distinguir um do outro, e acabam por ficar confusos em relação a quais medidas tomar.

Algumas características os separam, e uma delas é a diferença da intensidade e repetição que as ações precisam ter para se caracterizarem. De acordo com Serra (2017), assédio moral precisa ser uma conduta provinda do chefe ou dos colegas de trabalho que seja abusiva e repetida por várias vezes. Já o dano moral é qualquer atitude que agrida a dignidade humana, como preconceito com a classe, cor, opção sexual, religião, entre outros. Observa-se, assim que, o assédio moral se caracteriza por algo que afete o psicológico de uma pessoa e o dano moral como uma lesão aos direitos da personalidade.

Outro ponto que difere assédio moral e dano moral são as cargas que as provas trazem consigo. De acordo com Oliveira (2014), o dano moral está retratado abaixo:

No dano moral, o prejuízo é presumido. Por exemplo, no caso da injúria, presume-se que àquele que sofreu foi afetado, de alguma forma, em sua honra ou outro direito de personalidade. Por outro lado, não é a situação do assédio moral, pois não há presunção da ocorrência de eventuais danos, ou seja, é necessária a comprovação que o prejuízo foi decorrente da conduta agressiva de outrem, na qual tem o condão de causar dano à saúde física ou psicológica do agredido (OLIVEIRA, 2014, p.86).

Zanetti (2008) diz que o acontecimento do assédio moral precisa ser provado ao contrário do dano moral que pode ser apenas presumido, por exemplo quando alguém é caluniado, têm-se em mente que esta pessoa foi atingida moralmente, que seu psicológico foi atingido e que a pessoa está em conflito interno, então caracteriza-se dano moral. Mas para esta mesma situação se caracterize como assédio moral é necessário que a pessoa prove que sofreu uma lesão em seu

psicológico e que isso agora está a atrapalhar a sua vida, tanto pessoal como profissional.

Portanto, assédio e dano moral se confundem, tem características parecidas, mas o modo de se provar tal agressão e a forma como se caracterizam são diferentes. Santos (2012) diz que o dano moral não se estende no tempo, basta uma calúnia, agressão para que ele se caracterize como tal. Ao contrário do assédio moral, que é necessário um tempo de ofensas e ações que agridam o psicológico e a comprovação das mesmas é imprescindível.

Muito se confunde dano e assédio moral, mas foi possível observar que há divergências em suas definições. O tópico seguinte relatou a definição de dano moral.

4.5.2 Dano Moral

Como visto anteriormente, assédio moral e dano moral são duas coisas diferentes, então segue a definição de dano moral. Para Diniz (2005), dano moral é uma lesão aos interesses não patrimoniais, seja de uma pessoa física ou jurídica, este sendo provocado por um ato lesivo.

O dano moral é uma lesão aos direitos da personalidade de um indivíduo, ferindo a sua dignidade e honra, fazendo com que a pessoa se sinta humilhada e inferiorizada. Tal dano não pode ser convertido em dinheiro, pois as consequências não podem ser medidas em valores (GAGLIANO e PAMPLONA FILHO, 2010).

De acordo com Melo (2011), dano moral é toda e qualquer lesão que seja injusta a bens imateriais de pessoas físicas e jurídicas. Gonçalves (2009), define dano moral como sendo uma ofensa a pessoa, não causando nenhum prejuízo ao seu patrimônio. Este dano integra os direitos da personalidade, como a imagem, a honra e dignidade. Já Cahali (2011) define dano moral como a dor depois da violação de um bem que recebe proteção jurídica e não a violação em si, seja ela uma dor física ou uma dor moral.

Dias (1987) também tem em seu conceito a mesma definição:

“O dano moral é o efeito não patrimonial da lesão de direito e não a própria lesão, abstratamente considerada. O conceito de dano é único, e corresponde a lesão de direito. Os efeitos da injúria podem ser patrimoniais ou não, e acarretar, assim, a divisão dos danos em patrimoniais e não patrimoniais. Os efeitos não patrimoniais da injúria constituem os danos não patrimoniais” (DIAS, 1987, p.852).

Gonçalves (2009) tem uma opinião contrária, diz que dano moral não é propriamente a dor sentida, pois cada pessoa reage de um jeito a situações de humilhação. Se tratando da opinião de Lobo (2015), dano moral é quando uma pessoa tem a sua dignidade atingida negativamente, seu psicológico, sua moral e intelecto. Quando tem a sua honra violada, sua intimidade, imagem, nome ou mesmo o físico denegrido.

Cavaliere (2009) explica que o dano moral ocorre quando há a violação do princípio da personalidade, ferindo a dignidade humana, este podendo acarretar ou não em dor e sofrimento para a vítima. Mesmo que a vítima não sofra com a agressão, esta se caracteriza dano moral, exemplo disse é quando um portador de deficiência ou uma criança que ainda não tem a percepção dos fatos é humilhada, desqualificada e tem a sua imagem denegrida. Ele ainda completa:

Nessa perspectiva, o dano moral não está necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima. Pode haver ofensa à dignidade da pessoa humana sem dor, vexame, sofrimento, assim como pode haver dor, vexame e sofrimento sem violação da dignidade. Dor, vexame, sofrimento e humilhação podem ser consequências, e não causas. Assim como a febre é o efeito de uma agressão orgânica, a reação psíquica da vítima só pode ser considerada dano moral quando tiver por causa uma agressão à sua dignidade (CAVALIERE, 2009, p.80).

Porém, Barbosa (2011) comenta que na maioria dos casos a dor é sentida pela vítima, o que torna a situação ainda pior e constrangedora, podendo ser expressada por sentimento de injustiça, sentindo-se acuado e não querer conviver com outras pessoas com receio de que mais uma vez passe por momentos vexatórios.

Quando um indivíduo causa um dano a outrem, é preciso que este responda civilmente pelas suas ações. O próximo tópico explica a definição de responsabilidade civil e suas ramificações.

4.6 Responsabilidade civil

De acordo com Gagliano e Pamplona Filho (2010), a responsabilidade civil é uma atividade danosa que um indivíduo pratica contra outro, de forma ilícita violando assim uma norma jurídica, esta podendo ser legal ou contratual.

Cunha (2014) diz que pode existir dois agentes ligados a esta situação, o causador do dano e o responsável por ele.

Para a configuração da responsabilidade do empregador no assédio moral, vale destacar que tanto o agente direto da lesão poderá responder por perdas e danos, como também ela poderá advir indiretamente, por prejuízo resultante da prática de um ato praticado por outra pessoa, em razão de se encontrar o responsável ligado a ela, seja por opção ou por expressa disposição legal (CUNHA, 2014, p.808)

Porém, existe mais de um tipo de responsabilidade civil. Em seguida abordou-se os diferentes tipos de responsabilidade civil.

4.6.1 Responsabilidade civil subjetiva

Gagliano e Pamplona Filho (2010) dizem que há essa responsabilidade quando houver um dano causado de forma dolosa ou culposa. Gonçalves (2009) diz que essa responsabilidade só se caracteriza quando há a ideia de culpa. Nestes casos, para haver indenização é preciso provar a culpa.

De acordo com Cavalieri (2012) a culpa está diretamente ligada com a responsabilidade, sendo assim nenhum indivíduo pode ser responsabilizado por um ato sem que haja a comprovação da culpa.

Gagliano e Pamplona Filho (2010) dizem que a responsabilidade civil subjetiva parte do princípio que cada um responderá pela própria culpa, e por ter caráter de pretensão reparatória caberá a quem sofreu o dano provar a culpa do réu.

No caso de vínculo empregatício, algumas ações são de culpa presumida por parte do empregador, ou seja, a lei já considera que o empregador tenha culpa, havendo a inversão do ônus da prova.

Na tese da presunção de culpa subsiste o conceito genérico de culpa como fundamento da responsabilidade civil. Onde se distancia da concepção subjetiva tradicional é no que concerne ao ônus da prova. Dentro da teoria clássica da culpa, a vítima tem de demonstrar a existência dos elementos fundamentais de sua pretensão, sobressaindo o comportamento culposos do demandado. Ao se encaminhar para a especialização da culpa presumida, ocorre uma inversão do *onus probandi*. Em certas circunstâncias, presume-se o comportamento culposos do causador do dano, cabendo-lhe demonstrar a ausência de culpa, para se eximir do dever de indenizar. Foi um modo de afirmar a responsabilidade civil, sem a necessidade de provar o lesado a conduta culposa do agente, mas sem repelir o pressuposto subjetivo da doutrina tradicional.

Em determinadas circunstâncias é a lei que enuncia a presunção. Em outras, é a elaboração jurisprudencial que, partindo de uma ideia tipicamente assentada na culpa, inverte a situação impondo o dever ressarcitório, a não ser que o acusado demonstre que o dano foi causado pelo comportamento da própria vítima (PEREIRA, 2001, p.265-266).

Portanto é possível observar que para se caracterizar responsabilidade subjetiva, é necessário que a pessoa que teve seu direito lesado comprove a culpa do causador do dano, exceto quando há a inversão do ônus da prova.

4.6.2 Responsabilidade civil objetiva

Ao contrário da responsabilidade subjetiva, Gagliano e Pamplona Filho (2010) dizem que para a caracterização da responsabilidade objetiva não é necessário haver culpa do causador do dano.

Um dos modos de se justificar a responsabilidade objetiva se dará com a aplicação da teoria do risco. Para tal teoria, toda e qualquer pessoa que desempenhe alguma atividade está sujeita a criar um risco a terceiros, que quando efetivado o dano terá obrigação de repará-lo mesmo que sua conduta não tenha incorrida com culpa (GONÇALVES, 2009).

Como não há observância do elemento culpa na responsabilidade civil objetiva, o pressuposto essencial a ser observado é o nexo causal, que é “elemento referencial entre a conduta e o resultado. É através dele que poderemos concluir quem foi o causador do dano” (CAVALIERI FILHO, 2012, p.67). Gagliano e Pamplona Filho (2010) dizem que na responsabilidade civil objetiva a culpa e o dolo são elementos irrelevantes juridicamente, sendo necessário somente a existência do nexo de causalidade que é a relação entre o dano sofrido pela vítima e a conduta do agente responsável.

5 METODOLOGIA

Os procedimentos metodológicos foram divididos em tipo de pesquisa, objeto de estudo, instrumento de coleta de dados, análise e interpretação de dados. A pesquisa possibilitou encontrar respostas e soluções para o problema de pesquisa e os objetivos propostos.

5.1 Tipo de pesquisa

Uma pesquisa deve ser feita de forma objetiva, sem muitas delongas e algo possível de ser realizado, não fazendo algo extraordinário, para que os dados sejam fáceis de serem coletados e analisados (MARCONI e LAKATOS, 2010).

Para este estudo foi definido a pesquisa bibliográfica, que segundo Cervo, Bervian e Da Silva (2007) é uma pesquisa que busca trazer informações sobre determinado assunto através de artigos, livros, teses, entre outros. Gil (2010) diz que as informações coletadas dessa maneira ajudam a fornecer fundamentos teóricos além de facilitar o entendimento sobre o tema.

O estudo é uma pesquisa de campo e exploratória. Para Marconi e Lakatos (2010) a pesquisa de campo é utilizada quando se tem como foco alcançar informações para solucionar um problema e/ou descobrir novos fatos sobre o mesmo. Os autores dividem este tipo de pesquisa em três grupos, e um deles é a pesquisa exploratória, que tem por objetivo desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com o tema e transformar conceitos. Para Gil (2010) este tipo de pesquisa ajuda o pesquisador a esclarecer os problemas, tornando o tema mais compreensível e harmônico, possibilitando uma melhor e maior visão de todos os dados coletados.

Esta pesquisa é de natureza quali-quantitativa. Pesquisa qualitativa, de acordo com Mattar (1999) são pesquisas realizadas por meio de perguntas abertas, como por exemplo, entrevistas, podendo-se assim analisar mais a fundo o comportamento dos indivíduos de uma população, buscando informações mais completas a fim de obter um melhor resultado na pesquisa e buscar objetivamente soluções para os problemas que foram abordados no trabalho. E de natureza quantitativa, que são pesquisas que utilizam questionários contendo perguntas fechadas, a fim de obter

respostas pré-determinadas, objetivas e numéricas que foram analisadas envolvendo estatística (MATTAR, 1999).

5.2 Objeto de estudo

Neste trabalho foi atribuído como objeto de pesquisa uma fábrica de calçados situada no Centro Oeste de Minas Gerais. É uma empresa de grande porte, cuja unidade escolhida possui mil funcionários, divididos em agente de limpeza, produção, sendo os de maior número, encarregados, supervisores e administração.

5.3 Instrumento de coleta de dados

Para a realização da coleta de dados foi aplicado um questionário semiestruturado, ou seja, um questionário contendo perguntas abertas e de múltipla escolha, confeccionado pelo próprio autor. O questionário utilizado está disponível no Apêndice. Para a elaboração do questionário procurou-se ter uma coerência entre as perguntas e o objetivo do presente estudo.

De acordo com Marconi e Lakatos (2010), o questionário é um instrumento de coleta de dados, contendo uma série de perguntas ordenadas a serem respondidas pela amostra de pessoas escolhida, a fim de se obter respostas concretas.

Foram selecionadas cinquenta pessoas aleatoriamente para responderem o questionário, uma amostragem não probabilística por acessibilidade.

5.4 Análise e interpretação dos dados

Após o questionário ser aplicado, os dados coletados foram tabulados e analisados. Em relação à análise qualitativa, foi utilizado a Análise de Conteúdo de Bardin (1977) que se caracteriza por ter um conjunto de técnicas para analisar as comunicações, tendo como finalidade descrever os dados coletados no questionário de forma a encontrar indicadores que interfiram nos conhecimentos relativos as condições de produções das variáveis inferidas.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A fim de realizar um estudo aprofundado nesta empresa sobre assédio moral, detectar quais tipos de assediadores, as consequências causadas nas vítimas e também detectar sugestões para que este índice se reduza, foram entrevistadas 50 pessoas. Os resultados foram divididos em duas partes, primeiro identificar o perfil dos entrevistados e depois descobrir por quais situações de assédio moral já passaram e descrevê-las.

6.1 Perfil dos entrevistados

A partir dos dados adquiridos no questionário, procurou-se conhecer mais a fundo o perfil das pessoas envolvidas. Para isso foi desenvolvida a TAB. 2, que traz todas as informações colhidas nesta etapa.

Tabela 2 – Perfil dos entrevistados

Informações	Porcentagens (%)
Sexo Masculino	40
Sexo Feminino	60
Idade: Entre 18 e 25 anos	12
Idade: Entre 26 e 35 anos	24
Idade: Entre 36 e 50 anos	62
Idade: Entre 51 e 65 anos	2
Estado civil: Solteiro	20
Estado civil: Casado	48
Estado Civil: Divorciado	4
Estado Civil: Amasiado	28
Ocupação na empresa: Encarregado	6
Ocupação na empresa: Produção	94
Grau de instrução: Ensino Fundamental completo	2
Grau de instrução: Ensino Médio incompleto	22
Grau de instrução: Ensino Médio completo	68
Grau de instrução: Ensino Superior incompleto	6
Grau de instrução: Ensino Superior completo	2
Nível de renda familiar: 1 a 3 Salários mínimos	54
Nível de renda familiar: 4 a 6 Salários mínimos	46

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Analisando a tabela acima, é possível identificar o perfil dos entrevistados e tirar algumas conclusões sobre os mesmos. 40% são do sexo masculino e os outros 60% do sexo feminino. Foi possível observar que a maioria dos trabalhadores não são pessoas tão jovens, tendo em maior número pessoas com idade entre 36 e 50 anos.

A maioria dos entrevistados são casados, e a segunda maior porcentagem é de pessoas amasiadas, ou seja, pessoas que já são responsáveis por suas próprias casas e famílias, o que justifica algumas respostas dadas.

Mais um dado colhido foi a ocupação dentro da empresa, onde 6% são de encarregados e 94% de pessoas que trabalham na produção. Isso se deve ao fato de, primeiramente, o pessoal da produção realmente ser a maioria, porém a maioria dos entrevistados abordados que eram encarregados se negaram a participar quando o assunto do estudo foi revelado.

Foi colhido dados que mostram o grau de instrução de cada entrevistado, e a grande maioria não possui conhecimentos acima do ensino médio, o que pode justificar a falta de instrução para com o assunto assédio moral e como agir em tais situações.

Além de todos os dados acima obtidos e analisados, para fechar a parte de conhecimento do perfil de cada um, foi questionado sobre a renda familiar de cada pessoa e quantas pessoas residiam na casa. A maioria dos entrevistados possui uma renda de um a três salários mínimos, e a minoria uma renda entre quatro e seis salários. Com isso é possível constatar que a maioria das pessoas possuem apenas um salário mínimo por pessoa em casa e em alguns casos não chegam a isso.

6.2 Situações de assédio moral

Depois de analisar melhor o perfil de cada entrevistado, eles foram questionados sobre situações de assédio moral presentes em seu local de trabalho.

Primeiramente foi questionado se sabiam o que era assédio moral e como o definiam. Apenas 2% dos entrevistados disseram que sim e o descreveram de forma correta, outros 2% julgaram saber do que se tratava, porém, acreditava ser somente quando humilhado, ofendido publicamente e todos os outros 96% dos entrevistados

disseram não saber o que é assédio moral e conseqüentemente não o definiram de nenhuma forma.

Como a maioria das pessoas não sabia o que era assédio moral, houve uma explicação do que se tratava para continuar a aplicação do questionário. A próxima indagação foi: Já sofreram assédio moral? Quantas vezes? Por quem? 36% das pessoas afirmaram não ter sofrido nenhum tipo de assédio nesta empresa, em contrapartida 64% afirmaram que sim, já sofreram assédio moral. Nem todas as pessoas responderam quantas vezes isto ocorreu, mas algumas afirmaram ter sido mais de uma vez e outras apenas uma. Estes 64% representam 32 pessoas, e destas, 3,13% foram vítimas de seus subordinados, ou seja, um assédio moral vertical ascendente, 43,75% foram vítimas de seus colegas e também encarregados, mostrando que dois níveis hierárquicos se uniram para praticar assédio moral, caracterizando assim um assédio moral misto e 53,12% foram vítimas de seus encarregados, sendo assim, um assédio moral vertical descendente.

Os entrevistados assediados foram questionados sobre como foi este assédio, e os motivos ressaltados para a ocorrência dos mesmos foram: apelidos ofensivos, no qual os assediadores chamavam as vítimas o tempo todo desta forma. Piadas com situações que aconteceram acidentalmente. Usar a família da vítima e situações relacionadas para humilhar. Inventar coisas sobre o trabalho e também dificultar a execução do mesmo. Usar os pontos fracos para atingir a vítima. Ofensas sem motivos aparentes, ou ainda por medo de perder o lugar para o colega de trabalho. Por vingança.

Uma das vítimas de assédio moral devido a apelidos relata:

Eu sou gordinha e eles me apelidaram e ficaram por muito tempo me chamando desta forma e começaram a criticar meu serviço, dizendo que eu não conseguiria, que meu peso ia me atrapalhar e atrasar o serviço do outro, porque lá às vezes preciso ir de um galpão a outro e tem escadas. (Entrevistada, vítima de assédio moral que trabalha na produção da fábrica, outubro de 2017).

Uma outra vítima de assédio moral, porém provindo de situações que aconteceram acidentalmente revela:

Eu escorreguei e a minha calça se abriu, eles me apelidaram e começaram a me chamar assim por todo canto. Isso foi mais ou menos um mês seguido, quando um dia ele entrou no galpão e me chamou pelo apelido, eu estourei e comecei a gritar, quando um superior veio e perguntou o que estava acontecendo eles negaram tudo e disseram que eu era louca. O encarregado era um manipulador e também junto com os outros dois muito

mentirosos. (Entrevistada, vítima de assédio moral que trabalha na produção da fábrica, outubro de 2017).

Agora o relato é de uma pessoa que foi assediada moralmente, tendo o nome de membros de sua família nas agressões, de forma a machucar ainda mais a vítima.

Minha esposa também trabalha lá e acabamos discutindo no horário de almoço. As pessoas que estava perto ouviram e focaram para esses encarregados, juntos eles começaram a nos apelidar e inventar motivos absurdos pra nossa briga. Nós não temos filhos e eles usaram o ponto fraco de um homem contra mim. Me chamaram de frouxo e outras coisas que não gosto nem de lembrar. (Entrevistado, vítima de assédio moral que trabalha na produção da fábrica, outubro de 2017).

O próximo relato é de uma vítima que teve seu trabalho difamado sem motivos, sendo exposta como um funcionário ruim:

Ele me apelidou, me humilhou na frente de outras pessoas e me fez parecer uma péssima funcionária, me difamando e inventando coisas sobre o meu serviço. Ele era manipulador e arrogante, fazia de tudo para que as outras pessoas acreditassem no que ele falava e se alguém fosse contra ele começava a fazer o mesmo com elas. (Entrevistada, vítima de assédio moral que trabalha na produção da fábrica).

Uma das vítimas relata que seu agressor fingiu ser seu amigo para descobrir seus pontos fracos e depois os usou para assediá-la moralmente.

Os dois assédios foram pelo mesmo motivo. O encarregado se mostrava muito meu amigo e acabava que tinha dias que eu me abria com ele e ele sempre me ajudando. Um dia ele me pediu uma coisa e eu neguei, pois podia me prejudicar. Foi aí que tudo começou. Ele usou contra mim meus pontos fracos e dizia coisas que me ofendiam em relação a isso em frente a outras pessoas. Eu o chamei pra conversar, mas de nada adiantou, então fui até um superior e ele o trocou de galpão. Menos de uma semana um colega do nada começou a fazer e falar o mesmo, aí eu disse pra ele que chamaria o superior de novo, então ele parou. (Entrevistada, vítima de assédio moral que trabalha na produção da fábrica, outubro de 2017).

Neste caso é possível observar que a vítima foi assediada duas vezes, pois um assédio desencadeou o outro.

O próximo relato é de uma vítima que foi assediada sem saber o motivo de tudo ter acontecido:

Começou com o que eu achei que fosse brincadeira, apelidos e brincadeiras sem noção. Logo aquilo começou a me incomodar e eles não paravam. No refeitório faziam questão de me ofender e quando alguém chegava pra dar um toque pra que eles parassem, falavam que era brincadeira e eu boba ficava calada. (Entrevistada, vítima de assédio moral que trabalha na produção da fábrica, outubro de 2017).

Mais uma vítima de assédio moral, desta vez pelo fato de seu agressor ter medo de perder seu lugar para ela:

Acredito que ele tenha tido medo de eu tomar seu lugar, pois ele precisou faltar durante uma semana e eu fiquei no seu lugar. Quando ele voltou e ficou sabendo já mudou comigo e começou a criticar o meu trabalho, me tratar com falta de educação e falou na frente de todo mundo que eu tinha tido a pior produção do mês, mas não era verdade, só que como fiquei uma semana no lugar dele, não fiz meu trabalho, mas já estava conversado e fariam a média para computar minha produção, mas ele usou isso contra mim na frente de todos. (Entrevistada, vítima de assédio moral que trabalha na produção da fábrica, outubro de 2017).

Por fim, mais um relato de assédio moral, neste caso a vítima foi assediada por vingança:

Eles se juntaram e me ofenderam, dizendo que eu não servia para nada, que era um pau mandado e que eu estava ali apenas para infernizar a vida deles. Foram cruéis. (Entrevistado, vítima de assédio moral que trabalha como encarregado na fábrica, outubro de 2017).

Neste último caso, o entrevistado acima foi assediado por vingança, pois já tinha feito o mesmo com um grupo de subordinados e estes resolveram se unir para praticar o mesmo ato. Após a descrição das vítimas, de como as situações aconteceram, foi possível identificar os tipos de agressores, seu comportamento e suas características.

Existem vários tipos de assediadores e algumas de suas características são descritas no QUADRO 3.

Quadro 3 – Característica dos assediadores presentes na fábrica

Características de assediadores da fábrica de calçados	
Malvado, calculista e perverso.	Não se colocam em momento algum no lugar do outro e não querem saber que mal está causando a pessoa.
Assedia quando não tem ninguém por perto, e quando questionado nega que tenha feito algo para machucar alguém.	Se fazem de bonzinhos perto de outras pessoas e até fazem graça pra parecer que todos se dão bem.
Sem educação, usa palavras de baixo calão e não se importa com o que as pessoas estão pensando dele e/ou de sua atitude.	Gosta de desmerecer as pessoas e tentar se sentir superior a elas a qualquer custo.
Aproveitam do momento de distração das pessoas para atacar suas vítimas para que não haja testemunhas.	Passam informações de como assediar as pessoas pra frente, encorajando outras pessoas para que façam o mesmo e se juntem a ele.

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Além dos tipos descritos acima, em uma de suas pesquisas, Barreto (2000) separou os assediadores em oito tipos segundo os trabalhadores, e neste estudo foi possível identificar três tipos: o pitt-bull que humilha da pior maneira possível e na frente de qualquer pessoa, o grande irmão que finge ser amigo para descobrir as fraquezas das vítimas e depois usá-las para atacar e humilhar e também o mala-babão, que é o famoso puxa saco, este ataca as vítimas somente para agradar outra pessoa.

Foi questionado também como as pessoas se sentiram depois de serem assediadas. Para melhor demonstrar os resultados, foi montada uma tabela baseada em Barreto (2000). A TAB. 3 traz a porcentagem dos 32 entrevistados que totalizam os 64% de pessoas que foram assediadas, sendo 12 homens e 20 mulheres, das consequências causadas após o assédio moral.

Tabela 3 – Consequências causadas aos entrevistados vítimas de assédio moral

SINTOMAS	HOMENS	MULHERES
Crise de choro	8,33%	75%
Sentimento de inutilidade	16,67%	15%
Insônia	41,67%	24%
Depressão	-	20%
Sede de vingança	41,67%	-
Dor de cabeça	-	10%
Distúrbios digestivos	25%	10%
Passa a beber	33,33%	-

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Além das consequências mostradas na TAB.5, a maioria dos entrevistados disseram ter ficado com raiva, assustados e não conseguiram entender o motivo de tais atitudes.

Um dos entrevistados que foi assediado duas vezes disse:

Da primeira vez fiquei muito chateado, bebi bastante e queria me vingar dele de qualquer forma. Mas com o tempo fui me acalmando porque as pessoas viram que ele estava querendo me irritar e sabiam da minha capacidade. Mas da segunda vez, aquilo me desestabilizou muito, fiquei noites sem dormir, perdi a fome e chorei igual criança. (Entrevistado, vítima de assédio moral que trabalha na produção da fábrica, outubro de 2017).

Uma outra pessoa entrevistada relatou:

Eu fiquei com muita raiva. Mas, quando chegava em casa só sabia chorar e mesmo depois que eles pararam eu tive que ir diversas vezes conversar com a psicóloga do trabalho, pois aquilo me atormentava. Ela me detectou com início de depressão, fiz uso de alguns medicamentos mas agora estou bem. (Entrevistada, vítima de assédio moral que trabalha na produção da fábrica, outubro de 2017).

Mais um dos relatos de como a pessoa se sentiu após ser assediada.

Eu fiquei com muita raiva e me senti inútil, pois como ele falou mal de mim algumas pessoas acreditaram nele e passaram a não me dar mais muitos trabalhos, tentando de qualquer forma me prejudicar. (Entrevistada, vítima de assédio moral que trabalha na produção da fábrica, outubro de 2017).

Foi investigado também de quem partia a ação de assediar as pessoas, e em unanimidade os entrevistados responderam que parte dos encarregados, mesmo quem não tinha sido assediado, concordou.

Um entrevistado ainda relata que, quando o assédio envolve uma pessoa do mesmo nível hierárquico, são os encarregados que dão esta oportunidade.

O assédio moral parte dos encarregados, que acabam dando liberdade para que os colegas também pratiquem esses atos. (Entrevistado, vítima de assédio moral que trabalha na produção da fábrica, outubro de 2017).

Mesmo as pessoas que não sofreram assédio concordaram que ele parte dos encarregados, pois já ouviu alguma reclamação de um colega ou mesmo presenciou uma cena desta. A próxima indagação foi exatamente esta. Quando questionados se já presenciaram alguma cena de assédio moral e de quem ela partiu, 80% dos entrevistados afirmaram já terem visto cenas de assédio moral com os colegas, alguns caracterizados assédio moral misto e outros assédio moral vertical descendente. Os outros 20% negaram ter visto um colega ser assediado, mas alguns revelaram já ter ouvido falar sobre o acontecimento. Das pessoas que já presenciaram esta cena, 100% disseram permanecer em silêncio, por medo de se prejudicar ou mesmo de acontecer igual com ela.

Uma das entrevistadas disse:

Permaneço em silêncio, pois tudo que falamos é usado contra nós. Como se diz, a corda sempre arrebenta para o lado mais fraco. (Entrevistada, vítima de assédio moral que trabalha na produção da fábrica, outubro de 2017).

Outra entrevistada relatou:

Agora fico em silêncio por medo de acontecer de novo, porque o motivo de eu ter sido assediada foi porque ele fez a mesma coisa com a minha irmã e eu fui defendê-la. (Entrevistada, vítima de assédio moral que trabalha na produção da fábrica, outubro de 2017).

Foi possível também detectar se as pessoas entrevistadas já assediaram alguém. 90% alegaram nunca ter participado de um assédio moral como o autor e 10% afirmaram que sim, dentre eles um encarregado que assediou sua subordinada, mas se diz arrependido e o restante dos assediadores se uniram para se vingar do encarregado que maltratou sua colega de trabalho.

Um dos assediadores relatou:

Não me orgulho disso, mas eu juntamente com cerca de dez colegas nos juntamos para nos vingarmos de um encarregado que maltratou nossa colega. (Entrevistado, assediador moral que trabalha na produção da fábrica, outubro de 2017).

Entrando na parte jurídica do assédio moral, os entrevistados foram questionados se sabiam qual a diferença entre assédio moral e dano moral. 98% afirmaram não ter este conhecimento e apenas 2%, o que representa uma única pessoa, sabia qual era a diferença e a descreveu corretamente.

Desta forma, os entrevistados foram questionados: Porque ainda permanecem na empresa mesmo depois de tantas humilhações, e porque ainda não levaram essa situação a frente, buscando seus direitos perante a justiça? Ou seja, transformar o assédio moral em dano moral. As respostas também foram unânimes, todos alegaram que por precisarem muito do trabalho aceitavam muitas dessas situações calados e por morarem em uma cidade pequena, caso procurarem seus direitos na justiça, não vão mais arrumar emprego por lá. Algumas pessoa ainda disseram que, mesmo existindo essas situações, elas não estão presentes todos os dias e a empresa não é um lugar ruim de se trabalhar.

Um respondente relatou:

É uma fábrica muito grande e fazemos várias amizades, nem tudo é ruim, mas mesmo que fosse preciso muito trabalhar e se levar isso a diante sujarei meu nome como o funcionário que leva a empresa na justiça e não arranjo mais emprego, por ser uma cidade pequena. (Entrevistado, vítima de assédio moral que trabalha na produção da fábrica, outubro de 2017).

6.3 Ações para diminuir o índice de assédio moral na empresa

Os entrevistados sugeriram ações para que o índice de assédio em seu local de trabalho fosse reduzido. Para melhor entendimento foi criado o QUADRO 4.

Quadro 4 – Ações para a redução do assédio moral

Ações para redução do índice de assédio moral no local de trabalho	
Encarregados sejam melhor escolhidos e treinados	Processo seletivo e aperfeiçoamento pessoal
Colaboradores não conhecem o mal que o assédio moral pode causar na saúde física e psicológica.	Palestras sobre o assédio moral.
Linha de produção ocorre assédio vertical descendente.	Comprometimento dos supervisores no ambiente de trabalho
Colaboradores da linha de produção ficam coagidos diante do assediador.	Flexibilidade e liberdade de expressão dos colaboradores.
Punições para os encarregados que praticam o assédio moral	Reduções nas bonificações
Choro frequente, insônia, problemas digestivos, dentre outros.	Acompanhamento psicológico
Não há incentivos para os colaboradores	Recompensas materiais e não materiais

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

Os entrevistados foram questionados se a partir desse momento, com um maior conhecimento sobre assédio moral se pensam em mudar alguma coisa em seu comportamento em relação a ser assediado e/ou assediar. Algumas pessoas afirmaram que não mudariam nada, apenas manteriam a forma como se portam, e outras que, caso aconteça novamente de serem assediadas, não ficaram caladas, procuraram seus superiores para que medidas sejam tomadas.

Por fim, os entrevistados relataram porque acreditavam que o assédio moral se tornava cada dia mais presente no dia-a-dia das empresas, e as respostas foram

parecidas, como falta de respeito e amor com o próximo, falta dos donos dentro da empresa, deixando na mão de funcionários que acreditam poder fazer o que quiser, por vingança, arrogância e também por achar que desta forma se destaca e é melhor que os outros.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A necessidade de ter um trabalho para sobreviver e manter sua casa e família faz com que as pessoas se submetam a situações desgastantes e agravantes para a saúde mental e física.

O trabalho identificou, através do questionário, aplicado a cinquenta trabalhadores de uma fábrica de calçados situada no centro oeste mineiro, situações de assédio moral, onde as vítimas se viam ofendidas e acabavam por ficar desestabilizadas. Foi possível também identificar os tipos de assediadores presentes nesta empresa e suas principais características. As pessoas tiveram a oportunidade de sugerir ações para que estes índices sejam reduzidos e opinarem de porque o assédio está cada vez mais presente no dia-a-dia das empresas.

Os entrevistados eram 60% do sexo feminino e 40% do sexo masculino, sendo, 12% com idade entre 18 e 25 anos, 24% entre 26 e 35 anos, 62% entre 36 a 50 anos e 2% com idade entre 51 e 65 anos.

Com os dados obtidos e analisados, foi possível atender os objetivos do trabalho e compreender como cada vítima reage a um assédio moral, quais os sintomas em cada um dos indivíduos, como age cada assediador e também os motivos das agressões.

Em relação ao tipo de assédio moral, observou-se que a maioria é provinda de encarregados contra seus subordinados, caracterizando um assédio moral vertical descendente, o qual os motivos são vários e muitas das vezes sem nenhuma justificativa.

Referente aos malefícios causados na vítima após sofrer um assédio moral, é possível observar que causam danos a saúde física e principalmente psicológica, como acessos de raiva, sede de vingança e crises de choro. Muitas pessoas também se queixaram de ter insônia e perder o apetite. Isso também pode afetar o rendimento do trabalho de cada pessoa, pois quando se está em algum lugar insatisfeito e incomodado seu trabalho não é o mesmo e a qualidade do serviço passa a ser inferior.

Quanto aos assediadores, foi possível identificar que são pessoas arrogantes, sem educação, manipuladoras e que em momento algum pensam no mal que estão causando ao próximo. Alguns tendem a assediar suas vítimas quando não há

ninguém por perto para que não haja provas de suas atitudes, sempre procurando desmerecer as pessoas para se sentir melhor. Assim, os assediadores se vangloriam com estas atitudes sem perceber que a cada momento perdem a confiança e admiração de seus subordinados, causando somente indignação e revolta em suas vítimas.

As vítimas disseram aceitar estas situações por precisarem muito do emprego e não procuram seus direitos, pois sabe que depois não encontrará um novo lugar para trabalhar. Desta forma é possível concluir que neste lugar onde vivem, procurar seus direitos não é sinal de ser justo, mas sim de não ter mais oportunidades no mercado de trabalho.

Quanto às sugestões para que o índice de assédio moral seja reduzido, é possível observar que elas são simples e de fácil aplicação, somente é necessário que as pessoas responsáveis sejam mais abertas a sugestões para o melhor convívio dos trabalhadores.

Ao fim do estudo foi detectado que a maioria das pessoas acredita que o assédio moral está cada vez mais presente nas relações trabalhistas, devido ao fato de o respeito e amor com o próximo ter se acabado e também por acreditarem que o caminho mais fácil para o sucesso é passando por cima das pessoas, sendo prepotente e arrogante.

Depois das considerações realizadas, espera-se que este estudo possa ajudar os empregados e empregadores a detectar em suas empresas problemas provindos do assédio moral, conseguindo conter estas situações antes que as mesmas se agravem.

REFERÊNCIAS

- ALKIMIN, M. A. **Assédio Moral na relação de emprego**. Curitiba: Juruá, 2006.
- ALKIMIN, M. A. **Assédio moral na relação de trabalho**. 2.ed. Curitiba: Juruá, 2008.
- ALMEIDA, N. D. de. **Assédio moral**: Definição de assédio moral; características e estratégias do agressor; sobre as vítimas do assédio; as doenças que podem advir do assédio moral; tipos de assédio moral.2007. Disponível em: <<http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/6606/Assedio-moral>> Acesso em: 15 maio 2017.
- BARBOSA, T. H. G. da S. **Assédio moral no ambiente de trabalho**. 2011. Disponível em: < https://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=6980> Acesso em: 09 jun. 2017.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Tradução Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 1977.
- BARRETO, M. **Uma jornada de humilhações**. (Dissertação de mestrado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo), 2000.
- BARRETO, M. **Assédio Moral: A Violência Sutil – análise epidemiológica e psicossocial no trabalho no Brasil**. (Tese Doutorado. Faculdade de Psicologia, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo).2005.
- BARROS, A. M. de. **Curso de Direito do Trabalho**. São Paulo: LTr, 2005.
- BELMONTE, A. A. **Assédio moral no ambiente de trabalho**.2012. Disponível em:< <http://www.editorajc.com.br/2012/01/assedio-moral-no-trabalho-2/>> Acesso em: 09 junho 2017.
- CAHALI, Y. S. **Dano moral**. São Paulo. Revista dos Tribunais, 2011.
- CAPELARI, L. S. T. **O assédio moral no trabalho e a responsabilidade da empresa pelos danos causados ao empregado**. 2009. Disponível em: < http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=6668> Acesso em: 02 maio 2017
- CAVALIERI FILHO, S. **Programa de Responsabilidade Civil**. 8.ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- CAVALIERI FILHO, S. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10.ed. São Paulo: Atlas,2012.
- CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; DA SILVA, R. **Metodologia Científica**. 6.ed. São Paulo: Pearson, 2007.
- CUNHA, P. M. da. Assédio moral horizontal e a responsabilidade do empregador. In: STOCO, R. **Doutrinas essenciais dano moral**. São Paulo: Revista dos tribunais, 2015. Vol. III. p. 797-812.

DIAS, José de Aguiar. **Da responsabilidade civil**. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1987.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro – Responsabilidade Civil**. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

FALKEMBACH, M. C. **Assédio Moral**: Diagnosticando as consequências. 2007. Disponível em: <<http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/3261/Assedio-moral-Diagnosticando-as-consequencias>> Acesso em: 04 maio 2017.

FERREIRA, V. A. F. S. **Assédio moral no ambiente de trabalho**. 2011. Disponível em: < http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/b002194.pdf> Acesso em: 15 maio 2017.

GAGLIANO, P. S.; PAMPLONA FILHO, R. **Novo Curso de Direito Civil**. 8.ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GONÇALVES, C. R. **Direito Civil Brasileiro**. 4ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2009.

GUEDES, M. N. **Terror Psicológico no Trabalho**. São Paulo: Ltr, 2003.

GUERZONI, A. P. C. **A tutela jurídica do assédio moral**. (Dissertação de Mestrado. Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo), 2008.

HIRIGOYEN, M. **Mal-estar no trabalho**: redefinindo o assédio moral. Tradução Rejane Janowitz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.

HIRIGOYEN, M. **Assédio Moral**: A violência perversa no cotidiano. Tradução Maria Helena Kuhner. 11ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2009.

HIRIGOYEN, M. **Mal-estar no Trabalho**: Redefinindo o Assédio Moral. Tradução Rejane Janowitz. 4ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2009.

LOBO, H. **Qual a diferença entre assédio moral e dano moral?** 2015. Disponível em <<https://lobo.jusbrasil.com.br/artigos/253200355/qual-a-diferenca-entre-assedio-moral-e-dano-moral>> Acesso em: 02 jun. 2017.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**: metodologia, planejamento. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

MELO, N. D. de. **Dano moral – problemática**: do cabimento à fixação do quantum. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MELO, N. D. de. **Assédio Moral**: Individual e Coletivo. Revista Magister de Direito Trabalhista e Previdenciário. Porto Alegre: Magister, v. 19. jul-ago 2007.

MENDES, M. M. **O assédio moral no ambiente de trabalho**. 2015. Disponível em: <<https://marlucimendes1.jusbrasil.com.br/artigos/163494107/o-assedio-moral-no-ambiente-de-trabalho>> Acesso em: 08 jun. 2017

MENEZES, C. A. C. de. Assédio Moral e seus efeitos jurídicos. **Síntese Trabalhista**, Porto Alegre, v. 14, n. 161, p. 140-152. dez. 2002.

MONATERI, P. G.; BONA, M.; OLIVA, U. O mobbing como legal framework: a nova abordagem italiana ao assédio moral no trabalho. **Revista trimestral de Direito Civil**. Rio de Janeiro, v. 2, p. 127-151. n. 7, jul/set. 2001.

NASCIMENTO, S. A.C. M. **O assédio moral no ambiente do trabalho**. 2004. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/5433/o-assedio-moral-no-ambiente-do-trabalho>> . Acesso em 01 maio 2017.

OLIVEIRA, A. D. de. **Assédio moral na relação de emprego**. (Trabalho de conclusão de curso. Faculdade de Direito, Ribeirão Preto), 2014.

PASSOS, E. **Ética nas Organizações**. 1ed. São Paulo: Atlas: 2014.

PEREIRA, C. M. da S. **Responsabilidade Civil**. 9.ed. Rio de Janeiro: Forense, 2001.

RIBEIRO, C. R. B.; MANCINI NETO, P. Assédio moral: o poder perverso nas empresas. **Revista semestral da Face Fumec – PRETEXTO**. Belo Horizonte, v. 4, p. 45-54. n. 1, jul. 2003.

SANTOS, D. C. dos. **Existe diferença entre o dano moral e assédio moral no direito do trabalho?** 2012. Disponível em:<<http://cunhaadvogadosassociados.blogspot.com.br/2012/12/existe-diferenca-entre-dano-moral-e.html>> Acesso em: 05 jun. 2017.

SERRA, F. de C. **Breves considerações sobre a distinção entre o dano moral e o assédio moral**. 2017. Disponível em <<https://jus.com.br/artigos/55996/breves-consideracoes-sobre-a-distincao-entre-o-dano-moral-e-o-assedio-moral>> Acesso em:02 jun. 2017.

SILVA FILHO, A M.; SABINO, M. C. C. **Responsabilidade Civil no Assédio Moral**. 2011. Disponível em: <<http://legacy.unifacef.com.br/novo/publicacoes/Iforum/Textos%20IC/Artur%20e%20Mauro.pdf>> Acesso em: 07 jun. 2017.

SILVA, J. L. de O. da. **Assédio moral no ambiente de trabalho**. Rio de Janeiro: Livraria Jurídica do Rio de Janeiro, 2005.

SILVA, S. G. da. **Assédio Moral no Trabalho: Modalidades da Violência**.2011. Disponível em: <<http://www.boletimjuridico.com.br/doutrina/texto.asp?id=2397>> Acesso em:07 jun. 2017.

ZANETTI, R. **Dano moral e assédio moral na Justiça do Trabalho são a mesma coisa ?** 2008. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=5179> Acesso em: 02 jun. 2017.

APÊNDICE

Apêndice – Análise das situações de assédio moral em uma fábrica de calçados

1 - Sexo

Masculino Feminino

2 - Idade

Menos de 18 Entre 18 e 25 Entre 26 e 35 Entre 36 e 50 Entre 51 e 65 anos Acima de 65

3 - Estado civil

Solteiro Casado Divorciado Viúvo Amasiado

4 - Ocupação

Terceirizado Encarregado Produção Administração

5 - Grau de instrução

Ensino fundamental incompleto Ensino fundamental completo
 Ensino médio incompleto Ensino médio completo
 Ensino superior incompleto Ensino superior completo Pós graduação

6 - Nível de renda familiar

1 a 3 SM 4 a 6 SM 7 a 10 SM 11 a 15 SM 16 a 20 SM acima de 20 SM

7 - Você sabe o que é assédio moral ?

8 - Diga como você o define ?

9 - Você já foi assediado (a) moralmente ? Recorda-se de quantas vezes ? Por quem ?

10 – Como foi este assédio ? Quais as características da ação e do agressor ?

11- Depois de ser assediado (a), qual a sua reação ? Como você se sente ?

12 - O assédio moral em seu local de trabalho parte, geralmente, de quais pessoas ?

13 – Você já presenciou cenas em que seus colegas também são assediados moralmente ? Por quem ?

14 – Quando isto acontece você o defende ou permanece em silêncio ?

15 – Você já assediou alguém, mesmo que seja em um assédio coletivo ?

16 – Você sabe o que difere assédio moral de dano moral ? Qual a diferença ?

17 – Porque ainda permanece na empresa, mesmo depois de tantas humilhações ? E porque ainda não transformou este assédio em dano ?

18 – Você sugere alguma ação para que o índice de assédio moral seja reduzido no seu local de trabalho ?

19 – A partir desse momento, você pensa em mudar alguma coisa no seu comportamento em relação a ser assediado e assediar ?

20- Porque o assédio moral tem se tornado cada vez mais presente no dia-a-dia de todas as empresas ?