



FACULDADE PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA AMAZÔNIA
CURSO DE BACHARELADO EM PSICOLOGIA

ILCIANE RIBEIRO DOS SANTOS
LARA EMANUELY DE OLIVEIRA SOUSA

**OLHAR PSICOLÓGICO SOBRE O ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE
TRABALHO**

PARAUPEBAS
2024

ILCIANE RIBEIRO DOS SANTOS
LARA EMANUELY DE OLIVEIRA SOUSA

**OLHAR PSICOLÓGICO SOBRE O ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE
TRABALHO**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado à Faculdade para o Desenvolvimento Sustentável da Amazônia (FADESA), como parte das exigências do Programa do Curso de Psicologia para a obtenção do Título de Bacharel em Psicologia.

Orientador: Prof. Dr. Cláudio Roberto Rodrigues Cruz.

PARAUAPEBAS
2024

DOS SANTOS, Ilciane Ribeiro; SOUSA, Lara Emanuely de Oliveira

Olhar Psicológico Sobre o Assédio Moral no Ambiente de Trabalho;

Orientador: Prof. Dr. Cláudio Roberto Rodrigues Cruz; 2024.

37 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Faculdade para o Desenvolvimento Sustentável da Amazônia - FADESA, Parauapebas – PA, 2024.

Palavras-Chave: Assédio Moral; Saúde Mental; Olhar Psicológico; Ambiente de Trabalho.

Nota: A versão original deste trabalho de conclusão de curso encontra-se disponível no Serviço de Biblioteca e Documentação da Faculdade para o Desenvolvimento Sustentável da Amazônia – FADESA em Parauapebas – PA.

Autorizo, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial deste trabalho de conclusão, por processos fotocopiadores e outros meios eletrônicos.

ILCIANE RIBEIRO DOS SANTOS
LARA EMANUELY DE OLIVEIRA SOUSA

**OLHAR PSICOLÓGICO SOBRE O ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE
TRABALHO**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado à Faculdade para o Desenvolvimento Sustentável da Amazônia (FADESA), como parte das exigências do Programa do Curso de Psicologia para a obtenção do Título de Bacharel em Psicologia.

Orientador: Prof. Dr. Cláudio Roberto Rodrigues Cruz.

Aprovado em: 15/06/2024.

Banca Examinadora



Prof.^a Me. Daniela dos Santos Américo
FADESA



Prof. Esp. William Araújo Gomes

FADESA


Prof. Dr. Cláudio Roberto Rodrigues Cruz
FADESA



Ilciane Ribeiro dos Santos



Lara Emanuely de Oliveira Sousa

Data de depósito do trabalho de conclusão 15/06/2024.

Este trabalho é dedicado:

A Deus, por ter nos sustentado até aqui;

A nossas famílias, por serem nossa base e fonte de
motivação;

E aos nossos professores e orientadores, por sempre
acreditarem no nosso potencial e contribuírem para
nosso desenvolvimento.

Gratidão, nesse momento é o que nos define!

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por me dar forças para superar as adversidades encontradas durante o curso. Ao meu pai Francisco Santos e a minha mãe Vanete Ribeiro pelo apoio ao longo dessa jornada, vocês foram minha fonte inesgotável de força para que eu não pensasse em nenhum momento em desistir. Vocês são meus maiores exemplos de força e determinação. Ao meu namorado Jefferson Carvalho, gratidão por sempre me incentivar e acreditar no meu potencial até mesmo quando nem eu acreditava, você sem dúvidas fez essa jornada ser mais leve. A minha dupla de TCC Lara Emanuely, por ter embarcado nesse projeto comigo, o nosso trabalho foi repleto de desafios, mas ao seu lado, cada obstáculo se tornou mais fácil de superar. Sou imensamente grata por nossa parceria ter se tornado uma amizade tão especial. Que a nossa jornada de aprendizado e desenvolvimento não termine aqui, e que a gente possa se encontrar profissionalmente no futuro nesse mundo tão vasto da psicologia. Minha gratidão aos professores que ao longo do curso compartilharam seu tempo e conhecimento conosco, especialmente ao professor Cláudio Cruz e Daniela Américo por nos guiarem nesse trabalho com tanto comprometimento e dedicação. Foi um privilégio aprender com vocês. E por fim, gostaria de expressar meus agradecimentos a todas as pessoas que contribuíram de alguma forma durante a realização deste trabalho.

Atenciosamente, Ilciane Ribeiro.

Agradeço a Deus que por sua bondade tudo devo. Aos meus queridos pais Manoel Coelho de Sousa Neto (*in memoriam*) e Aderlani Silva de Oliveira Sousa por todo amor e dedicação, por jamais mediram esforços para me incentivar a buscar uma vida melhor através dos estudos, mesmo com todas as dificuldades vividas e por todas as vezes que eles abdicaram dos seus desejos para proporcionarem uma vida melhor para suas filhas. Eles são a minha história, tudo que eu sou hoje, devo a eles. A minha amada irmã Lana Bianca que sempre foi a minha companheira, incentivadora e por todas as vezes que me ouviu e nunca me deixou desistir. Sua presença nessa caminhada me fez chegar até aqui. Agradeço ao meu digníssimo esposo Matheus Alves por sempre ter estado ao meu lado em todos os momentos da minha vida com todo seu amor, por toda ajuda, paciência e por nunca deixar de acreditar em mim mesmo nos momentos em que nem eu acreditava. Aos meus familiares que de alguma forma contribuíram para a elaboração deste trabalho. A minha “duplinha” e amiga Ilciane Ribeiro por ter aceitado o convite de traçar essa jornada comigo, que não foi nada fácil, mas que conseguimos finalizar juntas, por toda sua confiança, parceria e por saber que sua amizade é valiosa e que vai além da graduação. Obrigada por tudo! Por fim, a todos os professores, pelas correções e aprendizados ao longo dessa caminhada acadêmica, de forma especial a nossa professora Daniela Américo, por todo ensinamento e contribuição que foi de suma importância para a conclusão deste trabalho, agradeço ao nosso orientador Cláudio Roberto Cruz por toda bagagem de experiência, conhecimento e que se dispôs a compartilhar e nos guiar até o final. Muito obrigada!

Atenciosamente, Lara Emanuely.

"A pessoa mais forte não é aquela fazendo mais barulho, mas aquela que consegue, calmamente, dirigir a conversa para a definição e solução dos problemas." – Aaron Beck

RESUMO

O presente trabalho acadêmico sob título olhar psicológico sobre o assédio moral no ambiente de trabalho, é fruto de uma revisão bibliográfica sistemática. Teve por objetivo geral investigar na literatura a ótica psicológica sobre o fenômeno assédio moral no ambiente de trabalho e objetivos específicos descrever e classificar comportamentos considerados como assédio moral; elencar as consequências sobre o assédio moral nas organizações; identificar os motivos que levam ao comportamento de assédio; verificar se o fenômeno tem relação com questões de gêneros; identificar proposições de prevenção e intervenção, através de pesquisa bibliográfica, explicativa e descritiva. O conteúdo explicita os efeitos devastadores que essa forma de violência psicológica pode ter sobre a saúde mental e emocional dos indivíduos. Em linhas gerais, psicólogos consideram o assédio moral como uma manifestação que pode levar a consequências como ansiedade, depressão, estresse pós-traumático e baixa autoestima nas vítimas. Além disso, destacam a importância de identificar e interromper padrões de comportamentos abusivos no local de trabalho, promovendo um ambiente saudável e respeitoso para todos os colaboradores. O texto evidencia que psicólogos desempenham um papel crucial no apoio às vítimas de assédio moral, oferecendo suporte emocional, intervenção terapêutica e estratégias para lidar com os efeitos do trauma psicológico.

Palavras-chave: Assédio Moral; Saúde Mental; Olhar Psicológico; Ambiente de Trabalho.

ABSTRACT

This academic paper, entitled psychological view of bullying in the workplace, is the result of a systematic literature review. Its general objective was to investigate the psychological perspective on the phenomenon of bullying in the workplace in the literature, and its specific objectives were to describe and classify behaviours considered to be bullying; to list the consequences of bullying in organizations; to identify the reasons that lead to bullying behaviour; to check whether the phenomenon is related to gender issues; and to identify proposals for prevention and intervention, through bibliographical, explanatory and descriptive research. The content explains the devastating effects that this form of psychological violence can have on the mental and emotional health of individuals. In general terms, psychologists consider bullying to be a manifestation that can lead to consequences such as anxiety, depression, post-traumatic stress and low self-esteem in victims. They also stress the importance of identifying and interrupting patterns of abusive behavior in the workplace, promoting a healthy and respectful environment for all employees. The text highlights that psychologists play a crucial role in supporting victims of bullying, offering emotional support, therapeutic intervention and strategies for dealing with the effects of psychological trauma.

Keywords: Bullying; Mental Health; Psychological Perspective; Work Environment.

LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- APA** - *American Psychiatric Association*
- DCM-5** - Manual Diagnóstico e Estatística de Transtornos Mentais
- SciELO** - *Scientific Electronic Library Online*
- TCC** - Terapia cognitivo-comportamental
- TEPT** - Transtorno de estresse pós-traumático
- WHO** - *World Health Organization*
- ILO** - *International Labor Organization*
- OIT** - Organização Internacional do Trabalho
- OMS** - Organização Mundial da Saúde

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1	Origem do Conceito Assédio Moral	14
2.2	Assédio Moral e suas Classificações	15
2.3	Gestão de Pessoas e Cultura Organizacional como Influência no Assédio Moral nas Organizações	16
3	METODOLOGIA	19
3.1	Tipo de estudo	19
3.2	Análise de dados.....	19
3.3	Aspectos Éticos.....	19
3.4	Crítérios de Inclusão e Exclusão.....	20
3.5	Riscos e Benefícios	20
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO.....	21
4.1	Consequências Psicológicas do Assédio Moral para os Indivíduos	21
4.2	Os motivos do Assédio Moral: um tema carente de aprofundamento	24
4.3	Assédio Moral e as Relações de Gêneros	26
4.4	A Abordagem Terapia Cognitivo-Comportamental como proposta de Intervenção nos Casos de Assédio Moral	28
4.5	Papel do Psicólogo na Intervenção e Prevenção do Assédio Moral.....	31
5	CONCLUSÃO	33
	REFERÊNCIAS	35

1 INTRODUÇÃO

O interesse de realizar estudo sobre o assédio moral no ambiente de trabalho decorreu de uma maturação reflexiva sobre situações manifestas da Clínica Multiprofissional de Psicologia e Nutrição (FADESA), tanto como relatos de pessoas em processo de adoecimento decorrentes de assédios em seus ambientes de trabalho, quanto experiências pessoais.

O assédio moral no ambiente de trabalho, também conhecido como *mobbing* no inglês, to mob: atacar, e/ou *bullying* organizacional: maltratar é um fenômeno que tem ganhado crescente atenção nos últimos anos devido aos seus efeitos devastadores tanto para as vítimas quanto para as organizações. Trata-se de um comportamento repetitivo e intencional que visa humilhar, desqualificar e desestabilizar a vítima, comprometendo sua saúde mental e física, seu desempenho profissional e, conseqüentemente, a harmonia no local de trabalho. A complexidade e a gravidade desse problema exigem uma análise multidimensional que aborde desde os conceitos fundamentais até as implicações psicológicas, sociais e organizacionais.

O presente trabalho de conclusão de curso, sob título olhar psicológico sobre o assédio moral no ambiente de trabalho, tem como objetivo geral investigar na literatura a ótica psicológica sobre o fenômeno assédio moral no ambiente de trabalho e objetivos específicos descrever e classificar comportamentos considerados como assédio moral; elencar as conseqüências sobre o assédio moral nas organizações; identificar os motivos que levam ao comportamento de assédio; verificar se o fenômeno tem relação com questões de gêneros; identificar proposições de prevenção e intervenção, através de pesquisa bibliográfica, explicativa e descritiva, partindo do seguinte questionamento: Quais as perspectivas psicológicas do assédio moral no ambiente de trabalho?

Primeiramente serão discutidos a origem do conceito e as classificações do assédio moral, esclarecendo os diferentes tipos de comportamentos que podem ser caracterizados como tal e as dinâmicas envolvidas.

Em seguida será discutido a gestão de pessoas e a cultura organizacional como influência no assédio moral nas organizações. A forma como as empresas gerenciam seus colaboradores e a cultura que elas promovem podem ter um papel significativo na perpetuação ou na prevenção do assédio moral. Será abordado como uma gestão eficaz e uma cultura organizacional saudável podem mitigar o risco de assédio moral e criar um ambiente de trabalho de colaboração e respeito mútuo.

Serão abordadas também, as consequências psicológicas do assédio moral para os indivíduos, um aspecto crucial que evidencia a gravidade do problema e os impactos emocionais e psicológicos que o assédio moral pode causar nas vítimas. Isso inclui a avaliação do estresse, ansiedade, depressão e outros sintomas, que podem surgir em decorrência do assédio.

Posteriormente abordaremos o tópico: os motivos do assédio moral: um tema carente de aprofundamento, pois é notável que mesmo que haja uma extensa literatura sobre as consequências do assédio moral, existe uma carência de investigação das causas e motivações decorrentes dos comportamentos dos assediadores. Compreender essas causas é essencial para a elaboração de estratégias preventivas eficazes. Nesse sentido, este trabalho também se propõe a destacar essa lacuna na pesquisa, sugerindo a necessidade de um maior enfoque nesse aspecto de uma abordagem mais completa do problema.

Além disso serão analisados o assédio moral e as relações de gêneros, um tema particularmente relevante, visto que as mulheres são mais vulneráveis a esse tipo de abuso. A desigualdade de gênero e as dinâmicas de poder no local de trabalho são fatores que podem agravar a incidência e repetitividade do assédio moral tornando essencial a discussão sobre medidas específicas para proteger as mulheres e promover a igualdade de gênero.

Outro ponto importante que iremos abordar é a terapia cognitivo-comportamental como uma proposta de intervenção nos casos de assédio moral. Essa abordagem se concentra em modificar padrões de pensamentos e comportamentos disfuncionais, o que pode ser uma ferramenta favorável tanto para as vítimas quanto para os assediadores. A terapia cognitivo-comportamental pode ajudar as vítimas a reconstruir sua autoestima e ainda fazer os assediadores terem a compreensão dos impactos de suas ações e assim traçar estratégias para modificar seu comportamento.

Destacaremos o papel do psicólogo na intervenção e prevenção do assédio moral. Os psicólogos têm um papel crucial na identificação de comportamentos abusivos, no suporte as vítimas e na implementação de programas de prevenção que promovam um ambiente de trabalho saudável e seguro. Essa perspectiva psicológica examinará as melhores práticas e estratégias que podem ser adotadas pelas organizações para enfrentar esse problema.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Origem do Conceito Assédio Moral

A origem do estudo sobre assédio moral remonta ao trabalho do psicólogo sueco Heinz Leymann na década de 1980. Leymann conduziu estudos pioneiros sobre o fenômeno, especialmente em ambientes de trabalho, onde identificou padrões de comportamentos abusivos e suas consequências para as vítimas. Ele cunhou o termo "mobbing" para descrever o assédio moral, que é amplamente utilizado em alguns países europeus.

Tempos depois a psiquiatra Marie-France Hirigoyen, popularizou esse termo internacionalmente através do livro que publicou "O assédio moral: a violência perversa no cotidiano" em 1998. Seu livro contribuiu significativamente para aumentar a conscientização sobre o assédio moral e suas formas de manifestação na década de 1990. O termo foi usado para descrever situações de abuso psicológico no local de trabalho. Desde então, o conceito é reconhecido como uma forma de violência psicológica.

Hirigoyen (1998) afirma que o assédio moral consiste em agressões repetitivas, manifestadas por meio de condutas, palavras, comportamentos e atitudes, quase sempre verbais e não físicas. Essas agressões ocorrem por um tempo prolongado e são direcionadas a uma pessoa ou grupo, com o objetivo de desestabilizá-la, destruir sua reputação ou causar-lhe dano psicológico.

É importante conhecer as diferentes qualificações do assédio moral no trabalho, bem como os estudos pioneiros sobre o assunto, a fim de identificar qual a representação desse fenômeno nas diferentes culturas, bem como a distinção entre terminologias que muito se confundem na literatura. (Garcia, I. S. & Tolfo, S. R. 2011).

Assédio Psicológico: Incluem comportamentos que afetam diretamente o psicológico da vítima, como: humilhação, discriminação, ridicularização, ameaças, isolamento social e intimidação. **Assédio Verbal:** Inclui insultos, gritos, xingamentos e uso de linguagem ofensiva direcionada para a vítima. **Assédio Social:** Acontece quando vítima é isolada e excluída de atividades de grupo, rotinas do dia a dia e espalhando informações que podem ser prejudiciais. **Assédio por sobrecarga de trabalho:** Fazer exigências de execução de tarefas excessivas que se tornam impossíveis de realizar dentro do prazo estipulado, criando um clima de trabalho estressante e exaustivo.

Assédio Institucional: Quando a organização tolera comportamentos que tornam o ambiente de trabalho tóxico, sendo esses comportamentos muitas vezes vindo de cima para

baixo na hierarquia. Assédio Organizacional: Nesse tipo a própria organização cria uma pressão psicológica excessiva sobre os funcionários colocando metas impossíveis de atingir ou práticas de gestão abusivas. Assédio com motivação discriminatória: Tem como base a discriminação, podendo ser racial, de gênero, religiosa, orientação sexual, entre outras.

2.2 Assédio Moral e suas Classificações

Ao discutir o assédio moral, há certos critérios a serem considerados para determinar sua existência, conforme mencionado por autores como Freitas et al. (2008), Rezende (2008) e Soboll (2008b) em suas obras.

Esses critérios incluem: Frequência e repetição: As condutas hostis devem ocorrer de forma recorrente ao longo do expediente de trabalho, durante um período específico. Ações isoladas não se configuram como assédio moral, embora não haja um consenso sobre a duração exata; no entanto, é crucial identificar a persistência e a insistência da prática.

Personalização: As ações hostis são direcionadas a um indivíduo específico, não a um grupo de pessoas. Embora mais de uma pessoa de um mesmo grupo possa ser alvo de agressões, o processo é pessoal e direcionado. Contexto geográfico: O assédio moral deve ocorrer no ambiente de trabalho cotidiano, entre pessoas que pertencem à mesma organização ou que tenham alguma relação contratual com ela, incluindo terceirizados. Intenção de prejudicar: O assédio visa causar danos para restringir as ações do indivíduo e forçar sua saída da empresa ou de um projeto específico. O alvo é selecionado por meio de armadilhas sutis ou explícitas.

O assédio moral no trabalho possui diversas classificações, variando de acordo com o autor, mas sempre mantendo elementos essenciais conforme podemos ver nas citações que seguem. Tolfo e Oliveira (2013) definem o assédio moral como uma forma de violência no trabalho, por meio de exposições repetitivas e prolongadas dos trabalhadores a situações vexatórias, constrangedoras e humilhantes. Segundo Da Silva Oliveira et. al. 2010, p. 4), o assédio moral se caracteriza como “uma operação ou um conjunto de sinais que estabelecem um cerco com a finalidade de exercer um domínio”. Filho, Júnior e Braga (2016, p. 12) conceituam assédio moral como sendo uma conduta abusiva, de natureza psicológica, que atenta contra a dignidade psíquica do indivíduo, de forma reiterada, tendo por efeito a sensação de exclusão do convívio social.

O assédio também pode ser dividido entre direto e indireto: quando direto, as ações são voltadas diretamente para a vítima, como um insulto ou uma agressão. Em contrapartida, quando indireta a agressão, se manifesta através de boatos, fofocas, exclusão social ou recusa

na comunicação (Tolfo; Oliveira, 2013). Esse fenômeno é classificado em descendente, ascendente ou misto. O descendente ocorre quando o superior hierárquico comete o assédio contra o seu subordinado. O ascendente é o contrário; o subordinado ataca o supervisor. Por fim, o misto pode ser entre superiores, colegas e subordinados (Silva, 2006).

Existem também dois tipos de assédio comuns no ambiente de trabalho, o pessoal e o institucional. O pessoal, como o nome indica, é praticado entre os indivíduos que compõem a organização. O institucional, contudo, é praticado da instituição para o indivíduo. Nestas organizações é comum que sua estrutura de poder seja rígida e hierarquizada, sendo assim terreno fértil para que o abuso de poder se manifeste por meio do assédio moral. Tolfo e Oliveira (2013, p. 3) explicam como “o assédio moral organizacional ocorre com o objetivo de forçar o trabalhador indesejável a pedir demissão, o que evita custos à organização” enquanto “no assédio moral interpessoal, a finalidade está em prejudicar ou eliminar o trabalhador na relação com o outro” (ibid.).

2.3 Gestão de Pessoas e Cultura Organizacional como Influência no Assédio Moral nas Organizações

Há uma diversidade de indicações de causas para o aparecimento e ocorrência do assédio moral nas organizações. Esses motivos podem ser agrupados em fatores internos ou externos, vinculados às características dos indivíduos agressores ou da vítima. Fatores associados à competitividade dos mercados, que pressionam os atores organizacionais por resultados cada vez maiores e cada vez mais em menor tempo, também estão entre estas causas (Hirigoyen, 2014). Por isso, Nunes e Tolfo (2013) afirmam que se trata de um fenômeno caracterizado por multicausalidade que envolve aspectos psicológicos, interpessoais, organizacionais e ambientais. Entre esses fatores, destaca-se a cultura organizacional (Hennekam & Bennett, 2017).

Nesse sentido, a cultura organizacional pode desempenhar um papel significativo na origem e perpetuação do assédio moral e da satisfação no ambiente de trabalho, uma vez que ela estabelece aos membros da empresa o padrão de comportamento em relação ao assédio moral (Hennekam & Bennett, 2017).

A prática do assédio moral parece ser mais comum quando a alta administração se omite de sua responsabilidade e não interfere na situação. A conexão entre assédio moral e liderança fraca pode ser compreendida em termos da percepção de baixos custos pelo agressor para adotar comportamentos agressivos. Se o assediador percebe que suas ações têm poucas consequências,

devido à falta de intervenção da alta administração, ele se sente menos exposto a riscos de ser identificado e punido.

Na ausência de políticas de combate ao assédio moral no ambiente de trabalho, que poderiam ser implementadas pelo setor de recursos humanos com o apoio da alta gerência, juntamente com o monitoramento dessas políticas ou punições para os assediadores, essa conduta pode ser interpretada como uma tolerância da organização em relação à ocorrência desse fenômeno (Einarsen; Raknes; Matthieses, 1994; Hoel; Cooper, 2000; Leymann, 1996).

Leymann (1990, 1996) considera que o assédio moral pode ser percebido mediante a cultura organizacional por mecanismos utilizados pelo assediador, que operam de formas diferentes no ambiente de trabalho. A partir do trabalho de Leymann (1990, 1996), Guimarães e Rimoli (2006) agruparam esses mecanismos em três categorias: “um grupo de ações que se desenvolvem quanto à comunicação com a pessoa atacada, outro que tenta denegrir-lhe a reputação, e um grupo que tende a denegrir a dignidade profissional”. Além disso, esses mesmos autores consideraram a necessidade da inclusão de mais um grupo de mecanismos, proposto por Suarez (2002), denominado de manipulação das contrapartidas laborais.

A manipulação da comunicação, conforme Leymann (1996), caracteriza-se pela negativa do agressor em dar ao padecedor qualquer possibilidade de se comunicar no ambiente do trabalho. Tenta-se silenciá-lo, assim como lhe são negadas informações relativas ao contexto do trabalho. Essa manipulação, segundo Guimarães e Rimoli (2006), pode envolver a restrição da comunicação em relação ao contexto de trabalho, o que dificulta não só a compreensão do trabalho a ser realizado, bem como o cumprimento de prazos e os devidos padrões de qualidade.

Ocorre também quando são feitas críticas e ameaças publicamente, ou quando o assediador evita qualquer tipo de comunicação com o assediado, e se lhe atinge, assim, o equilíbrio psicológico e emocional (Hirigoyen, 2014). Com essas práticas, a vítima tende a ser isolada, não somente do assediador, mas também dos demais profissionais da empresa que tendem a afastar-se dela, por medo de represálias, especialmente se o assediador estiver em posição hierárquica superior a ela e aos demais colegas de trabalho.

Conforme Freitas (1999) aponta, as organizações frequentemente exigem dos funcionários engajamento em seus objetivos, enquanto empregam a estratégia do "não-contrato", onde não se promete garantias ao trabalhador em nome da crescente competitividade. O grande desafio enfrentado pela área de gestão de pessoas reside na busca por um equilíbrio nas relações entre mercado, organizações e indivíduos, em um contexto permeado por diversos paradoxos: globalização versus cultura local; produção em série versus flexibilidade; trabalhador multifuncional versus redução de postos de trabalho; gestão participativa versus concepções ultrapassadas, entre outros.

Os sistemas de recompensa implementados por algumas empresas podem propiciar um ambiente propenso ao assédio moral, tanto por parte dos colegas quanto dos superiores hierárquicos. Um superior hierárquico pode perceber um subordinado talentoso como uma ameaça à sua própria carreira e tentar minar ou sabotar seu desempenho. O assédio também pode ocorrer quando o superior é avaliado com base no desempenho do grupo e percebe desempenhos abaixo do esperado de alguns subordinados; nesse caso, ele pode recorrer ao assédio moral para pressionar o funcionário a solicitar transferência para outro departamento ou deixar a empresa (Salin, 2003).

3 METODOLOGIA

Este tópico descreve a metodologia de pesquisa utilizada para o desenvolvimento deste trabalho, abordando o tipo de pesquisa, como foram coletados os dados, os aspectos éticos, critérios de inclusão e exclusão e se houve risco ou se trouxe somente benefícios através da pesquisa.

3.1 Tipo de estudo

Para a elaboração do presente trabalho de conclusão de curso, foi desenvolvido, quanto aos fins, uma pesquisa de natureza objetiva explicativa, quanto aos meios de investigação, uma pesquisa bibliográfica.

Segundo Gil (2007, p 43), uma pesquisa explicativa pode ser a continuação de outra descritiva, posto que a identificação de fatores que determinam um fenômeno exige que este esteja suficientemente descrito e detalhado.

Em vista disso, a pesquisa bibliográfica é o estudo sistematizado desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral. Fornece instrumental analítico para qualquer outro tipo de pesquisa, mas também pode esgotar-se em si mesma.

3.2 Análise de dados

Por se tratar de uma pesquisa explicativa bibliográfica, o presente trabalho consistiu no levantamento de dados feito na literatura disponível que aborda o assunto referente ao tema escolhido. Seleccionamos 43 artigos, utilizamos 28 e excluimos 15. Dessa forma, foram realizados estudos bibliográficos em livros, artigos, teses, dissertações, jornais, revistas, cartilhas, SCIELO, PEPSIC e Google Acadêmico.

3.3 Aspectos Éticos

A presente pesquisa refere-se a uma revisão bibliográfica, portanto não foi necessário coletar dados pessoais ou a participação de indivíduos, apesar disso, consideramos todas as condutas éticas relacionadas a essa pesquisa, como: seleção imparcial das fontes, transparência, fontes confiáveis, atualizadas e respeitando os direitos autorais.

3.4 Critérios de Inclusão e Exclusão

O critério de inclusão adotado para a seleção dos artigos abrangem trabalhos publicados de 2000 até 2023, iniciados através da averiguação da origem do conceito assédio moral e a utilização do termo até os dias atuais, nestes estudos atuais considerando as informações mais relevantes dentro dos aspectos psicológicos que estejam na língua portuguesa, foram selecionadas literaturas que contribuíssem com as consequências psicológicas causadas pelo o assédio moral no ambiente de trabalho, como também materiais de estudos que descrevessem e classificassem os comportamentos que são considerados assédio moral. Seleção e avaliação das estratégias utilizadas pelos funcionários no enfrentamento do assédio moral, bem como verificar as possibilidades de prevenção e devida reparação. Com isso, pôde-se estabelecer critérios de exclusão: Literaturas publicadas antes de 2000 que fugissem da temática abordada ou que estejam fora de contexto escolhido para ser desenvolvido da presente pesquisa.

3.5 Riscos e Benefícios

O presente trabalho de conclusão de curso não trouxe riscos que possam contribuir de forma negativa, muito pelo contrário, esse trabalho oferece uma série de benefícios significativos, que contribuem para um entendimento mais profundo e uma abordagem mais eficaz do assédio moral no ambiente de trabalho. Em primeiro lugar, ele enriquece a literatura acadêmica sobre o tema ao explorar de maneira abrangente as diversas dimensões do assédio moral, incluindo suas causas, relações de gênero, intervenções terapêuticas e o papel do psicólogo. Ao fornecer uma análise detalhada e multidisciplinar, o trabalho serve como uma base valiosa para futuras pesquisas e estudos na área. Ele contribui para a ampliação e para conscientização acerca do assédio moral e as consequências psicológicas que ele causa no ambiente de trabalho.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO

4.1 Consequências Psicológicas do Assédio Moral para os Indivíduos

A violência psicológica no trabalho não é um fenômeno recente, porém esses atos abusivos só passaram a ser estudados com maior destaque a partir da década de 1980 com as pesquisas de Heinz Leymann na Suécia, médico e pesquisador na área da psicologia do trabalho. O autor identificou que cerca de 3,5% dos trabalhadores sofriam algum tipo de violência, denominando de "psicoterror" (Leymann, 1986). Porém o termo em português mais utilizado tem sido assédio moral.

Conforme ressaltado pela Organização Mundial da Saúde (OMS, 2004), o assédio moral é reconhecido como um fenômeno com potencial para desencadear uma variedade de problemas psicopatológicos, psicossomáticos e comportamentais.

Diversas pesquisas internacionais têm evidenciado as repercussões do assédio moral em diferentes esferas: impacto adverso na qualidade de vida dos indivíduos assediados (Niedl, 1996); associação com casos de suicídio, desenvolvimento de transtorno de estresse pós-traumático ou depressão (Hansen et al., 2006); influência nos relacionamentos familiares (Duffy & Sperry, 2007); diminuição da satisfação no ambiente de trabalho (Hoel & Cooper, 2000); interferência nas interações interpessoais no contexto laboral (Vega & Comer, 2005); comprometimento do desempenho grupal e aumento de comportamentos agressivos entre os trabalhadores (Ramsay, Troth & Branch, 2010); impacto negativo nas funções cognitivas, como atenção e concentração, e possibilidade de desenvolvimento de transtornos psicológicos, como a depressão (ILO, 2000; OMS, 2004); além de aumentar os custos médicos e a propensão à aposentadoria precoce (Hoel, Sparks & Cooper, 2001).

O assédio moral no trabalho é um fato psicossocial capaz de provocar danos à saúde da vítima (...) com relação à vítima, os efeitos são desastrosos, pois, o assédio moral além de conduzi-la à demissão, ao desemprego e à dificuldade de relacionar-se, causa sintomas psíquicos e físicos (Barros, Alice Monteiro de, 2016, p. 607).

A investigação dessa relação é importante, pois o assédio moral tem consequências que vão além das organizações, impactando diretamente a qualidade de vida do trabalhador, bem como sua saúde mental. Conforme diz Freire que a maior motivação para que o abusador pratique o assédio moral, é de fato, implicar em mudanças em sua vida profissional e pessoal:

O objetivo é destruir a vítima por meio de uma vigilância acentuada e constante, fazendo com que ela se isole do grupo familiar e de amigos, recorrendo, muitas delas,

ao uso e/ou abuso de álcool e drogas. Com isso, o assediador livra-se da vítima, que é forçada a pedir demissão ou é demitida por insubordinação (Freire, 2008, p. 370).

Segundo Soares (2013) pesquisadores dinamarqueses analisaram os impactos do assédio moral na saúde de testemunhas e concluíram que estas apresentaram sintomas de ansiedade e tiveram menor suporte social por parte das empresas assim,

Constata-se que cada vez mais estudos demonstram o quanto o adoecimento mental se relaciona com as condições de trabalho, produzindo consequências desastrosas tanto para as pessoas como para as organizações, principalmente na redução acentuada da produtividade e na intensificação dos conflitos interpessoais no trabalho (Santos, 2010, p. 252).

O efeito do assédio moral na vida das pessoas traz sérias complicações, em especial no que tange ao desenvolvimento de doenças psíquico-emocionais. Dessa forma, é essencial preservar a saúde mental dos trabalhadores e um dos caminhos é adotar medidas de prevenção e a criação de ambientes saudáveis mantendo relações de confiança e equidade entre os indivíduos. Portanto, combater esse ato é necessário e exige o envolvimento de profissionais de várias áreas, como a participação de médicos, advogados, enfermeiros, psicólogos e sociólogos, dentre outros, de forma a ampliar as discussões acerca da temática e proporcionar ambientes com menos riscos (Bobroff & Martins, 2013).

Glina e Soboll (2012) enfatizam que a prevenção e o controle das situações de violência psicológica no ambiente de trabalho exigem intervenções direcionadas tanto para o indivíduo, quanto para as organizações. Avaliam que além da estrutura das empresas, os estilos de liderança são contemplados em uma intervenção organizacional, que deve abordar o desenvolvimento de estilos gerenciais mais adequados e éticos, treinando gerentes envolvidos nos casos de assédio moral, e trabalhando as competências que facilitem na resolução de conflitos e dificuldades de comunicação.

Há ocasiões em que as vítimas se sentem inteiramente sufocadas e perdem profundamente o ânimo e paixão pela vida. A destruição da identidade do indivíduo nos processos de assédio moral ocorre muito rápido, porém a reconstrução da autoestima atribuída a recuperação desse indivíduo para o retorno do convívio na sociedade e no ambiente de trabalho pode levar anos.

O assédio moral traz muitas sequelas, não só físicas e morais, mas principalmente danos psicológicos para a vítima. Hirigoyen (2011) ressalta que quanto mais a vítima convive com situações de assédio moral, mais ela adocece, acarretando estresse, isolamento social, ansiedade,

ataques de pânico, baixa autoestima, distúrbios digestivos, enxaquecas, depressão, síndrome de burnout e, em alguns casos, lavando a vítima a cometer suicídio.

Diante desses fatos é válido explicar as características dessas consequências psicológicas causadas nas vítimas, para que assim seja entendido a gravidade e o impacto que o assédio moral causa na vida de uma pessoa, prejudicando não só a sua carreira profissional como também a sua vida pessoal e a vida de quem os rodeia.

A depressão é classificada como um transtorno de humor, ela é conhecida pelos sintomas descritos como apatia, irritabilidade, perda de interesse, tristeza, atraso motor ou agitação, ideias agressivas, desolação e múltiplas queixas somáticas (insônia, fadiga, anorexia) (DSM-5, 2014).

O sofrimento psíquico manifesta-se sob forma de depressão, tristeza e apatia que atingem o corpo e a alma Roudinesco (2000). Ele é decorrente de qualquer estado que desorganize o pensamento, inclusive a perda, segundo Bowlby (1993).

A depressão é caracterizada pela presença de humor deprimido (disfórico) e anedonia (capacidade reduzida de ter prazer) (APA, 2014). Exerce forte impacto sobre a vida social dos indivíduos, tais como a piora nas relações interpessoais e no desenvolvimento de papéis sociais, bem como o declínio das funções neurocognitivas (Sloman, Gilbert, & Hasey, 2003). A depressão é uma das principais condições emocionais para a qual as pessoas procuram ajuda (Andrews & Thomson, 2009). A depressão também é o principal fator para mortes por suicídio (WHO, 2017).

A ansiedade emerge de uma agitação e preocupação desproporcional à situação ou ameaça, surgindo com intensidade e duração consideráveis, resultando em sofrimento e prejuízos funcionais, organizacionais e sociais (DSM-5, 2014). Conforme Leahy (2011, p.12), estamos imersos na Era da Ansiedade, e em breve esse sentimento ultrapassará os índices de depressão. Ele argumenta que a ansiedade é uma enfermidade genuína e persistente, acarretando consequências significativas para a saúde e qualidade de vida, comprometendo as atividades diárias das pessoas e incapacitando-os de trabalhar de forma eficaz, interagir socialmente ou manter relacionamentos estáveis. Em decorrência desses danos, observa-se um aumento no uso de medicamentos psiquiátricos para atenuar os sintomas desse transtorno, como evidenciado pelo último levantamento da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, que indicou um aumento nas vendas de ansiolíticos da classe dos benzodiazepínicos (como Rivotril e Lexotan) entre 2007 e 2010.

Leahy (2011) argumenta que indivíduos com transtorno de ansiedade têm uma tendência a desenvolver depressão clínica, sugerindo a coexistência de dois estados patológicos. Assim,

a ansiedade é considerada patológica quando é exacerbada, desproporcional ao estímulo, resultando em angústia emocional e prejudicando a qualidade de vida e o funcionamento diário da pessoa.

A síndrome de Burnout é definida como uma reação negativa ao estresse crônico no trabalho (Shirom, 2003; Honkonen et al., 2006; Ahola et al., 2006a). Manifesta-se basicamente por sintomas de fadiga persistente, falta de energia, adoção de condutas de distanciamento afetivo, insensibilidade, indiferença ou irritabilidade relacionadas ao trabalho de uma forma ampla, além de sentimentos de ineficiência e baixa realização pessoal.

Trata-se de uma condição crônica (Shirom, 2003), determinada principalmente por fatores da organização do trabalho, tais como sobrecarga, falta de autonomia e de suporte social para a realização das tarefas (Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001; Schaufeli; Enzmann, 1998). O termo burnout significa “queima” ou “combustão total”. Faz parte do vocabulário coloquial em países de língua inglesa e costuma ser empregado para denotar um estado de esgotamento completo da energia individual associado a uma intensa frustração com o trabalho (Maslach; Schaufeli; Leiter, 2001).

A exaustão emocional é caracterizada pelos sentimentos de estar sobrecarregado e exaurido de seus recursos físicos e emocionais, levando ao esgotamento de energia para investir nas situações que se apresentam no trabalho (Maslach et al., 2001). Esta dimensão é considerada qualidade central e manifestação mais óbvia da síndrome, estando associada a sentimento de frustração diante da percepção dos profissionais de que não possuem condições de deprender energia para realizar suas atividades (Maslach & Leiter, 2008; Carlotto & Câmara, 2008).

Além disso podem ser identificados sintomas como falta de atenção, alterações de memória, lentificação do pensamento, sentimentos de alienação, solidão e impaciência, além de sintomas físicos como insônia, fadiga constante, tensão muscular, dores de cabeça e problemas gastrointestinais (Maslach et al., 2001; Benevides-Pereira, 2002).

4.2 Os motivos do Assédio Moral: um tema carente de aprofundamento

Apesar do crescente corpo de literatura sobre as consequências do assédio moral no ambiente de trabalho, há uma lacuna significativa na pesquisa sobre as causas e motivações subjacentes desse comportamento. A maioria dos estudos concentra-se nos efeitos negativos do assédio sobre as vítimas, como o impacto na saúde mental, no desempenho profissional e na satisfação no trabalho. No entanto, pouco se discute sobre o que leva uma pessoa a se tornar um assediador.

Identificar e entender as causas do assédio moral é crucial para a elaboração de estratégias preventivas eficazes. Atualmente, as pesquisas disponíveis sobre as motivações dos assediadores são escassas e fragmentadas. Este é um campo que merece mais atenção acadêmica e prática, uma vez que abordar apenas as consequências do assédio moral não resolve o problema em sua raiz.

É importante investigar se o comportamento de assédio é predominantemente uma característica individual do assediador, como traços de personalidade ou transtornos psicológicos, ou se é influenciado por fatores externos, como a cultura organizacional, pressões de desempenho e o ambiente de trabalho. Algumas hipóteses sugerem que o assédio pode ser uma forma de autoafirmação em contextos de insegurança ou competição excessiva, ou ainda uma estratégia para manipular ou controlar situações em benefício próprio.

Heloani (2005) pontua ainda alguns traços da personalidade dos agressores: perversidade, por vezes aliada a traços como frieza, calculismo e inteligência; inveja do assediado; bons em fazer política na organização e hábeis em decisões difíceis e polêmicas; admirados por sua relativa eficiência e eficácia em sua performance em curto prazo, apesar da arrogância e do menosprezo com que tratam seus subordinados; traços narcisistas e destrutivos; frequentemente inseguros quanto à sua competência profissional; podem exibir fortes características de personalidade paranoica, pela qual projetam em seus semelhantes sua “sombra”, ou melhor, aquilo que não conseguem aceitar em si mesmos.

Para preencher essa lacuna, futuros estudos devem adotar uma abordagem multidisciplinar, integrando conhecimentos da psicologia, sociologia e gestão organizacional. Entender a psicologia do assediador pode ajudar a desenvolver programas de intervenção mais eficazes, que visem tanto a prevenção quanto a correção de comportamentos inadequados. Além disso, analisar os fatores contextuais pode fornecer insights valiosos para a criação de ambientes de trabalho mais saudáveis e seguros.

Portanto, é essencial que pesquisadores, gestores e formuladores de políticas dediquem mais esforços para investigar as origens do assédio moral. A psicologia do comportamento humano não pode ser compreendida plenamente sem considerar todos os lados, incluindo as motivações daqueles que praticam o assédio. Compreender essas motivações é um passo fundamental para a criação de ambientes de trabalho mais justos, onde todos possam desempenhar suas funções sem medo de humilhação ou intimidação.

Para desenvolver uma compreensão mais profunda das causas do assédio moral, é necessário explorar várias vertentes. Primeiramente, devemos considerar os traços de personalidade e as condições psicológicas dos assediadores. Estudos preliminares indicam que

características como narcisismo, psicopatia, traços autoritários e insegurança, podem predispor indivíduos a comportamentos de assédio. Esses traços, combinados com uma falta de empatia e uma necessidade de dominar ou controlar os outros, podem criar um ambiente propício ao assédio.

Além das características individuais, o contexto organizacional desempenha um papel fundamental. Culturas corporativas que incentivam a competição desenfreada, que não promovem o respeito mútuo ou que têm líderes que modelam comportamentos agressivos, podem inadvertidamente fomentar o assédio moral. Organizações com pouca transparência, comunicação deficiente e políticas inadequadas de resolução de conflitos também estão mais propensas a experimentar altos níveis de assédio.

Pressões externas, como metas de desempenho irrealistas e prazos apertados, podem exacerbar o estresse e a frustração no ambiente de trabalho, levando alguns indivíduos a recorrer ao assédio como uma válvula de escape ou uma tentativa de manter o controle. Além disso, a insegurança no emprego e a falta de suporte organizacional podem contribuir para a perpetuação de um comportamento de assédio.

Em resumo, há uma necessidade de ampliar as pesquisas sobre as causas do assédio moral, e depois disso teremos um entendimento abrangente desse fenômeno sendo assim possível desenvolver estratégias de intervenção e prevenção que realmente façam a diferença. É um chamado à ação para a comunidade acadêmica e profissional: desenvolver essa lacuna é essencial para uma abordagem mais completa e eficaz no combate ao assédio moral no trabalho.

A partir de uma compreensão mais detalhada das causas, podemos criar ambientes de trabalho mais saudáveis e seguros, beneficiando não apenas as vítimas, mas todos os envolvidos no processo organizacional.

4.3 Assédio Moral e as Relações de Gêneros

Nos polos do assédio encontramos a vítima, aquele quem sofre a violência e o assediador, aquele ou aqueles que a praticam. Segundo Leymann (1996), não há marcadores específicos da personalidade da vítima que a definirão em tal situação. Ou seja, não é possível prever, de acordo com a personalidade, qual haverá maior propensão a sofrer assédio moral. Assim sendo, o assédio moral no ambiente de trabalho é um problema com potencial para atingir igualmente qualquer pessoa.

Contudo, encontramos no estudo realizado por Hirigoyen (1998) uma diferença clara entre os sexos, quanto ao assédio moral: 70% de mulheres para 30% de homens, nos estudos

realizados por Leymann, na Suécia, temos 55% das mulheres e 45% de homens afetados pelo assédio moral.

O Brasil possui características conservadoras patriarcais e, até certo ponto, machistas, e o aumento da representatividade da mulher nas organizações, em diversificadas funções e níveis hierárquicos, as tornam alvos preferenciais para atitudes hostis (assédio moral), pois são consideradas inferiores aos homens (Correa; Carrieri, 2007). Assim, muitas vezes as mulheres são assediadas moralmente pelo fato de serem mulheres (Hirigoyen, 2006).

O assédio moral pode ser definido como ações e práticas repetidas, dirigidas a um ou mais trabalhadores de forma intencional ou não, que podem causar humilhação, constrangimento e angústia, além de poder afetar a dignidade e a integridade pessoal e profissional do alvo (Einarsen et al., 2005; 2011). Segundo Silva e Bittar (2012), as mulheres são o grupo predominante no que diz respeito às vítimas de assédio moral, principalmente as que ocupam cargos administrativos.

As mulheres, muito diferentemente dos homens, sofrem insultos e conotações machistas e sexistas, são discriminadas e assediadas pela ideia falsa de que não podem assumir cargos de alta responsabilidade por não ter capacidade para isso. São educadas para reagirem de forma gentil e educada, sendo a agressividade e a dominação parte da identidade dos homens, por isso tornam-se mais propensas a sofrer violência moral (Hirigoyen, 2006). Segundo a Organização Internacional do Trabalho, cerca de 52% das mulheres em todo o mundo já sofreram assédio moral no exercício de suas funções (OIT, 2017).

O assédio moral, incluindo o de cunho sexual, é apenas um reflexo da cultura que se constitui em nossa sociedade, advinda de fatos históricos, sociais, econômicos e culturais, influenciando a visão dos indivíduos em relação ao sexo, trabalho e papel social (Corrêa; Carrieri, 2007).

Em um grupo onde existe uma maioria comum, nesse caso homens, a presença de uma ou poucas mulheres trazem essa diferença em relação aos outros membros do grupo, sendo que mulher em grupos de homens é um dos perfis para vítimas de assédio moral (Tarcitano; Guimarães, 2004).

Uma pesquisa realizada na Suécia por Leyman (1996), foi encontrado que as mulheres representavam 55% do total de assédio moral sofrido no trabalho, sendo que o assédio era provocado por pessoas do mesmo sexo, ou seja, homens assediavam homens e mulheres assediavam mulheres.

Além disso há diferença entre mulheres e os homens no modo de reagir ao assédio moral. As mulheres procuram mais por ajuda médica ou psicológica e, não raro, no seu próprio grupo de trabalho, verbalizando suas queixas, pedindo ajuda. Em relação ao homem, sob alguns

aspectos, essa situação é mais delicada, pois fere sua identidade masculina (Heloani, 2005; Correa, 2004).

Barreto (2024) também destacou as diferenças das consequências entre homens e mulheres. Nas mulheres predominam as emoções tristes: mágoas, ressentimentos, vontade de chorar, isolamento, angústia, ansiedade, alterações do sono e insônia, sonhos frequentes com o agressor, alterações da memória, distúrbios alcoólicos e pensamentos repetitivos. Já os homens assediados têm dificuldades em verbalizar a agressão sofrida e ficam em silêncio com sua dor, pois predomina o sentimento de fracasso. Sentem-se traídos e têm desejos de vingança.

Aumenta o uso das drogas, principalmente o álcool. Sobressai o sentimento de culpa, ele se imagina um inútil, um fracassado (muito embora sejam também expressões fortemente verbalizadas por todos os assediados, reveladoras da infelicidade interna). Sentem-se tristes e depressivos; passam a conviver com precordialgia, hipertensão arterial, dores generalizadas e dispneia.

Na atualidade as mulheres possuem um perfil muito diferente das mulheres de décadas passadas, apresentando um perfil atual forte no que diz respeito a conduzir suas ações, lutar pela sua liberdade e melhores condições de vida e trabalho, não perdendo a sua criatividade e feminilidade por se tornar multifuncional. Apesar das muitas conquistas, ainda existem desafios que a mulher tem que enfrentar, para estabelecer uma igualdade no ambiente organizacional (Maio et al., 2012), entre elas, ultrapassar a cultura machista existente na sociedade e no ambiente laboral que levam, muitas vezes, a situações de assédio moral.

4.4 A Abordagem Terapia Cognitivo-Comportamental como proposta de Intervenção nos Casos de Assédio Moral

Nos contextos organizacionais, os profissionais de psicologia empregam uma diversidade de perspectivas psicológicas para enfrentar o assédio moral. Diante da possibilidade ou ocorrência desse fenômeno, também são propostas alternativas de intervenção: rescisão contratual, distanciamento entre os envolvidos e aconselhamento para o agressor. Entretanto, conforme destacam (Gliina & Soboll, 2012), já se tem conhecimento de que intervenções pontuais e isoladas não são eficazes, uma vez que a abordagem deve considerar as variáveis psicossociais, climáticas e culturais da organização.

Em nossas pesquisas encontramos poucos artigos que abordem sobre o uso de abordagens nos casos de assédio moral dentro das organizações, mas iremos aprofundar sobre

a terapia cognitivo comportamental aplicada como uma proposta de intervenção nos casos de assédio moral nas organizações.

Beck (1964) concebeu a terapia cognitiva como um método estruturado e de curto prazo para tratar a depressão, focado no presente e direcionado à resolução de problemas atuais através da modificação do pensamento e comportamento disfuncional. O tratamento, baseado na Terapia Cognitivo-Comportamental (TCC), concentra-se nos problemas apresentados pelo paciente no momento da terapia, visando ajudá-lo a adquirir novas estratégias para lidar com o ambiente e promover mudanças no presente (Beck & Knapp, 2008; Beck, 2013). Beck e Knapp (2008) destacam três princípios fundamentais da TCC: primeiro, a cognição desempenha um papel mediador, influenciando a resposta a eventos internos e externos; segundo a atividade cognitiva pode ser monitorada, avaliada e modificada; e terceiro, a mudança comportamental é mediada por avaliações e mudanças cognitivas.

A tese central da terapia cognitiva é que o funcionamento psicológico depende de crenças e esquemas, estes compreendidos como um sistema relativamente estável de crenças (J. S. Beck, 1995/1997; Beck & cols., 2004/2005). As crenças centrais funcionam como postulados que influenciam significativamente a interpretação das situações cotidianas e dos eventos do passado, bem como a projeção do futuro na forma de antecipações cognitivas (Reinecke, 2000/2004). A interpretação das situações vividas influencia o estado emocional, as condições motivacionais, as estratégias adaptativas (ou desadaptativas) e os comportamentos.

O objetivo dos métodos comportamentais é reduzir padrões de comportamentos de evitação e fuga, enquanto as intervenções cognitivas podem ocorrer de forma independente dessa área, permitindo ao paciente formular novas conclusões e adotar novas posturas ao enfrentar os eventos temidos (Dobson 2010). No entanto, essa abordagem não é uma regra absoluta, pois, como observado por Dobson (2010), a estratégia terapêutica adotada pelo terapeuta será adaptada à especificidade de cada caso.

A terapia cognitivo-comportamental (TCC) é frequentemente usada na área organizacional para tratar os efeitos do assédio moral, como baixa autoestima e ansiedade. Os psicólogos podem ajudar as vítimas a identificar e desafiar pensamentos distorcidos associados ao assédio, além de desenvolver habilidades de enfrentamento e assertividade para lidar com a situação. Avaliando os pensamentos automáticos o paciente vai se tornar bem mais consciente da emoção que ele sente e durante a sessão ele vai tendo uma consciência de que se sente ansioso, envergonhado, irritado, estressado, entre outros (Beck, 2013).

Os principais transtornos e sintomas físicos e mentais ocasionados pelo assédio moral são: depressão, ansiedade, nervosismo, sociofobia, ataques de pânico, baixa autoestima,

melancolia, apatia, falta de concentração, cansaço, distúrbios digestivos e enxaquecas (Freitas, 2001). Dito isso, a pesquisa e a prática clínica mostram que a TCC é efetiva na redução desses sintomas e taxas de recorrência, com ou sem medicação, em uma ampla variedade de transtornos psiquiátricos (Knapp & Beck, 2008).

De acordo com Oliveira (2011), as intervenções cognitivo-comportamentais mais comuns nos transtornos ansiosos e depressivos (que podem resultar do assédio moral) incluem: psicoeducação; identificação das crenças centrais e intermediárias; reestruturação cognitiva; respiração diafragmática e relaxamento muscular progressivo; dessensibilização gradual; resolução de problemas e prevenção de recaídas. O objetivo do tratamento psicoterapêutico é estabelecer uma colaboração entre terapeuta e paciente, ajudando-o a gerenciar, em vez de eliminar completamente, o sentimento de ansiedade, uma vez que tal objetivo é inalcançável, já que a ansiedade é uma parte da herança biológica das pessoas.

Percebe-se, então, que o objetivo principal da TCC está na reestruturação das cognições disfuncionais. Em resumo, a teoria acredita que os pensamentos distorcidos podem produzir comportamentos e emoções distorcidas. Modificar esses padrões de pensamento por meio de estratégias específicas de tratamento passa a ser, por fim, o objetivo final da terapia, tendo em vista conceitos centrais, como: o modelo cognitivo-comportamental, a importância do reconhecimento e modificação dos pensamentos automáticos, a influência dos esquemas no processamento de informações e na psicopatologia, assim como os princípios comportamentais no planejamento das intervenções de tratamento (Wright et al., 2019).

O tratamento inicial da TCC é focado no aumento da consciência por parte do paciente de seus pensamentos automáticos, e um trabalho posterior terá como foco as crenças nucleares e subjacentes (Knapp & Beck, 2008). O tratamento pode começar identificando e questionando pensamentos automáticos, o que pode ser feito através da orientação do terapeuta para que o paciente avalie tais pensamentos, principalmente quando há uma excitação emocional durante a sessão (Knapp & Beck, 2008). Em consonância com os autores acima a TCC ajuda os pacientes com depressão, ansiedade, estresse por ajudar a identificar e modificar os padrões de pensamentos negativos, substituindo-os por pensamentos mais realistas e saudáveis, isso faz com que as vítimas desenvolvam habilidades e estratégias práticas para enfrentamento dessas situações no dia a dia.

4.5 Papel do Psicólogo na Intervenção e Prevenção do Assédio Moral

A psicologia pode ter um papel fundamental na intervenção e prevenção dessas relações. Ao compreender a fundo essa violência, suas nuances e como ela se estabelece nas organizações, pode-se traçar estratégias e mensurar o risco dessas relações abusivas (Mintzberg, 1983). Contudo, uma vez que a atuação do profissional de psicologia nesse âmbito é e pode ser atravessada por diversos desafios, entre eles o poder hierárquico das organizações, é necessário melhor compreender as possibilidades de ação do psicólogo ante a esta problemática ética e que acarreta fortes implicações psicossociais para a vida do trabalhador.

Quando se trata de intervenções preventivas em relação ao assédio moral e à violência nas organizações, estas podem ser categorizadas como primárias, secundárias ou terciárias. No âmbito primário, isso implica estabelecer políticas para avaliar e reduzir os riscos, bem como políticas antiassédio. Em um segundo nível, seriam implementados programas de capacitação, pesquisas com os trabalhadores e resolução de conflitos. Já a prevenção terciária busca reduzir danos e oferecer tratamento aos envolvidos quando o problema já está presente (Leka & Cox, 2008).

Considerando o psicólogo, um profissional capaz de ter uma visão mais ampla do indivíduo no que diz respeito à sua personalidade, a explicar determinados comportamentos e de se inserir em grupos, constitui-se como um profissional qualificado para lidar com situações de assédio moral, tanto em sua prevenção quanto em casos já ocorridos e que necessitem de intervenção. No entanto, o nível de envolvimento dos mesmos em atividades administrativas os leva muitas vezes a negligenciar o seu papel de promotor da saúde mental e qualidade de vida para o trabalhador (Silva & Furiati, 2015).

Heloani e Capitão (2003), também discutem que as condições e exigências do mercado de trabalho na atualidade influenciam na saúde mental do trabalhador, proporcionando aos psicólogos um vasto campo de estudo. No entanto, as próprias organizações cobram das instituições de ensino e dos psicólogos um ajustamento de suas metodologias e ações para o problema.

É necessário que as vítimas tenham acompanhamento psicológico para entenderem e conseguirem gerenciar suas emoções, visto que de acordo com a organização mundial da saúde (OMS, 2023) o assédio pode causar transtornos psicopatológicos, psicossomáticos e comportamentais. O resultado disso é o sofrimento psicológico, que atualmente é considerado um grande desafio para os profissionais que atuam na área de saúde mental dos trabalhadores (Glina & Rocha, 2010)

O tratamento do assédio psicológico nas organizações requer estratégias preventivas, e também curativas, sendo necessário em alguns casos tratamento de urgência. Este tratamento

deve se iniciar a partir do diagnóstico do psicólogo a fim de se estabelecer a estratégia terapêutica a ser adotada conforme a análise da sintomatologia apresentada pelo assediado (Guimarães & Rimoli, 2006).

Silva e Furiati (2015) apontam que também é necessário que o psicólogo planeje o retorno ao trabalho dos empregados que foram afastados por sofrerem assédio moral. Isso porque regressar a vítima ao ambiente pode ser uma alternativa arriscada e penosa, pois ela será exposta novamente ao local estressor. Dessa maneira, cabe ao psicólogo, avaliar se as debilidades psicossomáticas provocadas pelo assédio tenham sido eliminadas.

Observamos que a prevenção e as intervenções psicológicas podem ser abordadas de várias formas, e essas certamente representam uma rota viável. A European Agency for Safety and Health at Work (2009) propõe algumas estratégias que podem contribuir para a prevenção do assédio moral: conceder aos colaboradores a liberdade de escolher como executar suas tarefas, promover amplamente os objetivos organizacionais, investir no desenvolvimento de liderança, garantir clareza na definição de funções e responsabilidades, implementar práticas organizacionais que promovam relações profissionais positivas e implementar programas de conscientização e combate a esse tipo de problema dentro das organizações.

Segundo as orientações globais da (OMS, 2022) e (OIT, 2022) sobre saúde mental no trabalho, recomendam ações para enfrentar os riscos à saúde mental, como cargas pesadas de trabalho, comportamentos negativos e outros fatores que geram sofrimento tanto físico como psicológico no trabalhador. Algo que, pela primeira vez, a Organização Mundial da Saúde postula o treinamento de gestores para que possam cultivar e aprimorar suas capacidades para excluir ambientes de trabalho estressantes e atender com atenção necessária aos trabalhadores em estado de sofrimento psíquico.

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho aborda as perspectivas psicológicas do assédio moral no ambiente de trabalho. O objetivo geral foi investigar na literatura como se manifestam as explicações psicológicas sobre o fenômeno do assédio moral no ambiente de trabalho. Os objetivos específicos incluíram descrever e classificar comportamentos considerados como assédio moral, elencar as consequências do assédio moral nas organizações, identificar os motivos que levam ao comportamento de assédio, verificar se o fenômeno tem relação com questões de gênero e identificar proposições de prevenção e intervenção.

Este trabalho de conclusão de curso teve como propósito expandir o conhecimento sobre o assédio moral no ambiente de trabalho, as consequências psicológicas nos indivíduos, as relações de gênero no contexto do assédio, os possíveis motivos que levam ao comportamento de assédio e o desenvolvimento de estratégias de prevenção. A análise das pesquisas contribuiu para o entendimento das diversas dimensões desse problema complexo, que afeta profundamente a saúde psicológica e o bem-estar das vítimas.

As consequências do assédio moral são severas, impactando negativamente o trabalho, a saúde mental e a vida pessoal dos indivíduos. Segundo Heinz Leymann (1996), o assédio moral pode desencadear transtornos psicológicos como depressão, síndrome de burnout, estresse pós-traumático e ansiedade, além de sintomas físicos como enxaquecas e distúrbios digestivos. Em casos extremos, pode levar ao suicídio.

As pesquisas existentes abordam repetidamente as consequências do assédio moral, mas há uma carência de estudos sobre as motivações dos agressores. Identificamos que características individuais como traços de personalidade narcisistas, autoritários e inseguros, além de uma cultura organizacional competitiva, podem contribuir para esse comportamento. No entanto, essas hipóteses ainda precisam ser mais profundamente estudadas.

A análise das relações de gênero revelou que as mulheres são mais afetadas pelo assédio moral devido a estereótipos e preconceitos enraizados na sociedade e no ambiente de trabalho. Estudos mostram que a maioria das vítimas de assédio moral são mulheres, especialmente aquelas em cargos de destaque, tornando-as alvos preferenciais de hostilidade e assédio. As reações ao assédio variam entre os gêneros: enquanto as mulheres tendem a procurar ajuda psicológica, os homens frequentemente internalizam suas dores.

A terapia cognitivo-comportamental tem se mostrado uma abordagem eficaz para a intervenção em casos de assédio moral e para o tratamento dos seus efeitos. A TCC ajuda os

indivíduos a identificar e modificar pensamentos e comportamentos disfuncionais, promovendo respostas emocionais mais saudáveis e desenvolvendo estratégias de enfrentamento.

A atuação do psicólogo na prevenção e intervenção do assédio moral no ambiente de trabalho é fundamental para promover a saúde mental e a qualidade de vida dos trabalhadores. As intervenções ocorrem em três níveis: primário (criação de políticas antiassédio e avaliação de riscos), secundário (capacitação de funcionários e resolução de conflitos) e terciário (redução de danos e tratamento dos envolvidos).

Os psicólogos, com sua capacidade de entender a personalidade e as dinâmicas de grupo, são especialmente qualificados para lidar com situações de assédio moral. A psicologia organizacional não só trata dos danos causados pelo assédio, mas também ajuda a criar ambientes de trabalho que previnam esses comportamentos.

É necessário desenvolver novos estudos focados nos assediadores para entender os motivos de suas atitudes, com o objetivo de criar estratégias eficazes para combater o assédio moral. Este trabalho espera ter contribuído para um entendimento mais profundo do assédio moral e para a implementação de práticas baseadas em evidências que possam transformar positivamente os ambientes corporativos, promovendo uma cultura respeitosa no trabalho e na sociedade brasileira.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, L. S. **Assédio Moral nas Organizações: estudo de caso dos empregados demitidos e em litígio judicial trabalhista no Estado da Bahia. Bahia. Dissertação de mestrado em Administração Estratégica – UNIFACS, 2003.**

ANDOLPHO G. ODALIA R. **(assédio psicológico) no trabalho: Uma síndrome psicossocial multidimensional.** Psicologia, v. 22, n. 2, p. 183-192, 2006.

ANDRADE S. BITTAR M. - **O Assédio Moral no Trabalho e A Vulnerabilidade Feminina**, Revista Cesumar Ciências Humanas e Sociais Aplicadas, v.17, n.1, p. 301-322, - ISSN 1516-266, 2012.

ÁVILA, R. P.- **As consequências do assédio moral no ambiente de trabalho.** 2014. Tese de Doutorado.

BARION, A.; ROSSI, F. **A intervenção do psicólogo organizacional frente a situações de assédio moral nas organizações.** Revista de Pós-Graduação Faculdade Cidade Verde, v. 1, n. 2, 2015.

BARRETO, M. S. **Assédio moral: acidente invisível que põe em risco a saúde e a vida do trabalhador.** Rio de Janeiro: Sindipetro, 2003.

BARRETO, M.S. **Uma jornada de humilhações.** Dissertação de mestrado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo: 2000.

BATTISTELLI B. AMAZARRAY M. KOLLER H. – **O assédio moral no trabalho na visão de operadores do direito -** Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil, 2011.

ESTEVES, F.C.; GALVAN, A.L. **Depressão numa contextualização contemporânea.** Aletheia, Canoas, n. 24, p. 127-135, dez. 2006.

FREIRE, P. A. **Assédio moral e saúde mental do trabalhador. Trabalho, Educação e Saúde**, v. 6, n. 2, p. 367–380, jul. 2008.

GARCIA, S. IVONETE ROSA TOLFO, S. **Assédio Moral no Trabalho: Uma Responsabilidade Coletiva.** Psicologia & Sociedade.

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. 183–191, maio 2006.

HIRIGOYEN MF. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano.** 5ª ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil; 2002.

LENHARDTK, G.; CALVETTI, P.Ü. **Quando a ansiedade vira doença? Como tratar transtornos ansiosos sob a perspectiva cognitivo-comportamental.** Aletheia, Canoas, v. 50, n. 1-2, p. 111-122, dez. 2017.

MORANDI T. KELLY TOST C. NUNES T. - **Assédio Moral No Ambiente Laboral: O Contexto da Violência Psicológica Contra As Mulheres** - Ciências Sociais em Perspectiva, v. 17, n. 32 / pgs. 186 – 212; 1º sem. 2018.

OLIVEIRA, C.I. DE.; PIRES, A C.; VIEIRA, T.M. – **A terapia cognitiva de Aaron Beck como reflexividade na alta modernidade: uma sociologia do conhecimento.** Psicologia: Teoria e Pesquisa, v 25, n. 4, p. 637-645, out 2009.

OLIVEIRA, N. M.; ESPINDOLA, C. R. **Trabalhos acadêmicos: recomendações práticas.** São Paulo: CEETPS, 2003.

PERNICIOTTI, P. **Síndrome de Burnout nos profissionais de saúde: atualização sobre definições, fatores de risco e estratégias de prevenção.** Rev. SBPH, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 35-52, jun. 2020.

RISSI, VANESSA ET AL. **Intervenções psicológicas diante do assédio moral no trabalho.** Temas psicol., Ribeirão Preto, v. 24, n. 1, p. 339-352, mar. 2016.

SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DO TST. **Cartilha de prevenção ao assédio moral - Pare e Repare - Por um ambiente de trabalho mais positivo.** 13 de outubro de 2022.

SILVA Akl da Silva, Marinho MID, Machado LS da SX, Queiroz JLF de, Jucá RM do N. **Assédio moral no trabalho: do enfrentamento individual ao coletivo,** 2019.

SILVA ALESANDRO; RONDON DA SILVA - **Assédio moral e as consequências na saúde mental do trabalhador,** 2018.

SILVA, L.P DA.; CASTRO, M.A.R; DOS-SANTOS, M.G. **Influência da Cultura Organizacional Mediada pelo Assédio Moral na Satisfação no Trabalho** – Revista de Administração Contemporânea, v 22, n. 2, p. 249-270, mar. 2018.

SOARES A. **As origens do conceito de assédio moral no trabalho.** Rev bras saúde - (126):284–6, 2012.

VASCONCELOS, Y. L. **Assédio moral nos ambientes corporativos.** Cadernos EBAPE.BR, 13(4), 821–851, 2015

SPACIL, D. R; RAMBO, L. I; WAGNER, J. L. **Assédio Moral: a microviolência do cotidiano – Uma cartilha voltada para o serviço público.** Disponível em: <http://ouvidoria.ufsm.br/images/arquivos/Cartilha_AssedioMoral.pdf>.

SILVA, N. L; FURIATI, A. **Assédio moral no trabalho: Características, consequências e atuação do Psicólogo.** RH portal, 2015. Disponível em: <<http://www.rhportal.com.br/artigos-rh/assdio-moral-no-trabalho-caractersticas-consequenciase-atuao-do-psicologo/>>.

HELOANI, R. **Assédio moral: a dignidade violada**. Aletheia, n. 22, Canoas, dez 2005. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-03942005000200010>.

TERRIN, K. A. P. **Assédio moral no ambiente de trabalho**: Propostas de prevenção. Revista do Direito Público, (2007).

LEFÉVRE, J. B. M. **Organizações que “dão trabalho”**: tratando o assédio moral.

TEIXEIRA, R. F., MUNCK, L., & REIS, M. C. **Assédio moral: Percepção os gestores de pessoas sobre danos e políticas de enfrentamento**. Revisa Gestão Organizacional, 1(4) 30-48. (2011).

Página de assinaturas



Ilciane Santos
028.354.672-70
Signatário



William Gomes
035.216.042-09
Signatário



Lara Sousa
041.285.532-12
Signatário







Claudio Cruz
150.061.902-72
Signatário



Daniela Americo
005.484.062-78
Signatário

HISTÓRICO

- 21 jun 2024** 13:20:37  **Ilciane Ribeiro Dos Santos** criou este documento. (Email: ilcianeribeeiro96@gmail.com, CPF: 028.354.672-70)
- 21 jun 2024** 13:20:38  **Ilciane Ribeiro Dos Santos** (Email: ilcianeribeeiro96@gmail.com, CPF: 028.354.672-70) visualizou este documento por meio do IP 170.239.3.102 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil
- 21 jun 2024** 13:21:00  **Ilciane Ribeiro Dos Santos** (Email: ilcianeribeeiro96@gmail.com, CPF: 028.354.672-70) assinou este documento por meio do IP 170.239.3.102 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil
- 21 jun 2024** 13:46:25  **William Araújo Gomes** (Email: williamgomes@fadesa.edu.br, CPF: 035.216.042-09) visualizou este documento por meio do IP 170.231.134.202 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil



- 21 jun 2024**
13:46:29  **William Araújo Gomes** (Email: williamgomes@fadesa.edu.br, CPF: 035.216.042-09) assinou este documento por meio do IP 170.231.134.202 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil
- 21 jun 2024**
18:26:59  **Daniela S Americo** (Email: danielaamericoa@gmail.com, CPF: 005.484.062-78) visualizou este documento por meio do IP 45.7.26.140 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil
- 21 jun 2024**
18:27:03  **Daniela S Americo** (Email: danielaamericoa@gmail.com, CPF: 005.484.062-78) assinou este documento por meio do IP 45.7.26.140 localizado em Parauapebas - Pará - Brazil
- 21 jun 2024**
14:03:52  **Claudio Roberto Rodrigues Cruz** (Email: rodrig.cruz@hotmail.com, CPF: 150.061.902-72) visualizou este documento por meio do IP 191.246.245.7 localizado em Belém - Pará - Brazil
- 21 jun 2024**
14:03:59  **Claudio Roberto Rodrigues Cruz** (Email: rodrig.cruz@hotmail.com, CPF: 150.061.902-72) assinou este documento por meio do IP 191.246.245.7 localizado em Belém - Pará - Brazil
- 21 jun 2024**
13:50:05  **Lara Emanuely de Oliveira Sousa** (Email: olaraemanuely@gmail.com, CPF: 041.285.532-12) visualizou este documento por meio do IP 191.246.246.34 localizado em Belém - Pará - Brazil
- 21 jun 2024**
13:50:28  **Lara Emanuely de Oliveira Sousa** (Email: olaraemanuely@gmail.com, CPF: 041.285.532-12) assinou este documento por meio do IP 191.246.246.34 localizado em Belém - Pará - Brazil

