



ASSÉDIO MORAL NO AMBIENTE DE TRABALHO: UMA REFLEXÃO SOBRE ESSA PRÁTICA NO SETOR BANCÁRIO

MORAL ASSESSMENT IN THE WORK ENVIRONMENT: A REFLECTION ON THIS PRACTICE IN THE BANKING SECTOR

Thiago Silva Prado¹
Amanda Victória Galina de Souza²
Jéssica Nogueira Carvalho³

RESUMO

O objetivo geral do presente estudo foi o de analisar as consequências do assédio moral no setor bancário. Em relação ao tema, trata-se de um fenômeno social que ocorre em diversas relações, podendo ser entendido como qualquer conduta abusiva que ofenda a dignidade e integridade de um indivíduo, provocando consequências físicas e psicológicas. O setor bancário, devido ao grande número de metas a serem atingidas, acaba sendo mais propício de acontecer de forma mais explícita à prática de assédios, levando muitos trabalhadores a problemas psicológicos e até mesmo físicos. Para atingir o objetivo proposto na pesquisa, foi realizada uma pesquisa bibliográfica de caráter qualitativo e descritivo, apoiando-se principalmente nos autores Leymann (2000), Hirigoyen (2011), Alkimin (2013) e Silva (2015). Como considerações, foi possível observar que o setor bancário é um ambiente propício para o desenvolvimento da referida prática, por existir grande competitividade e cobrança exacerbada, tornando este setor um local pouco agradável para se trabalhar.

Palavras-chave: Assédio moral; Consequências; Setor bancário.

ABSTRACT

The general objective of the present study was to analyze the consequences of bullying in the banking sector. In relation to the subject it is a social phenomenon that occurs in several relations, and can be understood as any abusive conduct that offends the dignity and integrity of an individual, provoking physical and psychological consequences. The banking sector due to the large number of goals to be reached, is more likely to happen more explicitly the practice of harassment, leading many workers to psychological and even physical problems. In order to reach the objective proposed in the research, a qualitative and descriptive bibliographical research was carried out, supporting mainly the authors Leymann (2000), Hirigoyen (2011), Alkimin (2013) and Silva (2015). As a consideration, it was possible to

¹ Mestre em Metodologias para o ensino de linguagens e suas tecnologias, pela Universidade Norte do Paraná - UNOPAR. Especialista em Gestão de Pessoas e Marketing pelo Centro Universitário Metropolitano de Maringá - UNIFAMMA. Psicopedagogo pela Universidade Estadual de Maringá. Graduado em Administração de empresas também pelo Centro Universitário Metropolitano de Maringá - UNIFAMMA. Pós graduando em Psicopedagogia Clínica e Institucional pela Universidade Estadual de Maringá - UEM.

² Graduada em Administração pelo Centro Universitário Metropolitano de Maringá - UNIFAMMA.

³ Graduada em Administração pelo Centro Universitário Metropolitano de Maringá - UNIFAMMA.



observe that the banking sector is an environment conducive to the development of this practice, due to the high competitiveness and exacerbated collection, making this sector an unpleasant place to work.

Keywords: Harassment; Consequences; Banking industry.

1. INTRODUÇÃO

Existem diversos tipos de assédio, porém, os mais comumente vistos ou identificados são moral, sexual e psicológico. Cada um deles possuem seus desdobramentos e consequências, para os que praticam e para os que sofrem. A seguir iremos nos aprofundar exclusivamente no assédio moral e quais são suas consequências no ambiente de trabalho.

A prática do assédio moral é um fenômeno social de forte preocupação que ocorre em diversas relações, podendo manifestar-se em diferentes âmbitos, sejam eles, familiar, trabalho ou escola e que gera grandes impactos negativos. O mesmo pode se apresentar com vários termos e designações, que variam de acordo com a cultura e seus contextos e ao longo do tempo pesquisadores buscam defini-lo.

Em geral, o assédio moral apresenta-se como qualquer conduta abusiva, que intencional e frequentemente, fira a dignidade e integridade física e psíquica de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando seu clima de trabalho. A vítima é submetida a condições humilhantes ou constrangedoras. Vale ressaltar que, o assédio moral é totalmente diferente do assédio sexual, pois, para ser configurado como assédio moral necessita de uma frequência nos atos aferidos contra a vítima, visando prejudicar e afastar as pessoas. Já o assédio sexual necessita de um único ato, é libidinoso e aproxima as pessoas. Na maioria dos casos, o assédio moral não ocorre de forma explícita, o que dificulta sua identificação.

Com o aumento da concorrência e o atual cenário econômico, as empresas vivem uma busca incessante por lucro, movimento esse que por vezes promove um ambiente mais propício ao assédio moral. O setor bancário, discutido nesse artigo, é um grande alvo, por ser conhecido pelas metas altíssimas, cobranças exacerbadas



e a exigência para que se entregue altos lucros ao final de cada mês, e, isso por vezes, desestabiliza o funcionário, devido a grande pressão. Nessa perspectiva, o presente estudo se propõe a conhecer e compreender o fenômeno do assédio moral no setor bancário, visando investigar como ocorre o assédio moral nos setores bancários.

Essas considerações foram feitas objetivando analisar as consequências do assédio moral no setor bancário, com intuito de destacar os principais conceitos acerca do assédio moral, verificar como se caracteriza o assédio moral no ambiente de trabalho, identificar os impactos psicológicos que podem ocorrer nos indivíduos que relatam assédio moral, e refletir sobre autores e vítimas, apresentando estudos científicos no setor bancário.

A pesquisa se justifica em possibilitar que a comunidade leiga, bem como a sociedade acadêmica, informe-se sobre como ocorre o assédio moral no ambiente de trabalho, quais as consequências desse assédio na perspectiva psicológica. Pode servir em um segundo momento como fonte para novas pesquisas. Destacamos ainda que o estudo se limita às consequências psicológicas, mas, futuramente, pode haver novos estudos relacionando outras áreas do conhecimento, como o direito e a sociologia. Também, será relevante para experiência e conscientização dos envolvidos na pesquisa, além de servir como informativo para a comunidade.

A metodologia utilizada neste estudo constitui-se de pesquisa bibliográfica de caráter qualitativo e descritivo, apoiando-se principalmente nos autores Leymann (2000), Hirigoyen (2011), Alkimin (2013) e Silva (2015). Acreditamos que, por meio desses procedimentos, a pesquisa será capaz de atender seus objetivos e esclarecer a problemática inicial.

A pesquisa está estruturada em vários capítulos: introdução, procedimentos metodológicos, uma contextualização sobre o assédio moral, as espécies de assédio moral, o perfil do agressor e da vítima, as consequências desse assédio. Por fim, temos um capítulo exclusivo, destacando como essa prática ocorre no setor bancário.

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS



A metodologia utilizada neste estudo constitui-se de pesquisa bibliográfica, realizada entre fevereiro a novembro de dois mil e dezoito. A partir da pesquisa bibliográfica, foi realizada uma revisão e análise do conteúdo teórico existente sobre assédio moral, principalmente aqueles relacionados ao ambiente de trabalho e com ênfase no setor bancário.

Para Matias Pereira (2007), pesquisa bibliográfica diz respeito à busca desenvolvida por meio de material já existente, incluindo principalmente livros, manuais, artigos científicos, revistas, normas técnicas, teses e dissertações, revisões, trabalhos de congressos, dentre outros meios. Gil (2010, p. 29) conceitua pesquisa bibliográfica da seguinte forma:

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Todavia, em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes, como discos, fitas magnéticas, CDs, bem como o material disponibilizado pela Internet.

Conforme Gil (2010), para o desenvolvimento de uma pesquisa bibliográfica, utiliza-se de material já publicado e podem envolver diversos meios de pesquisa como materiais impressos ou até mesmo meios eletrônicos. De acordo com Marconi e Lakatos (2011), a finalidade dessa modalidade de pesquisa é fazer com que o pesquisador tenha contato direto com toda a produção existente sobre o assunto.

Para o desenvolvimento do presente artigo, realizaram-se pesquisas em livros, artigos e periódicos que tratam sobre o tema em estudo, buscando utilizar-se apenas das pesquisas mais relevantes, expondo-as em ordem cronológica, para que o leitor ao analisar este estudo, depreenda-se com um material que tenha uma sequência temporal sobre a evolução do tema em foco.

Optou-se também em realizar o estudo com um caráter qualitativo. Esse tipo de pesquisa se mostra mais indicada para estudos que buscam uma análise mais criteriosa sobre assuntos como o tema proposto neste artigo. Marconi e Lakatos (2011, p. 269) descrevem que:



A metodologia qualitativa preocupa-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano. Fornece análise mais detalhada sobre as investigações, hábitos, atitudes, tendências de comportamento etc.

O método qualitativo se diferencia do quantitativo, não somente pelos instrumentos estatísticos, mas também pela análise dos dados coletados. Neste método as informações e amostras são mais amplas e profundas, pois a sua estruturação prévia não é engessada, não possui regras exatas, podendo assim, fornecer uma visão mais detalhada sobre todo o conteúdo analisado (MARCONI; LAKATOS, 2011).

A pesquisa qualitativa primeiramente realiza a coleta de dados para a elaboração de uma teoria base, formando um conjunto de conceitos e princípios. Sua finalidade é descrever claramente os dados obtidos e relatar o desenvolvimento interpretativo dos mesmos (MARCONI; LAKATOS, 2011).

Demo (2012, p. 152) explica que:

São consideradas metodologias qualitativas, por exemplo, pesquisa participante, pesquisa-ação, história oral, observação de cariz etnometodológico, hermenêutica, fenomenologia, levantamentos feitos com questionários abertos ou diretamente gravados, análise de grupo, que, como vemos, abrigam horizontes bastante heterogêneos.

É uma metodologia alternativa, que extrai o máximo das informações coletadas, ao contrário de muitas metodologias, que descartam por excesso de informações no método e acabam muitas vezes jogando fora o mais importante. (DEMO, 2012).

Além disso, o método utilizado para atingir-se o objetivo do estudo, será de caráter descritivo, buscando uma aproximação do problema investigado para compreendê-lo melhor, utilizando-se para isso, de levantamento de dados sobre o mesmo. Mediante o conteúdo analisado, o que se busca é realizar uma descrição criteriosa sobre os fatores mais pertinentes para o entendimento da problemática.

Conforme afirmam Barros e Lehfeld (2012), no método descritivo, não é expressa a visão do pesquisador. Somente ocorre a descrição criteriosa do material pesquisado, sem nenhum tipo de interferência ou modificação, com intuito de



investigar de fato o problema da pesquisa e mostrar aos leitores uma nova visão de uma realidade despercebida.

O processo cujo método é o descritivo, busca a identificação, registro, bem como a análise das características e fatores ou variáveis que estão relacionados com a problemática, descrevendo os mesmos de forma precisa e criteriosa. Nesse tipo de pesquisa, após a coleta de dados, é realizada uma análise das relações entre as variáveis para uma posterior determinação de seus efeitos sobre o meio em que está inserido (PEROVANO, 2014).

Para o desenvolvimento deste artigo, realizou-se uma descrição sobre os pontos mais relevantes sobre o tema, de maneira a proporcionar ao leitor um entendimento real sobre o mesmo, sem haver a interferência ou modificação do conteúdo pesquisado pelas autoras deste trabalho acadêmico. A escolha pelo setor bancário partiu por parte de uma das autoras do texto, que trabalha diariamente em uma agência bancária na cidade de Maringá/Pr.

3. ASSÉDIO MORAL

O assédio moral é um assunto muito polêmico atualmente e que tem sido pesquisado há muito tempo e tratado sob visões diferentes. Este tipo de assédio é um fenômeno social que ocorre em diversas relações, podendo manifestar-se em diferentes âmbitos, sejam eles, familiar, trabalho ou escola. O mesmo pode se apresentar com vários termos e designações, que variam de acordo com a cultura e seus contextos e ao longo do tempo pesquisadores buscam defini-lo.

O médico alemão e também pesquisador em psicologia do trabalho, Heinz Leymann, na década de 80, atuando na Suécia, foi um dos estudiosos que primeiro definiu o termo **assédio moral no trabalho**, onde identificou um tratamento muito grosseiro com os trabalhadores, gerando uma forma de ataque ocasionando sérios problemas (ELGENNENI; VERCESI, 2009).

Uma interação social, através da qual um indivíduo (raramente mais do que um) é atacado por um ou mais (raramente mais de quatro) indivíduos de forma diária e continuada durante meses, levando a pessoa assediada a sentir-se numa posição completamente



desprotegida e correndo um elevado risco de exclusão (LEYMANN, 2000, p. 3).

Conforme apresentou Leymann (2000), a pessoa assediada pode sofrer perseguições de forma singular ou coletiva, onde os agressores tentam de forma intermitente importunar a pessoa assediada, e isso pode ocorrer por meio de insultos, afrontas, humilhações, provocações, dentre outras maneiras. Essas atitudes correspondem a atentados contra a dignidade humana, podendo fazer com que o indivíduo se sinta atormentado, frustrado e sem poder de reação mediante a situação, e assim muitos retêm todo o sofrimento por sentirem-se desprezados e solitários.

Por assédio em um local de trabalho temos que entender toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se, sobretudo, por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho (HIRIGOYEN, 2011, p. 65).

De acordo com a abordagem de Hirigoyen (2011), situações como cobrança exacerbada pelo não atingimento da meta, pressão para aumento de produtividade, além de palavras ou até mesmo gestos que aflijam o indivíduo, se ocorrerem repetidamente, podem representar uma forma de assédio, por causarem um desconforto excessivo, pois, como citado anteriormente, essas atitudes afetam a integridade psíquica e até mesmo física do indivíduo.

A prática do assédio nem sempre é de forma explícita, a mesma pode ser iniciada com um ato sutil, que tornará a situação desagradável naquele momento e com o passar do tempo, esse pequeno importuno torna-se mais frequente e com dimensões maiores, fazendo com que a vítima sinta-se acuada, chegando até mesmo a sofrer violência manifesta. É válido ressaltar então que o problema surge de forma silenciosa e pode propagar-se causando sérios danos (HIRIGOYEN, 2011).

O ambiente de trabalho é um dos contextos onde mais ocorre o assédio moral, que nasce de forma inofensiva e vai se propagando silenciosamente, de maneira traiçoeira. O agressor ataca a vítima primeiramente de forma indireta por



meio de mentiras e afrontamentos, depois ocorrem maus tratos, desprezos e humilhações. Atos estes que vão se multiplicando fazendo com que a vítima se sinta acuada, inferior e acaba se submetendo a situações degradantes, ocasionando transtornos físicos e psíquicos (HIRIGOYEN, 2011).

Como é possível perceber, diversos são os problemas que a vítima de assédio enfrenta e o contexto de trabalho é onde mais se encontram atos de assédio, fazendo com a pessoa assediada tenha sua dignidade afetada, como descreve a autora a seguir.

[...] não paira dúvida de que o assédio moral ofende a dignidade do trabalhador, agredindo seus direitos de personalidade, como a integridade física e moral, intimidade e privacidade, afastando a vítima do emprego, o que pode se transformar em problema social gerado pelo desemprego forçado (ALKIMIN, 2013, p. 38).

Como descreve Alkimin (2013), o assédio moral pode trazer várias consequências, tanto para a pessoa assediada, trazendo problemas psicológicos ou dificuldades para se relacionar com outras pessoas, como também pode tornar-se um problema social, pelo fato de obrigar a vítima a pedir demissão de seu trabalho por não suportar as constantes agressões morais.

É importante ressaltar que, além de prejuízos, a saúde psíquica e física de quem sofre o assédio, o mesmo também pode fazer com que a vítima desencadeie problemas no convívio familiar e social, pois ao sofrer constantes afrontas a sua integridade, em diversos casos, a pessoa sente-se com baixa autoestima, inútil e desqualificada para atuar nos diversos contextos, fazendo com que a mesma venha a se isolar das pessoas a sua volta (ALKIMIN, 2013).

Alkimin (2013) ainda considera que é preciso não confundir o assédio moral com outros fatos decorrentes do ambiente de trabalho, pois o assédio moral possui algumas características, assim tem-se que o sujeito ativo assediador pode ser o empregador, superior hierárquico, funcionários ou o subordinado para com seu patrão; em contrapartida existe o sujeito passivo assediado que pode ser o empregado, demais colegas de trabalho ou o superior hierárquico em caso de assédio praticado pelo subordinado. A conduta de praticar assédio atenta contra os



direitos de personalidade, havendo reiteração e sistematização e além da consciência de quem o pratica.

3.1. Espécies de assédio moral

Segundo Silva (2015), o assédio é classificado por meio da observação das posições hierárquicas no ambiente de trabalho entre o agressor (sujeito ativo) e o agredido (sujeito passivo). Possui diversas espécies e as principais são apontadas abaixo.

Assédio moral horizontal: proveniente entre colegas no mesmo nível hierárquico, que geralmente disputam o mesmo cargo e não aceitam uma outra pessoa no ambiente de trabalho. É comum algumas pessoas disputarem o mesmo cargo e esta é uma forma de eliminar competidores. A agressão também pode ocorrer pelo fato da vítima apresentar alguma diferença, por exemplo, de sexo, nacionalidade, aparência física ou religião, podendo ser ainda decorrente de uma inimizade duradoura ou devido alguma insatisfação (ZANETTI, 2008; ECKERT, 2011; MARTINS, 2015; SILVA, 2015).

Assédio moral vertical descendente: ocorre dentro da hierarquia, é o tipo de assédio mais comum. É quando um superior assedia o seu subordinado, ou seja, ocorre de cima para baixo. Essa espécie de assédio pode ser considerada umas das mais preocupantes, pois a vítima sente-se mais desamparada e desprotegida, podendo ocorrer maiores consequências psicológicas ou até mesmo físicas (ZANETTI, 2008; ECKERT, 2011; MARTINS, 2015; SILVA, 2015).

Assédio moral vertical ascendente: é o tipo mais raro de assédio, quando o superior é assediado por seu subordinado. Podendo ocorrer em grupo ou de forma individual. Ocorre com mais frequência quando o superior hierárquico é mais novo que seus subordinados, pois os mesmos não aceitam receber ordens de uma pessoa mais velha, pelo fato de se julgarem com maior experiência do que ela. Pode ocorrer também quando um trabalhador é promovido, sem que haja a aprovação dos demais colegas de trabalho ou ainda se o chefe for muito autoritário e arrogante e assim os funcionários agem com hostilidade para com o mesmo (ZANETTI, 2008; ECKERT, 2011; MARTINS, 2015; SILVA, 2015).



Assédio moral misto: trata-se da mistura do assédio moral horizontal e do vertical descendente, ou seja, ocorre por meio de pessoas que estão no mesmo nível hierárquico ou quando a agressão parte do superior para com seu subordinado. A agressão pode ser iniciada pelo chefe e posteriormente ocorrer por parte dos próprios colegas de trabalho da vítima, que fazem isso pelo fato de sentirem medo de represálias do superior assediador (ECKERT, 2011; MACEDO, 2011; MARTINS, 2015).

Assédio moral organizacional: é quando o assédio já está na cultura da organização, com objetivo de cumprir metas ou até mesmo com fins administrativos (SILVA, 2015). Esta espécie de assédio pode ser observada com frequência nos dias atuais, onde a busca por cada vez mais produtividade e lucratividade tem feito com que muitos funcionários sejam a cada dia mais cobrados por melhores resultados.

3.2. Perfil do Agressor

O agressor é um sujeito com atitudes repudiáveis contra outra pessoa e que não possui sentimento de culpa pelo mal que causa. Ávila (2008) concluiu em seus estudos que qualquer pessoa em situação de crise pode ser levada a utilizar-se de mecanismos perversos como uma forma de defesa, porém o que diferencia pessoas normais de pessoas perversas é a forma que se caracteriza o sentimento de vingança, sendo que em pessoas normais, esse sentimento ocorre de forma ocasional e seguida sempre do arrependimento, já a pessoa perversa é capaz de manipular e destruir o outro sem existir o menor sentimento de culpa.

Hirigoyen (2011, p. 144) fala sobre o perfil dos agressores:

Apresentam total falta de interesse e de empatia para com os outros, mas desejam que os outros se interessem por eles. Tudo lhes é devido. Criticam todo mundo, mas não admitem o menor questionamento ou a menor censura. Diante deste mundo tão poderoso a vítima está forçosamente em um mundo cheio de falhas. Mostrar as dos outros é uma maneira de não ver as próprias falhas, de defender-se contra uma angústia de cunho psicótico.



Como descreve Hirigoyen (2011), a pessoa que comete assédio moral não se preocupa com o seu próximo, mas deseja que os que estão a sua volta se interessem por ela. O agressor possui a visão de que todos a sua volta comente erros passíveis de questionamento, porém não aceita ser confrontado sobre seus próprios erros e, portanto, tenta esconder suas falhas e angústias por meio da exposição da vida do outro.

De acordo com Alkimin (2013), existem vários tipos de agressores, porém o mais comum no ambiente de trabalho é o agressor empregador. Muitas vezes, esse agressor se baseia no poder diretivo conferido a ele, para justificar suas atitudes manipuladoras, que acabam excedendo esse direito frente ao princípio da dignidade da pessoa humana.

O agressor é na grande maioria das vezes um indivíduo perverso e paranóico, com traços narcisistas. Ele não se considera o responsável por suas ações, sempre responsabiliza as vítimas pelas ações cometidas. Possui também baixa autoestima, sendo necessário humilhar o outro para se sentir bem. É observado também, que o agressor finge ser uma pessoa amigável na frente do assediado e malvado pelas costas (SILVA, 2015).

De acordo com Barreto (2008 *apud* SILVA, 2015), podemos destacar diferentes tipos de perfis de assediadores.

Quadro 1 – Tipos de perfis de assediadores

PERFIL	CARACTERÍSTICAS
Profeta	Seu maior prazer é demitir as pessoas de seus empregos, focando somente na utilização de máquinas. Gosta de humilhar com elegância.
<i>Pit-bull</i>	É totalmente agressivo e violento, humilha por prazer.
Troglodita	É uma pessoa brusca, que sempre tem razão. Toma decisões sozinhas e faz o subordinado obedecer.
Tigrão	Quer ser temido pelo público. Gosta de se sentir respeitado pelos demais e esconde suas fraquezas com grosseira.
Mala	É o capataz e bajulador do patrão, e controla os demais subordinados.
Grande-irmão	Finge ser amigo das pessoas, dentro e fora do trabalho. Gosta de saber todos os problemas particulares para depois manipular as pessoas.
Garganta	Vive contando vantagens e não admite nenhum subordinado melhor do que ele.

Fonte: adaptado de Silva (2015)



Ao analisar os perfis anteriores é possível notar as características de cada agressor e perceber que mesmo que apresentem nomenclaturas diferentes, todos apresentam comportamentos repudiáveis.

3.3. Perfil da vítima

A vítima de assédio moral é aquela que recebe as agressões do assediador, podendo comprometer sua integridade psíquica. A maioria das vítimas mesmo sem querer, acabam despertando uma inveja por parte do assediador, porém geralmente tentam compreender e perdoar esse agressor e esse por sua vez, utiliza-se dessa fragilidade para atingir mais ainda a vítima. Muitas pessoas que sofrem o assédio tentam resolver a questão por meio do diálogo, mas sem sucesso, pois quem comete o assédio prefere recusar-se a conversar pacífica (TANAKA *et al.*, 2006).

Pesquisadores identificaram que em diversos casos, tratando-se do contexto de trabalho, a vítima é o empregado que possui excelentes qualidades profissionais e morais, sendo responsável, genuíno, educado, por exemplo, ou seja, a pessoa que sofre a agressão geralmente tem algo a mais que a destaca das demais pessoas. Esse perfil atrai os agressores a agir de forma perversa, afetando o psicológico da vítima de tal forma, podendo levar a mesma até a sentir-se culpada por tais agressões (GUEDES, 2008).

O assédio moral também pode ter início quando a pessoa agredida reage ao autor da agressão e isso pode desencadear o processo de perseguição, podendo atingir a vítima e obrigá-la a sujeitar-se aos modos abusivos (ALKIMIN, 2013).

Silva (2015) destaca que o que mais surpreende é o momento inicial do assédio, onde as vítimas aceitam seu destino de humilhação e maus tratos. Elas não possuem nenhum mecanismo de defesa, deixando transparecer os pontos francos, e se tornando totalmente subordinadas do assediador. Vale ressaltar que as vítimas preferidas dos assediadores são aquelas que não possuem confiança em si próprias e que nunca se sentem boas o suficiente.



3.4. Consequências do assédio moral

Para Hirigoyen (2002) o assédio moral causa sintomas semelhantes ao de depressão, perturbações psíquicas e dores físicas. As vítimas se sentem também humilhadas e envergonhadas, levando ao acúmulo de vários atestados médicos ou até mesmo o pedido de demissão, pois o local de trabalho é um ambiente de extrema tortura.

Segundo Pacheco (2007) o assédio possui várias repercussões negativas que são irreversíveis, levando até ao suicídio. Consequências que refletem na saúde do assediado e que se estende até para suas famílias, tanto para a empresa onde ocorre o assédio e até para a sociedade.

Podemos destacar também sintomas como: alteração da libido, hipertensão, sono excessivo, síndrome do pânico, cansaço, perda de apetite e peso, dificuldade de concentração, entre outros (ANTLOGA; COSTA, 2007; MERÍSIO, 2012).

De acordo com Mesquita (2012), o assédio moral, além de comprometer a saúde física e mental, identidade, dignidade e as relações sociais e afetivas da pessoa assediada, também podem evoluir para a incapacidade laborativa, provocando o desemprego e em último estágio, levando à morte.

Mesquita (2012, p.53) ainda fala sobre os efeitos negativos que o assédio moral provoca para a empresa:

A violência moral empregada contra o trabalhador gera igualmente para o empregador, dispêndios econômicos não previstos, como a queda de produtividade, índices alarmantes de absenteísmo, quitação de atestados médicos apresentados pelas vítimas do assédio (até 15 dias é por conta do empregador), sem contar os pagamentos de processos trabalhistas decorrentes das indenizações e reparações geradas pelo fenômeno em estudo.

Como descrito por Mesquita (2012), diversas são as consequências que o empregador também adquire quando seu funcionário sofre de assédio moral, pois conforme observado, a eficiência produtiva do trabalhador é afetada, o índice de absenteísmo aumenta e com isso surgem novos custos; todos esses fatores afetam negativamente a lucratividade da empresa e comprometem a almejada eficiência organizacional.



Como é possível perceber o assédio moral é um tipo de violência que pode ter consequências devastadoras, afetando não somente a vida da vítima, mas também aqueles que possuem alguma relação com a mesma, sejam no contexto familiar, social ou profissional. Conforme analisado, o contexto organizacional indiretamente, também é afetado pelas práticas de assédio moral, pois essas ações comprometem significativamente o bom desempenho da empresa.

4. ASSÉDIO MORAL NO SETOR BANCÁRIO

É possível observar que atualmente grande parte das práticas de assédio moral tem ocorrido no ambiente de trabalho e isso tem se propagado cada vez com mais intensidade, principalmente devido ao ambiente competitivo em que a sociedade se encontra, onde a concorrência passou de local para global e a busca pelo lucro é incessante.

O bancário vive uma transformação que o coloca frente a frente às novas formas de organização do trabalho e sofre as consequências disto: um maior número de afastamentos do trabalho por LER (Lesões por Esforços Repetitivos), estresse decorrente do trabalho e sofrimento mental [...] (MACIEL *et al.*, 2007, p. 119-120).

O setor bancário tem sido alvo das mudanças ocorridas nas últimas décadas, gerando maior cobrança de produção sob os trabalhadores, o que ocasionou o aparecimento de relatos de assédio moral e danos à saúde, tais como depressão e suicídio (MACIEL *et al.*, 2007).

Segundo Soboll (2008) os bancários são forçados a executar mal seu trabalho, ou seja, são obrigados a trabalhar de forma antiética, contra sua própria vontade, simplesmente para gerar resultados e atingir suas metas absurdas. Junior *et al.* (2009) reforça esta ideia afirmando que o bancário é obrigado a vender um produto que nem ele compraria, fazendo se sentir uma pessoa sem ética e moral. Diante disso, os bancários sentem medo e humilhação, pois agem contra sua vontade para atender os objetivos da instituição, gerando assim depressão profunda no trabalhador.



De acordo com Hirigoyen (2011), os grupos de pessoas que trabalham sob pressão apresentam maior índice de conflitos. Mediante as novas formas de trabalho que tem buscado aumentar o desempenho das empresas, os elementos humanos estão sendo deixado de lado, gerando estresse para o funcionário devido um ambiente que expressa a perversidade.

Os bancários que sofrem assédio moral alegam que são humilhados dentro e fora das agências por questões de poder e domínio. Essas humilhações juntamente com o assédio ocorrem de forma hierárquica quando o profissional de nível superior perturba o profissional de nível inferior e ainda justifica esse ato como cobrança de produção e resultado (SOARES; VILLELA, 2012). Diante disso, o bancário tem o sentimento de nunca dar conta de seu trabalho, buscando então a solidão, pois ficar sozinho é o seu sistema de defesa para disfarçar a desconfiança de todos que estão em sua volta (LINHARES; SIQUEIRA, 2014).

De acordo com cartilha elabora pela Coordenadoria Nacional de Promoção de Igualdade de Oportunidades e Eliminação da Discriminação no Trabalho (COORDIGUALDADE; 2013), atuante no Ministério Público do Trabalho, a rapidez das transações financeiras cresceu muito nos últimos anos e isso proporcionou um novo patamar no atendimento, trazendo um prestação de serviço imediata. Para os correntistas facilitou a realização de transações bancárias e a circulação da riqueza, por outro lado, aos bancários, tem provocado cada vez mais exigência no incremento de suas funções, fazendo com que os mesmos busquem ser multitarefas e ainda eficazes no que fazem. A cartilha explica sobre o assédio moral, sobretudo no setor bancário, e esta cartilha aborda que existem algumas características presentes nos bancos que os tornam uns dos setores mais propícios ao desenvolvimento da prática de assédio moral. A tabela a seguir mostra algumas dessas características.



Quadro 2 – Características que tornam o setor bancário propício ao assédio moral

Estrutura baseada na hierarquia.
Excesso de burocracia.
Permanente processo de qualificação.
Exigência que o funcionário tenha o perfil bancário.
Metas não condizentes com a situação econômica atual.
Forte pressão para alta produtividade.
Ascensão na carreira vinculada ao alcance de metas.
Políticas institucionais de competitividade entre os bancos.
Resistência a atual sindical.
Políticas de demissão.
Políticas de transferência para outras agências.
Medo e insegurança devido ao índice de assalto em agências bancárias.
Baixa importância da organização em promover melhor relacionamento com/entre seus colaboradores.

Fonte: Adaptado de Ministério Público do Trabalho (2013)

Como é possível analisar, o setor bancário têm se apresentado como um ambiente favorável para existência de assédio moral, pois trata-se de um segmento onde existe forte cobrança para se atingir metas e alcançar altos lucros e isso por vezes, desestabiliza o funcionário, devido a grande pressão.

Felippi Filho e Klimkowski (2015, p. 3), dizem:

Na atual conjuntura mercadológica, a grande concorrência entre as empresas, em especial, perante as Instituições Financeiras, decorrentes de uma série de fatores como globalização, busca incessante pelo lucro decorrente do capitalismo desmedido, incentivo ao individualismo, cobrança exagerada por metas, por maior produtividade, por diminuição dos custos, deram causa para que o ambiente de trabalho deixasse de ser um local harmonioso, para se tornar um verdadeiro campo de batalha.

De acordo com Felippi Filho e Klimkowski (2015), o ambiente competitivo em que se encontram as atividades mercadológicas atualmente, principalmente as instituições financeiras, onde existe forte cobrança por melhores resultados, tem feito com que o local de trabalho não seja visto como um ambiente agradável para



se trabalhar, mas sim, por um ambiente marcado por grande competição e rivalidade.

Na visão de Urabe (2015), mesmo a reestruturação produtiva tendo ocorrido no Brasil há pouco mais de 20 anos, ainda hoje existem casos de demissões em massa e os funcionários dos bancos tem sofrido com essa nova morfologia de trabalho, devido ao “ajuste” no quadro de funcionários. Neste novo contexto de trabalho, são exigidos dos bancários maior competência, elevada qualificação, múltiplo conhecimento dos produtos do banco e constante aperfeiçoamento profissional e estes funcionários por sua vez, suportam as exigências de seu setor devido ao medo do desemprego.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo da pesquisa evidenciaram-se diversas considerações. A primeira está relacionada sobre a prática do assédio moral, sendo um fenômeno social que existe há bastante tempo, porém, que ganhou destaque somente nas ultimas décadas. Muitos pesquisadores se dedicam ao estudo desse tema devido sua gravidade, no entanto a discussão sobre o tema ainda é mínima.

De acordo com os dados coletados, podemos considerar que as vítimas do assédio moral relatam que sofrem condutas abusivas no ambiente de trabalho, como insultos, afrontas, humilhações e provocações, que por sua vez, ferem a integridade e dignidade física e psíquica. Ocorre a degradação do ambiente de trabalho e também ocorrem ameaças de perda do emprego.

As grandes mudanças ocorridas nas instituições financeiras, que visam cada vez mais lucro, acarretaram impactos no setor e também nas condições de trabalho. A cobrança altíssima tornou um ambiente propício ao assédio, com ocorrência de violência e demissões de funcionários que não entregam as metas impostas.

As consequências psíquicas são semelhantes à depressão, perturbações psíquicas e dores físicas. As vítimas se sentem também humilhadas e envergonhadas, acumulando vários atestados médicos, levando a um pedido de demissão ou até mesmo a um suicídio, pois, o trabalho é um ambiente de extrema tortura. Podemos destacar também sintomas como: alteração da libido, hipertensão,



sono excessivo, síndrome do pânico, cansaço, perda de apetite e peso, dificuldade de concentração.

Verificou-se também que o assédio moral no setor bancário ocorre de forma implícita, sendo iniciada por um ato sutil e desagradável, e com o passar do tempo adquire maiores proporções, fazendo a vítima se sentir acuada. Ou seja, surge de forma silenciosa e se propaga de forma violenta causando sérios danos, e a vítima se sente amedrontada, pois necessita de seu emprego.

Dessa forma, podemos considerar que o assédio moral no trabalho é o conjunto de condutas abusivas, que fere a dignidade psíquica e física do indivíduo, de forma contínua e repetitiva, e suas consequências refletem diretamente na saúde do indivíduo e da empresa. Por ser implícita, é um risco invisível, porém concreto. Destrói a vida familiar e social da vítima, e a mesma deve buscar ajuda por meio e terapias e outras práticas alternativas.

Assim, a pesquisa alcançou seus objetivos, esclarecendo como ocorrem as práticas de assédio moral no setor bancário e suas consequências psicológicas. Entretanto, como sugestões para pesquisas futuras, poderiam ser realizados estudos de campo, para conhecer e analisar o perfil efetivo de uma vítima de assédio moral. À sociedade fica a nossa contribuição, para que não sofram mais em seus ambientes de trabalho, pois uma vítima precisa de ajuda.

REFERÊNCIAS

ALKIMIN, Maria Aparecida. **Assédio moral na relação de trabalho**. 3. ed. Curitiba: Juruá, 2013.

ANTLOGA, Carla Sabrina Xavier; COSTA, Sergio Henrique. Barroca. **Psicodinâmica Do Trabalho: Teoria, Método e Pesquisas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.

ÁVILA, Rosemari Pedrotti de. **As consequências do assédio moral no ambiente de trabalho**. 2008. Disponível em: <<http://www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp067933.pdf>>. Acesso em 23 de março de 2018.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos da metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.



DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. 1. ed. 10. Reimpr. São Paulo : Atlas, 2012.

ECKERT, Darlyton Ivan W. **Assédio moral entre empregador e empregado nas empresas privadas**. 2011. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/>>. Acesso em: 24 de março de 2018.

ELGENNENI, Sara Maria de Melo; VERCESI, Cristiane. Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**. Florianópolis, SC, v. 9, n. 1, 2009.

FELIPPI FILHO, Mario Cesar; KLIMKOWSKI, Adriana. Os impactos do assédio moral nas relações bancárias. **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 20, n. 4232, 1 fev. 2015. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/31821>>. Acesso em: 19 de maio de 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GUEDES, Márcia Novaes. **Terror psicológico no trabalho**. 3. ed. São Paulo: LTr, 2008.

HIRIGOYEN, Maria France. **O Assédio no Trabalho: como distinguir a verdade**. 1. ed. Cacais: Pergaminho, 2002.

HIRIGOYEN, Marie-France. **Assédio moral: a violência perversa no cotidiano**. 13. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2011.

JUNIOR, A. V. S.; MENDES, A. M.; ARAUJO, L. K. R. Experiência em clínica do trabalho com bancários adoecidos por LER/ DORT. **Psicologia: Ciência e Profissão, Brasília, DF, v. 29, n. 3, p. ,2009**.

LEYMANN, Heinz. **The mobbingencyclopaedia**. Disponível em: <<http://www.mobbingportal.com/leymanh.html>>. Acesso em: 24 de Fevereiro de 2018.

LINHARES, Antonio Roziano Ponte; SIQUEIRA, Marcus Vinicius Soares. **Experiências depressivas e relações de trabalho: uma análise sob a perspectiva da psicodinâmica do trabalho e da sociologia clínica**. *Cad. EBAPE.BR* [online]. 2014, vol.12, n.3, pp.719-740. ISSN 1679-3951. <http://dx.doi.org/10.1590/1679-395110385>.

MACEDO, Camila Gonçalves de. **Assédio Moral no Ambiente de Trabalho**. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=1055.33041&seo=1>>. Acesso em: 24 de março de 2018.



- MACIEL, Regina Heloisa. et al. **Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia.** Psicologia & Sociedade, Porto Alegre: 2007.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico.** 7. ed. – 6. reimpr. São Paulo: Atlas: 2011.
- MARTINS, Sergio Pinto. **Assédio Moral no Emprego.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2015.
- MERÍSIO, Patrick Maia. **Noções Gerais de Direito e Formação Humanística.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
- MESQUITA, Camila Cerbaro. **Assédio Moral na Relação de Trabalho.** 2012. Disponível em: <<http://tcconline.utp.br/wp-content/uploads/2014/04/ASSEDIO-MORAL-NA-RELACAO-DE-TRABALHO.pdf>>. Acesso em: 19 de maio de 2018.
- MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. Coordenadoria Nacional de Promoção de Igualdade de Oportunidade e Eliminação da Discriminação no Trabalho (Coordigualdade). **Assédio Moral em Estabelecimentos Bancários.** Brasília, 2013.
- PACHECO, Mago Graciano da Rocha. **O Assédio Moral no Trabalho: O elo mais fraco.** 1. Ed. [S.l.]: Almedina, 2007.
- PEREIRA, José Matias. **Manual de metodologia da pesquisa científica.** São Paulo: Atlas, 2007.
- PEROVANO, Dalton Gean. **Manual de metodologia científica para a segurança pública e defesa social.** Curitiba: Juruá, 2014.
- SILVA, Leda Maria Messias da; SILVA, Lanaira da. **O assédio moral na administração pública: um livro em prol da extinção dessa praga.** São Paulo: LTr, 2015.
- SILVA, Nayara Lorraine; FURIATI, Antônio. **Assédio moral no trabalho: características, consequências e atuação do psicólogo.** Disponível em: <<http://www.rhportal.com.br/artigos-rh/assdio-moral-no-trabalho-caractersticas-consequencias-e-atuao-do-psicologo/>>. Acesso em: 10 de março de 2018.
- SOARES, Lena Rodrigues; VILLELA, Wilza Vieira. (2012). **O assédio moral na perspectiva de bancários.** Revista Brasileira de Saúde Ocupacional.
- SOBOLL, Lis. **Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.



TANAKA, Catarina Satiko; ALVES, Rozilda das Neves; RODRIGUES, Rosangela Mazzia Inocêncio; LUQUE, Raphael Anderson. **Assédio moral nas relações de trabalho**. Maringá: Massoni, 2006.

URABE, Karina Yuri; **A atuação do sindicato dos bancários de Ribeirão Preto e região diante das denúncias de Assédio Moral no Trabalho**. São Paulo, 2015.

ZANETTI, Robson. **Assédio moral no trabalho**. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/livro-digital,e-book-assedio-moral-no-trabalho,22743.html>>. Acesso em 24 de março de 2018.