

AJES–INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO DO VALE DO JURUENA
BACHARELADO EM PSICOLOGIA

ULLIANE PATRÍCIA FERREIRA ROCHA

UMA REVISÃO INTEGRATIVA SOBRE A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NAS
ORGANIZAÇÕES COMO MEDIADOR DAS RELAÇÕES AFIM DE PREVENIR A
PRÁTICA DO *MOBBING*

Juína/MT

2015

AJES – INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO DO VALE DO JURUENA

BACHARELADO EM PSICOLOGIA

ULLIANE PATRÍCIA FERREIRA ROCHA

**UMA REVISÃO INTEGRATIVA SOBRE A ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO NAS
ORGANIZAÇÕES COMO MEDIADOR DAS RELAÇÕES AFIM DE PREVENIR A
PRÁTICA DO *MOBBING***

Monografia apresentada ao curso de Bacharelado em Psicologia do Instituto Superior de Educação do Vale do Juruena – AJES como exigência parcial para a obtenção do Título de Bacharel em Psicologia.

Orientadora: Angela Caneva Bauer

Juína/MT

2015

AJES – INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO DO VALE DO JURUENA

BACHARELADO EM PSICOLOGIA

BANCA EXAMINADORA

Professora Especialista Angela Caneva Bauer
Presidenta da Banca

Professora
Membra

Professora
Membra

Juína/MT
2015

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho especialmente a minha família. A minha mãe Sirlei, ao meu pai Lourival e ao meu irmão Lucas que sempre me ajudaram e me apoiaram em todas as etapas da minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar a Deus, pela saúde e força para superar as dificuldades durante esses cinco anos de muita esforço e assim concluir esse sonho.

A toda a minha família que são meu alicerce, meu porto seguro, meu refúgio em todos os momentos de angústia e aflição.

A minha mãe Sirlei, mulher guerreira, que desde o início dessa caminhada esteve sempre orando por mim, principalmente no período dos dois anos iniciais, no qual viaja de Juara – Juína todos os dias para estudar, sempre me apoiando e incentivando para que esse sonho se concretizasse.

Ao meu pai Lourival, homem de honestidade ímpar, que também se fez presente nesta jornada com seu incentivo e apoio nos momentos de desânimo, confiando cegamente em minha capacidade.

Aos meus Avós Olinda e Clemente, que sempre vibraram com cada etapa vencida, demonstrando sempre preocupação e interesse os meus estudos e superando a saudade por estar longe.

Ao meu irmão Lucas, pelo companheirismo e orações.

A minha orientadora Angela Caneva Bauer, pelos ensinamentos, suporte e incentivo desde o início de suas aulas com a minha turma e principalmente nesta fase final de conclusão de curso, no qual sempre se disponibilizou a auxiliar e contribuir com sua experiência profissional, muitas vezes minimizando a ansiedade.

A coordenadora do curso, Nádie Christina Ferreira Machado Spence, que pude em vários momentos compartilhar medos e receios diante os estágios e a mesma sempre me acalmando e prezando pela qualidade do ensino.

*"A educação é aquilo que sobrevive depois
que tudo o que aprendemos foi esquecido."*

(Skinner)

RESUMO

O *mobbing* trata-se de uma violência psicológica que ocorre com maior frequência dentro das organizações, com o intuito de colocar a vítima em situação vexatória e de humilhação, o mesmo tem a cada dia se demonstrado ser um dos grandes problemas que as organizações enfrentam, tornando-se assim um desafio para aqueles que atuam nesta área, tendo em vista, que os gestores, muitas vezes tendem a lidar com a resistência e omissão de seus próprios colaboradores. A discussão sobre o tema é de grande relevância, pois possibilita um espaço para que sejam criadas possíveis estratégias afim de prevenir a prática do mesmo. O presente estudo tem por finalidade reforçar a atuação do profissional da área de psicologia dentro das organizações, afim de contribuir com seus conhecimentos científicos para o bom clima organizacional, tendo em vista que dessa forma tanto a empresa quanto os colaboradores podem se beneficiar. Para a realização do mesmo buscou-se estudos que relatassem casos de indivíduos que já vivenciaram tal situação, e que de alguma forma lhe acarretou consequências em todos os aspectos de vida.

Palavras-chave: *Mobbing*, Assédio Moral, Organização, Psicólogo Organizacional

ABSTRACT

The mobbing have each day is shown to be a major problem facing organizations , thus making it a challenge for those who work in this area , given that they often tend to deal with the strength and omission its own employees . The discussion on the topic is of great importance because it enables a space to be created possible strategies in order to prevent the commission of it. This study aims to enhance the professional practice of psychology area within organizations in order to contribute their scientific knowledge for the good organizational climate , given that in this way both the company and employees can benefit. To carry out the same sought to studies who reported case studies of individuals who have experienced such a situation, and that somehow led him consequences in every aspect of life

Keywords: Mobbing , Bullying , Organisation , Organisational Psychologist

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Fluxograma representativo da metodologia.....	42
---	----

LISTA DE QUADROS

QUADRO SINÓPTICO 1 – Etapas de coleta de dados.....41

QUADRO SINÓPTICO 2 - Caracterização dos artigos conforme número de inclusão, base de dados, título do artigo, autores, local de publicação/ano.....43

QUADRO SINÓPTICO 3 – Caracterização dos artigos incluindo conforme: Objetivos do estudo, método utilizado, amostra e análise de dados.....44

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
CAPÍTULO I – A PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	14
1.1 INSERÇÃO DO PSICÓLOGO NAS ORGANIZAÇÕES	18
1.2 ÁREAS DE ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL	20
CAPÍTULO II – MOBBING/ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO	23
2.1 RELAÇÕES INTERPESSOAIS	23
2.2 CONCEITOS E NOMENCLATURAS	26
2.3 TIPOS DE MOBBING	28
2.4 CONSEQUÊNCIAS DA PRÁTICA DO MOBBING	29
CAPÍTULO III – O TRABALHO DO PSICOLOGO PARA PREVINIR O <i>MOBBING</i>	32
3.1 <i>MOBBING</i> SOB VISÃO DE OUTRAS ÁREAS	35
3.2 AS ORGANIZAÇÕES E O <i>MOBBING</i>	36
CAPÍTULO IV – METODOLOGIA.....	38
4.1 MATERIAL E MÉTODO	38
4.2 COLETA DE DADOS	39
4.3 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS.....	41
4.4 ASPECTOS ÉTICOS.....	41
4.5 ANÁLISE E RESULTADOS.....	42
4.6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
REFERÊNCIAS.....	50

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como finalidade demonstrar a contribuição da atuação do psicólogo organizacional como intermediário das relações interpessoais no ambiente organizacional, com o intuito de prevenir a prática do *mobbing*, tendo em vista as consequências psicológicas causadas em decorrência do mesmo no cotidiano dos trabalhadores.

O mercado de trabalho vem sendo cada vez mais disputado devido a necessidade da própria sobrevivência da população trazendo consigo muitas consequências. Cada vez mais as empresas visam o capital e dessa forma as tarefas ficam acumuladas para o mesmo funcionário. Em meio a esses fatos temos também a competitividade entre os empregados, que favorece um comportamento agressivo estabelecendo a necessidade de ser um funcionário qualificado, competente e criativo e o não preparo para a atual realidade pode levar a perda do emprego. Devido a tantas mudanças o ambiente de trabalho tem-se tornado cenário para a violência física e psicológica que realizada de forma duradoura e repetitiva pode ser classificada como *mobbing*, também conhecido como assédio moral.

O primeiro estudo sobre este fenômeno surgiu nos anos 80 pelo médico alemão Heinz Leymann, pesquisador em Psicologia do Trabalho, de acordo com o mesmo *mobbing* “trata-se de um conceito que se desenvolve em situação comunicativa hostil: um ou mais indivíduos coagem o funcionário de tal modo que este é levado à posição de fraqueza psicológica”. (FILHO; SIQUEIRA, 2008, p. 15)

O assédio moral se caracteriza por ser um fator destrutivo no ambiente de trabalho, além de reduzir a produtividade pode provocar o absenteísmo, situação que também prejudica a empresa, provocando uma barreira na criatividade do funcionário e contribuindo para a baixa autoestima. A sociedade em si também é prejudicada, pois o funcionário assediado quase não participa de atividades sociais, deixando de contribuir com suas opiniões e críticas.

Mobbing é um termo que foi utilizado na última década do século XX para descrever este fenômeno que é o assédio moral no qual se manifesta através de comportamentos, gestos, palavras entre outros que possa trazer algum dano à personalidade, dignidade ou integridade de uma pessoa que tem como intuito expor o trabalhador a situações constrangedoras, humilhantes e vexatórias capaz de

ofendê-lo trazendo sentimentos de inferiorização no qual muitas vezes sua finalidade é a exclusão.

A prática do *mobbing* afeta a saúde psíquica e física da vítima, acarretando doenças como depressão muitas vezes levando ao suicídio. As empresas para evitar este tipo de problema não devem “fechar os olhos”, todos saem perdendo. Utilizar a informação, divulgar casos para conscientizar os trabalhadores são alguns dos meios para prevenção que pode gerar uma diminuição de ocorrências. Combater a violência dentro das organizações só traz benefício à vítima, à sociedade como um todo e à empresa.

Fala-se tanto em assédio moral nas organizações, entretanto, ainda é um tema recente, pois nem todos os gestores possuem conhecimento desta violência, ou ainda, acreditam que tal fenômeno por hipótese alguma acontecerá em sua empresa e preferem não dar a devida atenção para tal situação, criando assim uma barreira com seus colaboradores e dificultando a comunicação dentro da organização entre uma equipe com seus chefes.

Este estudo justifica-se devido o estágio realizado pela acadêmica em Psicologia Organizacional, no qual pode-se observar na prática o quão as empresas necessitam de um profissional que tenha qualificação e esteja preparado para atuar neste ambiente com um olhar para a subjetividade de cada indivíduo. Levando em consideração a relevância do trabalho em equipe e do clima organizacional para que tanto a empresa e seus colaboradores tenham benefícios. Devido o interesse expressado pelo tema, ao buscar na literatura como o psicólogo pode atuar nas organizações afim de prevenir a ocorrência de agressões, notou-se uma pequena quantidade de materiais que apresentassem a forma como essa contribuição acontece.

Nota-se ainda, a grande necessidade da realização de treinamentos de habilidades sociais, pois de acordo com Garcia (2005, p. 10) “indivíduos que possuem um bom relacionamento interpessoal, são mais saudáveis, menos propensos a doença e mais produtivos no trabalho”. O objetivo geral deste trabalho consiste em buscar na literatura como o psicólogo pode atuar nas organizações frente à prática de violência psicológica, trazendo conceitos específicos sobre o assédio moral e o *mobbing*, no qual, ambos possuem grande relação entre si, tendo em vista que os termos *mobbing* e *bullying* são variante do assédio moral, se

distinguindo apenas pela etimologia e o tempo histórico em que surgiram. Além de caracterizar o *mobbing*, o trabalho busca identificar as diferentes fases e tipos em que o mesmo ocorre; realiza um levantamento e análise de estudos publicados sobre a temática; busca identificar se existe profissionais de outras áreas que se interessam pelo assunto e assegura a relevância da psicologia nas relações interpessoais no trabalho.

Na composição e estruturação do tema, utilizou-se uma metodologia de cunho bibliográfico, seguida de uma revisão integrativa, com intuito de embasar e qualificar trabalho, garantindo a fundamentação do mesmo. Sua estrutura se divide em cinco capítulos.

O primeiro capítulo, A Psicologia organizacional, descreve uma breve história sobre o surgimento desta área e suas principais influências para seu reconhecimento e desenvolvimento. Em seguida o sub tópico fala sobre como o psicólogo foi inserido nas organizações. O segundo capítulo, que diz a respeito do *mobbing*/assédio moral no trabalho, traz conceitos de diferentes autores sobre o tema, o surgimento das nomenclaturas que são atribuídas em relação tema e diferenças entre si, e por último uma descrição das consequências causadas na vida do indivíduo que é vítima deste assédio, levando em consideração os diversos aspectos que fazem parte de seu dia-a-dia, além de apresentar os diferentes tipos de violência existentes.

No terceiro capítulo, apresenta-se o trabalho do psicólogo dentro da organização, quais as contribuições que o mesmo pode oferecer para prevenir o *mobbing* e para promover o favorecimento de um clima adequado para os indivíduos e conseqüentemente para que os mesmos tenham um bom desempenho e possam ser beneficiados juntamente com a empresa no qual trabalham. Neste capítulo apresenta-se também o interesse de profissionais de outras áreas sobre o tema em questão.

O quarto capítulo descreve com a Metodologia, no qual é relatado quais os métodos de pesquisa foram utilizados, as quatro etapas em que se desenvolveu a pesquisa através de quadros sinóticos e um fluxograma que facilitará a compreensão acerca dos estudos selecionados. O último e quinto capítulo desse trabalho traz análise e discussão dos dados levantados, através da pesquisa realizada, com o intuito de esclarecer o objetivo e a finalidade da pesquisa.

CAPÍTULO I – A PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Final do século XIX foi cenário para o início da Psicologia Organizacional, tendo como influência o setor industrial, no qual, havia uma grande procura de racionalização do trabalho no processo de fabricação. A psicologia organizacional teve também Frederick Winslow Taylor como influência para seu surgimento, um engenheiro pioneiro da administração científica, que com o objetivo de aumentar a produção, estabeleceu critérios para o planejamento na situação do trabalho. Taylor supunha que se o trabalhador desempenhasse sua função de forma produtiva e correta, o lucro para a empresa seria maior. Tendo em vista essa suposição, o engenheiro formulou os princípios descritos abaixo, com o intuito de progredir a competência no trabalho:

- Planejar técnicas de trabalho com o objetivo de aumentar a eficiência;
- Selecionar os trabalhadores mais produtivos e eficientes afim de treiná-los para se adaptarem aos novos métodos;
- Desenvolver um clima de cooperação entre os encarregados e trabalhadores, estimulando a cooperação entre os mesmos.

A psicologia segundo Camargo (2009, p. 24) “para atender os objetivos da administração científica, passou a ser utilizada como ferramenta para a análise do trabalho”, tendo como foco descobrir quais as melhores técnicas para selecionar e treinar os trabalhadores, processo esse que pode ser chamado como “análise do cargo”, pois busca expor os diversos tipos de trabalho de acordo com as características que são indispensáveis para o desenvolvimento do trabalho.

Este procedimento exige que seja realizado uma descrição minuciosa das atividades envolvidas no cargo, que seja também determinada qual a relação deste cargo com os demais, além de ser preciso uma averiguação sobre as habilidades e capacidades fundamentais para que o trabalhador possa ter um bom desempenho no cargo. De acordo com Camargo (2009, p. 25):

Assim, sob influência dos princípios da administração científica de Taylor é que se desenvolveram os trabalhos de seleção de trabalhadores e planejamento das situações de trabalho, tendo sempre como objetivo a eficiência no trabalho e o aumento de produtividade.

Desta forma, a Psicologia, passou a ser vista por empresários como uma ciência “útil” para a adaptação do indivíduo em seu trabalho, dessa forma as grandes organizações começaram a construir laboratórios que seriam utilizados para treinamento e seleção de trabalhadores. Hugo Munsterberg, interessado na seleção de trabalhadores e no uso de testes psicológico, propôs a psicologia na indústria, afim de auxiliar no processo de seleção dos indivíduos mais capacitados para o trabalho, contribuindo para o aumento da produção. Assim o laboratório criado pelo mesmo, foi o marco, tendo em vista que segundo Camargo (2009, p. 25) “atualmente esses espaços são utilizados também para treinar profissionais que exercem cargos que exigem competência de risco, por exemplo, um piloto de avião”.

Tendo como base inúmeros estudos realizados, os administradores começaram a entender os benefícios que os trabalhadores poderiam proporcionar se estivessem envolvidos nos planejamentos, organização e controle do trabalho que eles mesmos desenvolvem. O desenvolvimento de testes psicológicos foi outro acontecimento marcante para a Psicologia Organizacional, segundo Mello; Formiga (2000, p. 12) “os testes psicológicos são objetivos, facilita uma melhor compreensão do que se deseja observar, além do que tem um caráter científico”, de forma geral, trata-se de avaliações sistematizadas usadas para avaliar um atributo qualquer do indivíduo, por exemplo: uma aptidão.

De acordo com Camargo (2009), “durante a primeira Guerra Mundial, o uso da Psicologia Organizacional pelas Forças Armadas dos Estados Unidos impulsionou o desenvolvimento de testes, como por exemplo: o Army Alpha e o Army Beta”, utilizados para medir a habilidade mental dos soldados, afim de colocá-los em funções na qual apresentassem maiores adequações. Entretanto, foi a Segunda Guerra Mundial que provocou um grande efeito no crescimento da Psicologia Organizacional. Período em que o campo de atuação foi ampliado pelos psicólogos, realizando os procedimentos de seleção, treinamento e avaliação de desempenho dos soldados e desenvolvimento dos mesmos em equipe.

A Psicologia aplicada ao trabalho durante seu desenvolvimento teve um grande marco que deu novos rumos à esta área, que foi a aprovação em 1964, da Lei dos Direitos Civis nos Estados Unidos. Lei essa que fez com que a discriminação torna-se ilegal, sendo assim os trabalhadores passaram a ser contratados com respeito a sua cor, opção sexual, religião e necessidades especiais.

No Brasil, a Psicologia Organizacional surgiu num momento em que as indústrias estavam se expandindo, de acordo com Camargo (2009, p. 33), ela “acompanhou o movimento de uma parcela da burguesia industrial na implantação de processos administrativos modernos e científicos”, esse momento foi de autonomização da Psicologia, período entre 1890 a 1930 durante o Brasil Republica.

A Psicologia Organizacional brasileira, acompanhou a americana, e então, os testes norte-americanos foram traduzidos para auxiliarem os profissionais a desenvolverem trabalhos de seleção, instrução, treinamento e orientação profissional. Com a chegada dos imigrantes europeus, se iniciou o cultivo de café sendo incrementado as manufaturas e pequenos negócios, principalmente nas Regiões do Sul e Sudeste.

Visconde de Mauá foi um destaque durante esse período, pois fez atrair o capital estrangeiro com o sucesso dos empreendimentos. Nas duas primeiras décadas do século XX, muitos estrangeiros migraram para a cidade de São Paulo, conjugados aos lavradores, que iniciaram o movimento migratório da zona rural, construindo mão de obra necessária para a industrialização. De acordo com Zanelli, Borges-Andrade; Bastos (2014, p. 557)

A psicologia aplicada ao trabalho surgiu no cenário brasileiro dessa época, associada a tentativas de racionalização e à procura de um caráter científico e inovador no controle dos processos produtivos, em decorrência das transformações embrionárias na economia brasileira, que, embora ainda fortemente de caráter agrário, já ensaiava seus passos iniciais de industrialização, que só tomaria impulso a partir de meados do século XX.

No contexto das ideias desenvolvidas por Taylor em sua administração científica, os interesses se voltaram para possibilidades de maior eficiência econômica, tendo como argumento uma melhoria nas condições de trabalho operário. Entretanto, foi a partir dos anos de noventa que surgiu uma renovação na abordagem sobre o comportamento humano dentro das organizações, na qual buscou adotar uma postura mais compreensiva sobre o trabalhador, levando em consideração a sua singularidade.

Dentre os inúmeros espaços que a Psicologia pode contribuir dentro de uma organização, levando em consideração que ela se ampliando gradativamente em todos os setores de uma empresa, o departamento de recursos humanos, chamado

também como o setor de gestão de pessoas, é o mais presente neste processo. Camargo (2009) cita alguns exemplos dessas ampliações:

Programas para o fortalecimento das pessoas e dos grupos, buscando o desenvolvimento pessoal e motivacional; programas de qualidade de vida, tendo em vista quão o clima organizacional influencia no crescimento pessoal e na melhoria no ambiente de trabalho, destacando que os próprios trabalhadores demonstravam interesse neste tema; ações da implantação de plano de carreira e flexibilidade de horário, é comum nas empresas que os trabalhadores possuam uma carga horário para ser cumprida, entretanto, deve-se levar em consideração que todos possuem sua vida pessoal com determinados afazeres; programas de orientação no qual se refere a ações que buscam auxiliar os trabalhadores a encontrarem equilíbrio sobre as horas que são dedicadas ao trabalho, lazer e vida pessoal; serviços de atendimento psicológico, que surgiram devido a constatação de que os problemas pessoais não ficam fora do trabalho.

Assim podemos notar que cada vez mais se tem buscado ampliar a Psicologia na organizações afim de contribuir para sua produtividade, saúde psíquica de todos da equipe e conseqüentemente o favorecimento de ambiente organizacional adequado. Não focando somente em treinar os trabalhadores para tornarem seu trabalho mecanizados, mas levar em consideração sua singularidade e vida pessoal que acompanha a vida profissional.

Tendo em vista que umas das funções do psicólogo organizacional é promover um ambiente saudável e produtivo dentro da empresa que atenda as necessidade do trabalhador e da organização, conclui-se ainda que de acordo com lema (1999, p. 41):

As atividades do psicólogo organizacional requerem, cada vez mais, uma visão do conjunto da organização e do ambiente. O trabalho nas organizações exige interprofissionalidade e visão pluralista, sendo necessário repensar alternativas e abordagens.

Atualmente busca-se oferecer meios para que a equipe e a própria organização lidem da melhor maneira possível com as possíveis mudanças e com as exigências que o mercado de trabalho vem requerendo cada vez mais, pois a atuação do psicólogo conta também com uma participação nas rotinas administrativas, no qual o mesmo assume papel de consultor da empresa.

Faz-se necessário que o psicólogo organizacional tenha uma série de atributos que são essenciais para a atuação nesta área, como ter flexibilidade para trabalhar em equipe, possuir uma visão estratégica de negócios, comunicar-se bem

e principalmente, compreender os anseios da empresa e dos trabalhadores para contribuir com ambos.

1.1 INSERÇÃO DO PSICÓLOGO NAS ORGANIZAÇÕES

A psicologia tem construído ao longo dos anos um campo sólido de conhecimentos sobre a pessoa humana, tendo em vista seu gradativo crescimento nos últimos 150 anos, que tem amplamente agregado contribuições para o progresso da ciência e humanização da sociedade. Teorias e conceitos sobre da psicologia e o trabalho realizado por psicólogo nos últimos 100 anos tem sido fruto do processo de conscientização das pessoas que diz respeito a sua vida pessoal, social, sobre seu bem-estar, que está diretamente ligado à saúde psicológica e física.

Profissionais da psicologia tem buscado oferecer explicações que possam esclarecer como ocorre o funcionamento psíquico dos indivíduos, de tal forma que inspirou e fundamentou a criação de projetos que possam contribuir para a evolução da qualidade de vida. Bastos; Gondim (2010, p. 17) destacam que “os psicólogos mergulharam em ações afirmativas que construíram estruturas e modelaram processos diversos de intervenção”, ou seja, com o intuito de melhorar o funcionamento das comunidades e darem apoio o trabalho de outros profissionais, elaboraram e publicaram críticas às injustiças e desigualdades, criando técnicas estratégicas para alcançarem os objetivos.

A psicologia sempre buscou incansavelmente investir na compreensão da pessoa, no ajuste do indivíduo com o ambiente no qual está inserido e na superação de conflitos que geram sofrimento, de tal forma que a criação da profissão do psicólogo trata-se de um dos resultados que significativamente contribuiu para o desenvolvimento da Psicologia no Brasil.

Bastos; Gondim (2010, p. 18) destacam que “as peculiaridades e contrastes encontrados na sociedade brasileira seriam dificilmente compreendidas sem a contribuição dos conhecimentos produzidos no campo do comportamento”, de modo que, profissionais da psicologia buscam contribuir para o bem estar do indivíduo fortalecendo o mesmo como sujeito que possui participação ativa em seu próprio espaço de vida e comunidade.

A atuação do psicólogo no contexto organizacional foi restrito e precário por um longo período, devido a nítida preferência de atuação deste profissional na área clínica, sendo que o tempo total de cinco anos de estudos para a formação do acadêmico foi fortemente dirigida às disciplinas de clínica. Zanelli (2009, p. 18) destaca que:

Essa identificação com o exercício de consultório, influenciada pela pretensa semelhança com as profissões liberais, traz implicações que dificultam a interação do profissional em ambientes de trabalho”, pois ainda pouco se produziam pesquisas em Psicologia Organizacional nas universidades.

Entretanto, desde a década de 80, esta área obteve alguns avanços devido ao acréscimo de trabalhos produzidos pelos próprios psicólogos em congressos, que de acordo com Zanelli (2008, p. 17) “verificou-se o panorama geral desses estudos e se percebeu que a análise das relações entre formação e atuação do psicólogo organizacional merecia maior atenção”, contudo, desde 1964 período em que surgiram os primeiros cursos de psicologia, poucas alterações são visíveis durante o processo formativo.

Existem fatores que explicam o desajuste que ocorre entre a formação acadêmica e a atuação do indivíduo como profissional, entre eles, em maior grau, aponta-se a criação gradativa de cursos de psicologia, sendo necessário a contratação de professores recém formados, com sequente prejuízo na formação qualificada dos futuros psicólogos.

Vale destacar que várias das atividades que deveriam ser desenvolvidas por profissionais da área da Psicologia em organizações é comum ser exercida por indivíduos de formação em cursos paralelos, desvalorizando assim a profissão de psicólogo, fazendo com que o mesmo se afaste do papel de agente de transformação, Mello (1975, apud, ZANELLI, 1995, p. 105) já apontará que atividades características da aplicação da psicologia nas organizações tem sido entregue a pessoas com menores qualificações. .

De acordo com Bastos e Martins (1990, p. 11) “a atuação do psicólogo nas organizações é alvo de constantes críticas, na sua maioria voltadas para o seu papel, tido como intermediando relações sociais de exploração e discriminação”, a área organizacional é vista como aquela que é procurada por pessoas que optam por uma melhor remuneração ou que "precisam sobreviver" ou "precisam trabalhar",

mas que não produz grandes realizações pessoais. Job (2003, p. 12) destaca que “em pleno século XXI, as organizações bem sucedidas sabem que para permanecer competitivas nos mercados mundiais precisam inovar em produtos e serviços”, e o mesmo tempo, os funcionários sabem que para progredir em suas respectivas carreiras não devem contar com o tipo de conhecimento e capacidade que prevaleciam “ontem”.

1.2 ÁREAS DE ATUAÇÃO DO PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL

A Psicologia oferece um amplo leque de áreas de atuação, segundo YAMAMOTO e COSTA (2010, p. 235) o conjunto de atividades do psicólogo foi agrupado em quatro: clínica, industrial, escolar e docência. Hoje os conceitos associados a elas ampliaram-se e novas áreas foram concebidas, como a psicologia social. Todos os contextos de atuação, exige do psicólogo uma complexidade de competências, buscando compreender o indivíduo como um ser social, que vive em constante interação com o meio.

De acordo com Cyrne (2012, p. 49) o papel do psicólogo dentro das organizações vai além do aprendizado técnico-científico, exigindo um olhar mais ampliado sobre o contexto e movimentos das pessoas que fazem parte. Como destaca Schette (2005, p. 05):

A atuação dos psicólogos nas organizações é marcada pelo caráter técnico-operacional, que por sua vez, acaba tendo como decorrência um fraco poder no seu exercício profissional. Na atualidade espera-se que o Psicólogo Organizacional cumpra um papel muito mais político e estratégico, na elaboração de políticas de recursos humanos, planejamento estratégico, desenvolvimento de carreiras e planos de sucessão, desenvolvimento de equipes, análise e mudanças da cultura organizacional, programas de qualidade de vida, etc [...].

É necessário que o psicólogo tenha um caráter de empreendedor, afim de implantar nas empresas capacitações frente aos desafios que surgem diariamente, adaptando e atualizando a organização de acordo com as exigências do mercado atual. Dentre as práticas deste profissional na área organizacional, existem algumas que possuem maior relevância, no qual segue abaixo, se enquadrando em quatro áreas principais segundo Zanelli (2008):

- 1) Seleção e Colação: Este campo de atuação se baseia no desenvolvimento de métodos para o processo de seleção de

funcionários. E ainda neste âmbito de atuação se encaixam alguns procedimentos que fazem-se necessário para melhor e mais adequada contratação para determinado cargo. 2) Treinamento e Desenvolvimento: Trata-se da identificação de habilidades do colaborador que precisam ser ressaltadas para melhoria de seu desempenho no cargo. Neste processo se inclui a intensificação das habilidades técnicas, por exemplo: colaboradores que atuam na área de operações de computador. 3) Avaliação do Desempenho: É utilizado para identificar critérios para designar a atuação do indivíduo no desempenho do cargo no qual exerce. O psicólogo pode medir a produtividade da equipe de trabalho, como também determinar a utilidade ou relevância do desempenho do trabalho para a empresa. Este processos pode ser visto como um sendo um estímulo ao desenvolvimento dos funcionários e para a melhoria da qualidade nos serviços. 4) Desenvolvimento Organizacional: Procedimento que visa analisar a estrutura de uma empresa para potencializar a satisfação e eficácia dos colaboradores, pois assim como as pessoas, as empresas crescem e amadurecem. O psicólogo que trabalha neste campo se concentra em atividades com início e fim definido, que visam uma mudança organizacional, de forma planejada, envolvendo modificações no sistema psicossocial. 5) Ergonomia: Conhecida também como Psicologia dos Fatores Humanos, busca compreender como o indivíduo se desempenha no trabalho associado às relações existentes pelos sistemas homem-máquina. O psicólogo que atua nesta área utiliza conhecimento derivado da filosofia entre outras áreas para desenvolver sistemas de trabalho que possam ser operados pelos humanos.

A psicologia se compõe de várias áreas de especialidades, embora muitas são distintas umas das outras, a psicologia é uma combinação de subespecialidades que se unem por uma preocupação com pessoas no trabalho, com o intuito de chamar a atenção para a amplitude da área.

É possível encontrar psicólogos atuando em empresas de atuação de bens, por exemplo, podendo ser a natureza dessas instituições particular, federal, estadual. De acordo com o Comissão Permanente de Orientação e Fiscalização (COF, 2015) existe ainda um diagrama de especialidades no qual o psicólogo organizacional pode atuar:

Atividades relacionadas a análise e desenvolvimento organizacional, ação humana nas organizações, desenvolvimento de equipes, consultoria organizacional, seleção, acompanhamento e desenvolvimento de pessoal, estudo e planejamento de condições de trabalho, estudo e intervenção dirigidos à saúde do trabalhador, atuar como consultor interno/externo, participar do processo de desligamento de funcionários, participar da elaboração das políticas de recursos humanos, elaborar programas de melhoria de desempenho, desempenhar atividades relacionadas ao recrutamento e treinamento, utilizar métodos e técnicas da psicologia aplicadas ao trabalho como: testes, provas, dinâmicas de grupo, em consequência promover a auto realização no trabalho.

Estas especialidades tem como objetivo de acordo com Zanelli (2009, p. 28) “chamar atenção para abrangência da área, para posteriormente contrastar-se com a restritividade da atuação do psicólogo na realidade organizacional brasileira”.

A atuação do profissional de psicologia no âmbito organizacional pode ser diversificada, ou seja, é possível que o mesmo desenvolva inúmeras atividades dentro das organizações. A conquista de espaços e reconhecimento dentro de uma empresa é consequência de uma sutil disputa que demonstre resultados visíveis sobre a produtividade.

A Psicologia Organizacional abrange diversas relações existentes dentro de uma organização, sendo necessário que o psicólogo atue no intuito de promover uma interação entre os membros de uma equipe, no qual as relações interpessoais são fundamentais para este quesito, tendo em vista que as exigências do mercado de trabalho estão cada vez mais buscando por profissionais qualificados.

CAPÍTULO II – MOBBING/ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

As organizações cada vez mais pressionadas pelo rápido processo de globalização buscam aprimorar suas técnicas, substituindo o trabalho dos homens por máquinas, obrigando assim que o funcionário se adapte rapidamente a essas mudanças.

Para acompanhar tais processos as empresas devem oferecer à seus colaboradores treinamentos afim de qualificá-los para estarem preparados para essas exigências do mercado consumidor, buscando amenizar as ansiedades e conflitos que podem ser gerados diante essas perspectivas.

2.1 RELAÇÕES INTERPESSOAIS

As relações interpessoais propagadas no ambiente de trabalho sofrem influências da estrutura organizacional e são reguladas para alcançar eficiência e resultados (BRONDANI, 2010, p. 18), no qual as relações interpessoais cada vez mais vem sendo valorizadas no contexto tecnológico das organizações.

O convívio em grupo exige de nós seres humanos um autoconhecimento e compreensão empática, pois é necessário que tenhamos essa capacidade de nos relacionarmos com o próximo e de conhecermos nossas limitações. Partindo dessa reflexão, nota-se a necessidade em se trabalhar com as relações interpessoais na vida de cada indivíduo, melhorando nosso convívio com o grupo social, buscando compreender e respeitar as diferenças e necessidades físicas, sociais e psicológicas de cada pessoa.

De acordo com João (2010, p. 400) é forçoso defender e garantir o respeito pelo outro e promover relações interpessoais de qualidade, que contribuam para o bem-estar pessoal de todos e melhor funcionamento das organizações, pois o ser humano se constitui a partir da estruturação da sua relação com o outro, o que permite a criação de apoio social em diferentes ambientes em que o indivíduo se encontra.

Como destaca Fonseca e Moura (2008, p. 02) as relações interpessoais são vínculos de importância significativa para os seres humanos, elas revelam que uma

pessoa pode influenciar atitudes e comportamentos de outras. Sabe-se que o trabalho influencia diretamente na vida das pessoas e em suas emoções, por isso, as empresas precisam buscar proporcionar à seus trabalhadores um ambiente de trabalho agradável, levando em consideração alguns fatores considerados essenciais para o bom desempenho da função no qual se exerce, como por exemplo: o próprio ambiente de trabalho, relações entre os membros de uma equipe e com os gestores.

As relações interpessoais possuem grande relevância nesse processos e na formação profissional de um indivíduo, as empresas que realizam procedimento de recrutamento e seleção tem realizado testes específicos que determinam se os candidatos possuem capacidade de se relacionarem consigo mesmo através do autoconhecimento e de manterem relações saudáveis com os seus colegas de trabalho. De acordo com Pette; Pette (2001, p. 56):

Qualquer atuação profissional envolve interações com outras pessoas onde são requeridas muitas e variadas habilidades sociais, componentes da competência técnica e interpessoal necessária para o envolvimento em várias etapas de um processo produtivo.

Os novos paradigmas organizacionais tem priorizado a qualidade das relações interpessoais, no qual se buscou-se uma valorização do trabalho em equipe, na criatividade e na intuição, aspectos esses que demandam determinadas habilidades como: coordenação de grupo, liderança de equipe, manejo em situações de conflito e estresse, facilidade de comunicação em público, argumentações e manejo para planos para expor ideias dentre outros atributos.

Pode-se notar o quanto o autoconhecimento e autoconfiança são relevantes para um trabalhador, pois a forma como eu me vejo e meus estímulos influencia diretamente no meu convívio social, ou seja, na interação interpessoal. João (2010, p. 406) destaca ser necessário que todas as organizações atuem de forma a evitar comportamentos inapropriados, permitindo que as relações interpessoais sejam uma fonte de satisfação e bem-estar. A presença de um líder que seja hábil é extremamente necessário numa organização, pois ele pode obter sucesso com sua equipe ao conduzi-la de maneira eficiente, fazendo a diferença em seu grupo. Rossi e Costa (2012, p. 02) destaca que o bom líder possui como uma de suas principais ferramentas a capacidade de motivar os liderados, dentro dessa perspectiva liderança e motivação andam juntas.

Salários bons e planos de benefícios são necessários para uma qualidade de vida, mas não são únicos, existem conjuntos de fatores que englobam a satisfação pessoal e a motivação, que é o que dá suporte para um bom desempenho e produtividade no trabalho. Leitão; Fortunato e Freitas (2006, p. 889) destacam a importância dada aos relacionamentos que partem do pressuposto de que as necessidades e interesses das organizações são as necessidades e interesses dos indivíduos de forma coletiva, ou seja, a “bagagem” que o trabalhador traz consigo fora do ambiente de trabalho influencia totalmente no momentos de tomar decisões em conjunto, levando em consideração as manifestações emocionais dos indivíduos. Oliveira destaca que (2012, p. 08):

Dentro de uma organização, o papel do psicólogo se faz importante, pois ele é capaz de lidar com a manifestação de emoções com maior habilidade. Em qualquer lugar em que pessoas tenham qualquer tipo de relação, principalmente no trabalho em que elas interagem constantemente e com funções inter-relacionadas, as emoções e afetos serão aspectos presentes em todas elas. Em relação às emoções e afetos que possam vir a surgir, neste ambiente, o psicólogo pode intervir de várias maneiras para o melhor gerenciamento das mesmas.

Cabe ao psicólogo também, ter habilidades para sensibilizar a empresa para a necessidade de informar e ter transparência sobre processos de mudança com os trabalhadores, treinar os gestores para aprimoramento na capacidade de autogerenciamento emocional. Pode-se constatar, há grande necessidade da realização de treinamentos de habilidades sociais, pois de acordo com Garcia (2005, p. 10) “indivíduos que possuem um bom relacionamento interpessoal, são mais saudáveis, menos propensos a doença e mais produtivos no trabalho”. O bom desempenho profissional depende de um conjunto de competências e habilidades de relacionamento, de forma a contribuir significativamente para a melhoria do clima organizacional.

Uma das maiores habilidades sociais requerida, é que o indivíduo saiba ouvir, ou seja, dar atenção aquele que está falando e compreendê-lo. Saber que existe palavras, entonação, ritmo, linguagem corporal que dizem muito além da linguagem verbal. E assim podemos notar que existe um conjunto de fatores que influenciam na qualidade de vida de uma pessoa, pois quando há falha em alguns desses aspectos ou quando não se tem habilidades para lidar com tais, ocorre um grande desequilíbrio emocional que afeta todo o contexto.

Pode-se constatar que o conhecimento das emoções e afetos no ambiente de trabalho pode ajudar no estudo do comportamento organizacional, pois sabe-se que as emoções estão presentes nas relações de trabalho e influenciam diretamente no desempenho dos funcionários. Oliveira (2012, p. 09) conclui que as condições ambientais do trabalho são também aspectos importantes na manutenção do humor e afetividade do trabalhador. Essas condições podem ser físicas, temporais ou sociais influenciando tanto no bem-estar do trabalhador quanto em sua saúde. Prette e Prette consideram que (2010, p. 106):

[...] a classe geral das habilidades sociais, é importante reconhecer que, como qualquer comportamento, trata-se de um constructo, inferido das relações funcionais entre as respostas de duas ou mais pessoas em interação, onde as respostas de uma delas são antecedentes ou consequentes para as da outra, de forma dinâmica e alternada no processo interativo.

Um comportamento social só é classificado como habilidade social quando ele contribui para a competência social de uma tarefa sobre interação social, que foi o que levou Trower (1995) a considerar as habilidades sociais como os “tijolos construtores da competência social”. As relações interpessoais podem gerar consequências reforçadoras para os comportamentos dos trabalhadores e também consequências trazer culturais, em médio e longo prazo, para o grupo social, em termos de qualidade de vida, paz social e sobrevivência do grupo.

2.2 CONCEITOS E NOMENCLATURAS

A velocidade em que mudanças no ambiente organizacional vem ocorrendo tem deixado seu reflexo por onde passa, e sobreviver à isso sem nenhuma consequência psicológica ou física, não é uma tarefa fácil, dessa forma esse novo cenário tem se tornado propício para o surgimento de novas formas de indivíduos se sentirem no direito de humilhar as outras, fenômeno esse no qual denomina-se de assédio moral, que foi reconhecido no Brasil a partir da década de 90. O mesmo pode ser considerado como sendo fruto de uma cultura no qual é pautada pela competitividade entre os indivíduos dentro de uma organização. De acordo com Soboll (2008, p. 21):

O assédio moral é uma situação extrema de agressividade no trabalho, marcada por comportamentos ou omissões, repetitivos e duradouros. Tem como propósito destruir, prejudicar, anular ou excluir e é direcionado a alvos

escolhidos (uma ou mais pessoas em especial). Caracteriza-se por sua natureza agressiva, processual, pessoal e mal-intencionada. Pode ter efeito de gestão disciplinar sobre o coletivo, como um resultado secundário e não como propósito final do processo de hostilização.

Este tema passou a ser discutido no Brasil com grande relevância social no início de 2000, devido a tradução do livro da psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen, e a defesa da dissertação de mestrado, em Psicologia Social, da médica Margarida Barreto; esses estudos são considerados nacionalmente como o marco deste assunto.

No Brasil o termo “assédio moral” tem como cenário o ambiente de trabalho e possui as seguintes “nomeclaturas” em outros países:

- Harcèlement moral (assédio moral), na França;
- Bullying (tiranizar), na Inglaterra;
- Mobbing (molestar), nos Estados Unidos e na Suécia;
- Murahachibu, ijime (ostracismo social), no Japão;
- Psicoterror laboral, assédio moral (psicoterror laboral, assédio moral), na Espanha.

A legislação é a mesma para todos, entretanto, o que diferencia, é a forma de interpretação de cada local, de acordo com a necessidade de se abordar o assunto sobre assédio moral e outras formas de violência que ocorrem no ambiente de trabalho. Soboll (2008, p. 25) destaca que essa situação de assédio moral também conhecido como *mobbing* ou *bullying*, vem sendo tratado como um processo importante para a relação entre saúde e trabalho a partir da década de 1980.

Ainda em nossa sociedade o termo *mobbing* é pouco conhecido, entretanto, nos últimos anos tem recebido na Europa uma constante atenção, sendo visto como o principal causador do desgaste emocional e consequentemente físico do trabalhador. Este termo deriva do verbo inglês *to mob* que, significa em português, atacar, maltratar, tratar mal alguém, cercar, rodear, tumultuar. O substantivo *mob*, de onde deriva o verbo, significa população, gentilha, turba, ralé, multidão, plebe. Transpassando para o contexto empresarial de acordo com Carvalho (2007, apud, ALMEIDA, 2012, p. 23):

O termo significa a complexa prática vexatória ou persecutória ou de violência psicológica, realizada de uma forma deliberada e repetida por um empregador ou superior hierárquico, por colegas de trabalho de igual nível

ou até por subalternos, em confronto com um trabalhador, com o objetivo de lhe provocar um estado de profundo mal-estar, isolamento e terror psicológico, de forma a lhe causar dano no seu equilíbrio psico-físico.

Konrad Lorenz foi quem surgiu com o termo *mobbing*, utilizando-o para descrever o comportamento agressivo de animais que se reuniam para atacar outros animais que invadiam territórios, ou quando, pretendiam afastar um inimigo considerado como ameaçador, posteriormente Peter-Paul Heinemann, nos anos setenta, utilizou este termo, para retratar o comportamento entre crianças nas escolas.

Somente a partir de 1980 que o *mobbing* foi empregue por Heinz Leymann (psicólogo alemão), para conceituar o assédio moral no trabalho, foi necessário uma constante adaptação do termo para as diferentes realidades. Segundo Soboll (2008) a não utilização do termo *bullying* justifica-se pelo fato de pesquisadores australianos e ingleses entenderem que no *mobbing* os comportamentos ocorrem de forma mais elaborada, tendo em vista, que na grande maioria das vezes não acontece violência física, características essas que são do bullying.

O uso dos termos *mobbing*, assédio moral, bullying e assédio psicológico no Brasil são utilizados como sinônimos que definem a violência praticada no ambiente de trabalho.

2.3 TIPOS DE MOBBING

A prática do *mobbing* pode ocorrer de inúmeras formas dentro do ambiente de trabalho, segue abaixo algumas situações que acontecem independentemente do nível hierárquico dos colaboradores de acordo com João (p. 03)

Assédio horizontal é aquele proveniente de colegas de trabalho que se encontram na mesma posição a nível laboral, ou seja, no mesmo nível hierárquico[...]. Assédio Vertical Descendente é o assédio proveniente de um superior hierárquico, ou seja, mais concretamente do empregador sobre o empregado [...]. Assédio misto ocorrerá quando o assédio horizontal se prolonga no tempo e se assume também como assédio vertical descendente [...]. Assédio ascendente ocorre quando uma pessoa que pertence a um nível hierárquico superior a nível laboral, é assediada por um dos seus subordinados.

O indivíduo que trabalha num ambiente no qual todos evitam sua presença, encontra diariamente dificuldades para desempenhar sua função de forma produtiva e qualificada, pois a pressão e o desprezo fazem com que a vítima não se sinta

integrante daquele grupo, além das consequências psicológicas que podem acarretar.

Pode-se destacar ainda que o *mobbing* ocorrem em diferente etapas, como coloca Silva (2007, p. 16)

Recusa da comunicação direta: o conflito não é direto, mas sim através de atitudes de desqualificação. Nada é dito abertamente o que torna a defesa da vítima; desqualificar é uma agressão feita de forma sutil, normalmente através de linguagem não verbal ou mesmo com críticas dissimuladas utilizado brincadeiras, o que não permite facilmente replicar [...]; desacreditar, para tal bastam ligeiras insinuações, construir mal entendidos, falsos argumentos, difamações, calúnias, etc. [...]; isolar, quebrar todas as alianças possíveis. Desde, a vítima não ser convidada pra as reuniões formais e informais, ser posta num físico isolado e só [...]; vexar, atribuir à vítima tarefas inúteis ou degradantes [...]; empurrar o outro para cometer uma falta, é a maneira habilidosa de desqualificar o outro e em seguida o criticar e justificar a sua despromoção [...].

A prática do *mobbing* juntamente com seus tipos e fases causa grandes danos à saúde psicológica e física das vítimas, destruindo o seu bem-estar e interferindo em seu desempenho profissional dentro da organização.

2.4 CONSEQUÊNCIAS DA PRÁTICA DO MOBBING

As consequências do assédio podem ser devastadoras na vítima, causando depressão, ansiedade, distúrbios psicossomáticos dentre outros, além de trazer prejuízos para a empresa também, destacando alguns comportamentos como:

- Redução da produtividade;
- Redução da qualidade do trabalho;
- Desintegração no clima organizacional;
- Aumento gradativo de absenteísmo e rotatividade;
- Transferências repetitivas;
- Treinamentos para novos funcionários;
- Danificação do clima interpessoal;
- Processos judiciais que geram custos para as empresas;
- Deterioração da imagem da empresa;
- Sentimento de culpa;
- Perda de interesse pelo trabalho;
- Instabilidade emocional;

- Dificuldade de concentração e memorização;
- Qualidade dos produtos e atendimentos são afetados;

Soboll (2008, p. 148) destaca que:

As repercussões da violência psicológica para a vida do trabalhador agredido atingem tanto a esfera emocional, social, familiar, quanto a saúde e a estrutura financeira. Pela amplitude de áreas afetadas na vida do indivíduo, esse tipo de violência não pode ser considerada uma ameaça mais importante e mais perniciosa do que a violência.

Os constantes ataques a vítima podem desenvolver doenças que vão além do psicológico, ocasionando enfermidades físicas também, como por exemplo: desencadear uma gastrite e até mesmo ulcera estomacal; e quando esses ataques se direcionam a uma pessoa já com tendência a ter quadros de depressão o perigo é ainda maior, pois a vítima pode tentar até o suicídio. Os cuidados com essas pessoas devem ser redobrados, pois infelizmente ainda vivemos numa sociedade que pouco leva em consideração os aspectos emocionais e psicológicos, principalmente dentro da própria empresa.

O funcionário pode ser visto como alguém que está sem interesse em trabalhar ou como preguiçoso, e tal situação devido ao temor em perder o emprego faz com que a vítima vivencie toda essa situação em silêncio e escondendo os sintomas. Martins (2011, p. 20) pontua que, contudo, por vezes, apesar do abandono do local de trabalho, o *mobbing* continua, pois alguns agressores transmitem informações caluniosas desta pessoa ou aos futuros empregados.

Guimarães (2012, p. 88) destaca que as consequências podem variar, de acordo com o sistema de saúde e serviços sociais de cada país. Outro ponto que merece maior atenção, é quando os ataques constantes de assédio provocam a baixa autoestima na vítima, gerando sentimentos de incompetência na mesma,

Existem algumas consequências que são possíveis acontecer gerando grande perturbação na vida familiar, social e profissional do indivíduo, sendo algumas delas: mal estar físico e enfermidade; abandono de compromissos; afastamento dos familiares; discussões no meio em que está inserido; problemas conjugais, podendo chegar até ao divórcio; perda de amizades; desatenção nos diferentes papéis que exerce na sociedade em que vive; dentre outras possíveis consequências.

De acordo com Martins (2011, p. 20) a recuperação do *mobbing* costuma demorar anos e em alguns casos, a vítima chega a não conseguir recuperar sua capacidade de trabalho, tendo em vista que ela pode chegar até a perder totalmente seu equilíbrio emocional e físico. O assédio é um fenômeno que está presente em todas as profissões, atingindo pessoas independente do sexo e nível hierárquico que ocupa dentro de uma empresa. Como destaca o Ministério da Saúde (2015, p. 14) o assédio moral caracteriza-se pela intencionalidade; com a constante desqualificação da vítima, tendo como consequência a sua fragilização e, muitas vezes, a neutralização em termos de poder.

Inicialmente, na grande maioria das vezes o assédio começa com pouca intensidade, visto pela vítima até mesmo como uma brincadeira de mau gosto, e posteriormente com a prática consecutiva do mesmo, isso se propaga com força, fazendo com que o indivíduo seja alvo de grandes humilhações. Dessa forma o medo e a vergonha se unem, e acobertam tamanha covardia da agressão, pois Heloani (2004, p. 06) destaca que:

Embora seus agressores tentem desqualificá-las, normalmente as vítimas não são pessoas doentes ou frágeis. São pessoas com personalidade, transparentes e sinceras que se posicionam, algumas vezes questionando privilégios, e não têm grande talento para o fingimento, para a dramaturgia. Tornam-se os alvos das agressões justamente por não se deixarem dominar, por não se curvarem à autoridade de um superior sem nenhum questionamento a respeito do acerto de suas determinações.

De forma geral, as consequências acarretadas pela prática do *mobbing* mostram-se totalmente negativas que gera uma intensa gravidade, e elimina-lo quando já está inserido nas organizações, torna-se um trabalho árduo que exige muita cautela, habilidade e paciência, principalmente pelo fato de que o mesmo ocorre na grande maioria das vezes em silêncio, sem denúncia ou queixa da vítima.

Aguiar (2011, p. 12) destaca a necessidade de se agir com antecedência, através da adoção de políticas de prevenção do assédio no ambiente de trabalho, que minimizem as consequências desta prática para vítima, empresa e sociedade. Faz-se necessário realizar análises de propostas que deixem em aberto outros caminho que possam surgir para contribuir com a aniquilação desta prática.

CAPÍTULO III – O TRABALHO DO PSICOLOGO PARA PREVINIR O *MOBBING*

O trabalho pode fazer parte da rotina do ser humano e proporcionar ao mesmo satisfação, não apenas por questões financeiras, mas por propiciar a integração social, qualidade de vida, reconhecimento dentre outras características. Dessa forma compreender o indivíduo dentro de uma organização com suas singularidades e não somente enquanto um recurso a ser explorado trata-se de uma tarefa árdua e que necessita de preparo tendo os gestores de organizações uma grande influência neste processo.

A saúde mental pode ser considerada como uma qualidade de vida em que não corre de forma individual, e sim, que se constrói socialmente e é expressada nos grupos sociais no qual estamos inseridos. Diante disso a Psicologia também possui seu olhar voltado para a compreensão dos processos que norteiam o ambiente de trabalho, e se depara com a relevante questão de que não se é possível separar a vida profissional da vida pessoal sem que uma possa vir a interferir na outra. É necessário que o ser humano seja compreendido de forma integral, logo tal compreensão depende da forma como o indivíduo entendi a sua inserção no mundo do trabalho. Zanelli; Borges-Andrade; Bastos (2014, p. 550) destacam que:

Esta é a tarefa central ou a missão que caracteriza esse espaço de ação da psicologia – explorar, analisar, compreender como interagem as múltiplas dimensões que caracterizam a vida das pessoas, dos grupos e das organizações, em um mundo crescentemente complexo, contribuindo, a partir daí, estratégias e procedimentos que possam promover, preservar e restabelecer a qualidade de vida e o bem-estar das pessoas, sem abrir da produtividade da qual depende o atendimento das necessidades dos indivíduos e dos grupos sociais.

Dessa forma a psicologia pode contribuir para o estabelecimento de estratégias que visam promover e preservar a saúde mental e física dos indivíduos, pois um dos objetivos do psicólogo organizacional é atuar dando suporte aos indivíduos no grupo de trabalho, auxiliando a ter flexibilidade, participando ativamente na busca de resultados, inovando métodos organizacionais visando o crescimento da empresa e assim propiciar um clima organizacional agradável, promovendo a motivação dos funcionários e orientando-os para a desenvoltura de um bom trabalho em equipe.

A atuação do psicólogo organizacional implica em ações voltadas para a área de recursos humanos, ou seja, o trabalho do psicólogo não se baseia somente ao que refere-se como processos de seleção e recrutamento, pois, este profissional se responsabiliza também por tarefas de natureza interdisciplinar. Segundo Zanelli (2009, p. 36) o psicólogo é um profissional que lida, nas atividades de trabalho, com assuntos relativos ao ajustamento, à aprendizagem e ao desenvolvimento, ou seja, ele deve contribuir para uma boa relação entre empregado e empregador.

O Ministério do Trabalho e do Emprego (2009, p. 27) destaca que os problemas de relacionamento e os prejuízos daí resultantes são maiores quanto mais desorganizada for a empresa, e também quanto maior for o nível de tolerância da vítima em relação ao assédio moral. Partindo dessa perspectiva faz-se necessário algumas ações que o psicólogo pode realizar nas organizações afim de prevenir a ocorrência deste fenômeno, como:

- Estabelecimento de diálogo sobre os métodos de organização do trabalho juntamente com os gestores e trabalhadores;
- Realização de seminários e palestras afim de mobilizar e sensibilizar os indivíduos sobre tais agressões abusivas;
- Criação de um código de ética, com o objetivo de proibir todas as formas de discriminação;
- Campanhas de orientação;
- Promover um ambiente, no qual, tenha-se um diálogo permanente entre toda a equipe e gestores, de modo, que a comunicação não seja restrita;
- Realizar treinamentos de habilidades sociais com a equipe e gestores;
- Construção de metas claras e nítidas, e com grande ênfase na ética de trabalho.

Atividades de relaxamento e entretenimento também são técnicas que podem contribuir oferecendo aos colaboradores melhores condições de trabalho, de forma que busque minimizar o máximo possível do estresse da rotina e melhore a qualidade de vida é um grande passo para a prevenção deste fenômeno. Segundo Aguiar (2011, p. 13) inúmeras são as tentativas empreendidas pelo setor de recursos humanos e psicólogos das empresas a fim de combater o estresse, sendo uma das técnicas mais bem sucedidas e utilizadas a que prevê a reserva.

É relevante o psicólogo propicie esses momentos de interação e relaxamento minutos antes do horário comercial e que todos participem, desde os gestores da organização até os subordinados, independentemente do nível hierárquico. Trata-se de técnica simples, que possui baixo custo e que gera resultados positivos, elevando a autoestima e reforçando a autoconfiança.

Outro aspecto que deve-se levar em consideração e que possui grande influência é o modelo de gerenciamento adotado na empresa, pois pode facilitar que o ambiente de torne propicio para as agressões psicológicas. Aguiar (2011, p. 13) pontua que:

A fim de evitar formas de administração que permitam a proliferação do mobbing no ambiente de trabalho e que culminam por causar graves prejuízos de ordem econômica à empresa – como as elevadas indenizações por danos morais - emergem novas técnicas de gerenciamento, como a avaliação ou "feedback" de 360 graus. Esta técnica de gestão, surgida nos Estados Unidos na década de 70, permite a melhora na comunicação, o aumento da transparência nas relações de trabalho e atua como eficaz instrumento para detecção de problemas e sua correção no âmbito empresarial interno.

Esta é uma técnica que consiste num sistema de análise, no qual é possível fazer uma avaliação de como os superiores e subordinados tem realizado seu trabalho, garantindo o sigilo e anonimato das manifestações realizadas. Desta forma a troca de informações causa um impacto positivo dentro do local de trabalho, pois possibilita um amadurecimento pessoal e profissional do indivíduo que está sendo avaliado, e possivelmente somente por esta avaliação tomará conta de como está ocorrendo o seu desempenho no trabalho.

Segundo Aguiar (2011, p. 14) esta técnica não deve ser aplicada somente aos subordinados, mas também no sentido vertical ascendente, de forma que os chefes, diretores, supervisores e gerentes sejam avaliados por seus inferiores hierárquicos. De forma que todos assimilem as críticas e, com este aprendizado, se necessário ocorra as devidas mudanças no perfil de liderança que vem sido exercido.

A efetivação desta técnica ocorre geralmente através de questionários, nos quais são formuladas afirmações em que o colaborador ou superior decide em qual categoria será inserido a pessoa em questão: se ineficaz, não muito eficaz, razoavelmente eficaz, eficaz, extremamente eficaz ou não observado. Valoriza-se diferentes opiniões, estimulando e orientando, questionando se possui bom relacionamento, se possui condutas éticas, se existe coerência entre o que fala e o

que faz, dentre inúmeros outros. Percebe-se então que essa técnica pode contribuir de forma significativa na detecção do problema do assédio moral, pois garantindo o sigilo e o anonimato, a vítima sente-se segura à identificar e expor a situação que tem vivenciado e o agressor.

Uma outra forma considerada eficiente no combate ao *mobbing* é o incentivo a comunicação, ao diálogo interno, pois as vítimas hesitam em denunciar devido ao medo de serem taxadas como mentirosas ou que a violência se agrave, entretanto, sentem a necessidade de poder contar com a ajuda de alguém. E é nessa perspectiva que surgem as ouvidorias, que as mesmas possam intervir imediatamente nos casos de denúncias, de modo que a vítima se sinta mais segura e confortável para denunciar. Aguiar (2001, p. 15) destaca que é necessário que essa ouvidoria seja composta pela equipe multidisciplinar, principalmente o psicólogo, afim de oferecer o tratamento adequado à vítima. Vale ressaltar, que esta medida tem eficiência somente quando é mantido a sigilo, informações e registros devem ser mantidas longe do alcance de terceiros.

Ações como essas assumem um caráter positivo que visa contribuir no intuito de evitar a prática da violência psicológica, pois, disponibilizar informações sobre o assédio moral e a violência no trabalho pode auxiliar, tendo em vista que a manutenção do bom clima organizacional é de suma relevância, pois considera-se também a forma como as organizações lidam com os conflitos internos que muitas vezes são gerados pelo descontentamento e frustração com determinadas situações que podem também desencadear a prática do *mobbing*.

3.1 MOBBING SOB VISÃO DE OUTRAS ÁREAS

Com base nas leituras realizadas, pode-se notar também que este é um tema que não diz respeito somente a área da psicologia, mas também a área da administração e do direito, pois trata-se de um trabalho em equipe a ser realizado para o bom andamento da organização e maior produtividade dos colaboradores.

A prática do *mobbing* afeta a autoestima do trabalhador, atingindo a sua dignidade como pessoa e principalmente seus direitos, pois parte-se da premissa de que todo trabalho humano deve garantir constitucionalmente a dignidade do

indivíduo, princípio esse mais relevante de ordem jurídica aplicando-se ao Direito do Trabalho. Nessa perspectiva profissionais do direito atuam afim de defender a aplicação deste princípio quando o mesmo é violado.

Este cenário na atualidade de grande competição no mercado de trabalho propicia que ocorra as agressões psicológicas, o que faz com que os gestores procurem medidas rápidas e perspicazes para evitar que tal acontecimento influencie no bom andamento da empresa, pois as consequências dessa violência, que muitas vezes ocorre de forma invisível.

As causas do assédio moral apresentam ter relação direta com inúmeros temas que são objetos de estudo da Administração, Psicologia e da área de Gestão de Pessoas, tais como, o estresse, a insatisfação no trabalho, a gestão de conflito e o clima organizacional. Nesse sentido a busca pela prevenção deste assédio psicológico fica sob a responsabilidade também pelos gestores das empresas, se possuem políticas específicas de prevenção para combater este mal. A empresa que compactua com este fenômeno tem seu nome denegrido e sua produtividade afetada, e quando há situações em que o funcionário tem que se aposentar ou ficar afastado temporariamente, a organização além da indenização que deverá pagar, ainda terá que contratar outra pessoa para substitui, o que demanda custo e tempo.

3.2 AS ORGANIZAÇÕES E O *MOBBING*

Outro aspecto que merece maior atenção é sobre a forma como as organizações buscam lidar com a prática do *mobbing*, pois muitos gestores negam a ocorrência do mesmo, o que agrava ainda mais a situação e não resolve o problema. Dessa forma o agressor não encontra barreiras que dificultem que ele realize o assédio, e prossegue agindo de forma rigorosa até conseguir atingir seu objetivo.

Aguiar (2011, p. 14) destaca que o empregador deve adotar diversas medidas revestidas de simplicidade e baixo custo como a divulgação e sensibilização dos obreiros acerca da realidade do assédio e suas devastadoras consequências.

Treinar os administradores das organizações para auxiliarem a monitorar e identificar os primeiros sinais demonstra claramente que a empresa não compactua e nem tolera este tipo de violência, dessa forma cabe ao gestor ter profissionais

qualificados que exerçam a função de selecionar indivíduos especializados e com habilidades necessárias para executarem as tarefas destinadas a determinado cargo.

Realizar campanhas explicando, conscientizando as pessoas sobre a prática do *mobbing*, suas consequências, abrir debates, confeccionar e distribuir panfletos, ensinar técnicas de auto defensiva contra o agressor, são ações que podem ser realizadas por psicólogos, médicos do trabalho e militantes nesta área.

CAPÍTULO IV – METODOLOGIA

4.1 MATERIAL E MÉTODO

Para que os objetivos propostos para o presente estudo fossem alcançados, realizou-se uma pesquisa bibliográfica, afim de possibilitar o levantamento e análise dos materiais disponíveis relacionados ao tema em questão.

A pesquisa bibliográfica constitui-se em fonte secundária. É aquela que busca o levantamento de livros e revistas de relevante interesse para a pesquisa que será realizada. Seu objetivo é colocar o autor da nova pesquisa diante de informações sobre o assunto de seu interesse (Medeiros, 2004, p, 51)

A revisão de literatura ocorreu de forma integrativa, com o objetivo de propiciar uma investigação na produção científica já realizada sobre o tema abordado. A pesquisa se dá através de uma revisão integrativa acerca do tema, pois de acordo com Botelho; Cunha; Macedo (2011, p. 127), “esse método de pesquisa objetiva traçar uma análise sobre o conhecimento já construído em pesquisas anteriores sobre um determinado tema”, possibilitando a geração de novos conhecimentos, baseados nos resultados apresentados pelas pesquisas já realizadas.

A interação de opiniões e conceitos advindos dos métodos de pesquisa utilizados permite uma confrontação entre as informações que foram obtidas, construindo novos conhecimentos. Para que a pesquisa atinja os objetivos já estabelecidos, a revisão integrativa deve contar com algumas fases a ser seguidas que podem variar de acordo com os autores, Botelho, Cunha e Macedo (2001) descrevem essas seis etapas:

- 1ª etapa – Identificação do tema e seleção da questão de pesquisa: este momento é para nortear o que se será realizado durante a pesquisa; o tema abordado permitirá que o pesquisador pense sobre os passos que serão necessários para a busca, e em seguida como ocorre a e estratégia utilizada;
- 2ª etapa – Definição dos critérios de inclusão e exclusão: foram estabelecidos critérios que conduziram a seleção dos artigos para o estudo ou eliminados, estes critérios devem ser claros e objetivos;

- 3ª etapa - Identificação dos estudos pré-selecionados e selecionados: nesta etapa é realizada a leitura dos títulos, palavras-chaves e resumos dos artigos que já foram selecionados, no intuito de verificar se os mesmos correspondem aos critérios já estabelecidos;
- 4ª etapa - Categorização dos estudos selecionados: o objetivo nesta etapa é de realizar uma sumarização e documentar as informações vistas como relevantes que se encontrou nos artigos selecionados;
- 5ª etapa - Análise e interpretação dos resultados: nesta etapa analisa-se e interpreta os dados obtidos na revisão dos estudos permitindo serem visualizadas (caso existam) as lacunas e carências existentes na produção científica existente;
- 6ª etapa - Apresentação da revisão/ síntese do conhecimento: esta última etapa apresenta um documento contendo todas as etapas anteriores, expostas de forma detalhada permitindo ao leitor compreender o processo que foi percorrido e quais foram os resultados obtidos através da análise dos estudos selecionados.

A revisão integrativa propicia a identificação de espaços que podem ser preenchidos acerca do tema desejado, fazendo uma análise de forma sistemática sobre o mesmo no campo científico.

4.2 COLETA DE DADOS

A coleta de dados para a realização do presente estudo, se realizou a pesquisa através da busca pela internet, utilizando as seguintes base de dados: *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO), Biblioteca Digital FGV, Pepsic e RGO (Revista Gestão Organizacional). Com os seguintes descritores em todas as bases de dados: assédio moral nas organizações, estudos de caso sobre assédio moral e *mobbing*.

Adotou-se critérios de inclusão e exclusão para a realização da pesquisa, com o intuito de facilitar a seleção dos materiais permitindo que este processo ocorra de forma mais detalhada possível. Segue abaixo os critérios de inclusão estabelecidos:

1. Estudos integralmente disponíveis;
2. Estudos publicados em português;
3. Estudos publicados entre os anos de 2004 e 2015;
4. Estudos publicados nos quais tenham sido realizadas pesquisas de campo;
5. Publicações que abordassem o tema de forma voltada para áreas de conhecimento distintas da Psicologia Organizacional;

Segue os critérios de exclusão adotados:

1. Publicações em formatos distintos de artigos, teses, dissertações;
2. Publicações que não estavam disponíveis integralmente;
3. Publicações que não possuísem pesquisa de campo;
4. Publicações com base em estudos realizados fora do Brasil;
5. Publicações que não apresentaram em sua estrutura alguma relação com a Psicologia Organizacional;
6. Publicações que constavam em mais de uma base dados, sendo apenas uma delas excluída.

No campo de pesquisas em páginas português do *Scientific Eletronic Library Online* (SciELO) após o emprego dos descritores “assédio moral nas organizações, estudos de caso sobre assédio moral e *mobbing*” obteve-se 67 resultados. Seguida a análise dos temas e leitura dos títulos, identificou-se que o maior número deles não abrangeu os critérios de inclusão estabelecidos, não possuindo pesquisa de campo, desta forma, apenas 05 foram pré-selecionados, e em seguida, após a leitura dos mesmos apenas dois foram escolhidos.

Na base de dados Revista Gestão Organizacionais (RGO) após utilizar os mesmos descritores, foi encontrado e selecionado apenas 01 artigo. Na base de dados Pepsic com os descritores supracitados acima, encontrou-se 15 artigos, no qual foram pré-selecionados 02 e após a leitura dos mesmos, apenas 01 foi escolhido.

Na base de dados FGV encontrou-se 535 artigos, dos quais dentre os critérios de inclusão selecionou-se apenas 01 para análise. O quadro 1 permite que a aplicação dos critérios de inclusão sejam compreendidos com clareza:

Quadro 1 - Etapa de Coleta de Dados

COLETA DE DADOS					
Base de Dados	Estudos obtidos com os descritores	Crêterios de inclusão utilizados	Estudos pré-selecionados	Crêterios de exclusão utilizados	Estudos selecionados para Análise de Dados
FGV	548	1, 2, 3, 4 e 5	6	1, 2, 3, 4 e 5	1
SCIELO	67	1, 2, 3, 4 e 5	3	1, 2, 3, 4 e 5	2
PEPSIC	15	1, 2, 3 e 4	2	1, 2, 3, 4 e 5	1
RGO	1	1,2,3, 4 e 5	1	1, 2, 3, 4 e 5	1

Fonte: Rocha, Ulliane Patrícia Ferreira, 2015.

4.3 PLANO DE ANÁLISE DOS DADOS

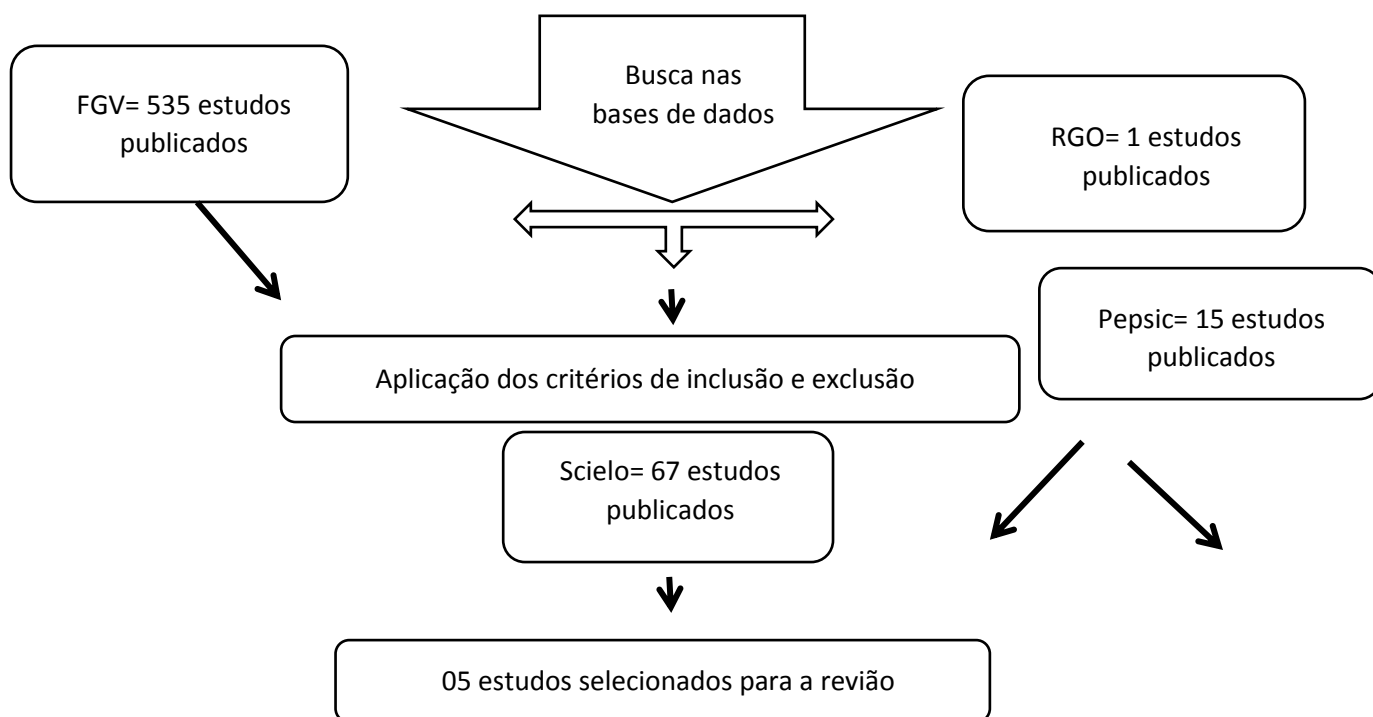
Após os procedimentos de aplicação dos cr terios de inclusão e exclusão e leitura dos resumos das publicações, os materiais que atenderem aos cr terios estabelecidos foram selecionados para esta pesquisa, no qual a análise dos dados obtidos será exposta a seguir em tabelas para facilitar a compreensão e visualização das mesmas.

A análise dos materiais obtidos ocorrerá de forma qualitativa, com o intuito de proporcionar um entendimento mais detalhado sobre a produção teórica já existente a respeito do tema. Segundo Lima (2008, p. 39) a análise qualitativa está associada à ideia de que o indivíduo é o elemento fundamental do exercício que propõe interpretar a realidade social. Explora-se constantemente os matérias de ordem qualitativa, uma vez que o procedimento de localização e coleta desses materiais podem conter informações que estejam expressas em formas de discurso, seja oral ou escrito.

4.4 ASPECTOS  TICOS

Devido ser uma pesquisa de revisão bibliográfica, a mesma não será submetida ao Comitê de Ética em pesquisas com seres humanos conforme resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, entretanto, os demais procedimentos realizados no decorrer do presente estudo buscaram respeitar os aspectos éticos, como citações referenciando os devidos autores.

O fluxograma apresentado a seguir permite uma compreensão e visualização de como o processo de revisão integrativa aconteceu ao longo desse estudo com maior clareza:



4.5 ANÁLISE E RESULTADOS

Para o procedimento de análise dos dados realizou-se um recorte das informações encontradas nas publicações, as quais permitem uma compreensão acerca da temática apresentada nos mesmos. Esse item contará com a análise individual dos artigos citados e objetivos em comum de acordo com a área de pesquisa, seguida pela discussão dos resultados obtidos para possibilitar uma melhor compreensão do objetivo e estudo da presente pesquisa.

Os artigos selecionados possuem focos de estudos distintos, pois dentre os cinco selecionados, três foram realizados por graduados em Administração e apenas

dois por Psicólogos, o que constará detalhadamente abaixo. Vale ressaltar que durante o procedimento de pesquisa grande parte dos estudos encontrados foram realizados por administradores.

Quadro 2 - Quadro Sinóptico: Caracterização dos Artigos conforme Número de Inclusão, Base de Dados, Título do artigo, Autores, Local de publicação/ano

Nº de inclusão	Base de dados	Título do artigo	Autores	Local de publicação e ano
01	Scielo	Do assédio moral à violência interpessoal: relatos sobre uma empresa júnior	Renata de Almeida Pinto; Ana Paula Paes de Paula	Juiz de Fora – MG 2013
02	RGO	Assédio moral nas organizações: percepção dos gestores de pessoas sobre danos e políticas de enfrentamento	Rubens de França Teixeira; Luciano Munk; Marcia Cristina dos Reis;	Paraná 2011
03	Scielo	Histórias de vida marcadas por humilhação, assédio moral e adoecimento no trabalho	Vanderléia de Lurdes Dal Castel Schlindwein	Porto Velho/RO 2013
04	FGV	Assédio moral nas instituições de ensino superior: um estudo sobre as condições organizacionais que favorecem sua ocorrência	Miriam Rodrigues; Maria Ester de Freitas	São Paulo 2014
05	Pepsic	O impacto do mobbing sobre o estresse no trabalho	Tássia Donadello Ferreira Lima; Marcos Aguiar de Souza	Rio de Janeiro 2015

Fonte: ROCHA, Ulliane Patrícia Ferreira Rocha. Juína-MT. 2015

Quadro 3 - Quadro Sinóptico: Caracterização dos artigos incluídos conforme: Objetivo do Estudo, Método Utilizado, Amostra e Análise de Dados

Nº	Objetivo do estudo	Método utilizado	Amostra	Análise dos dados
01	Analisar a violência interpessoal que indivíduos vivenciam ou já vivenciaram em seu local de trabalho;	Pesquisa qualitativa; Estudo de caso; Análise das histórias coletadas.	Foi composta por dois profissionais que atuam na área de Pesquisas em Administração e Ciências Econômicas em Juiz de Fora - Minas Gerais	Realizou-se 20 entrevistas de história oral, 3 delas com membros ativos, 16 ex-membros e 1 ex colaborador. Roteiro para entrevista semiestruturado e gravadas em meio digital com duração de 45 horas e 6 minutos.
02	Levantar a percepção de gestores de pessoas de grandes empresas do norte do Paraná sobre a temática do assédio moral. Os aspectos centrais tratados foram: conhecimento sobre o tema; efeitos danosos de sua existência e políticas inibidoras.	Pesquisa descritiva de natureza qualitativa; Entrevistas semiestruturadas;	Composta por três profissionais que atuam na área de Administração e Ciências da Computação.	Pesquisa foi realizada com os gestores de recursos humanos de sete empresas de diferentes ramos de atividade. Realizou-se uma análise comparativa das respostas dos sete entrevistados.
				A discussão da pesquisa foi fundamentada

03	Propor encontros em grupo terapêuticos;	Estudo de caráter qualitativo; Análise de conteúdo	Pesquisa foi composta por uma profissional Dra. em serviço Social e Psicóloga.	nos relatos de 3 trabalhadoras com histórias de humilhação e constrangimentos. Para cada depoimento, elaborou-se uma síntese específica dos elementos envolvidos.
04	Investigar as condições organizacionais que favorecem a prática do assédio moral no ambiente de trabalho;	Pesquisa qualitativa, baseada em dados provenientes de entrevistas;	Composta por dois profissionais que atuam na área de Administração e Gestão de Pessoas.	
05	Desenvolvimento de três instrumentos para a mensuração do <i>mobbing</i> e investigação sobre a prática do <i>mobbing</i> no ambiente de trabalho.	Questionário composto de três partes: coleta de dados sócio-demográficos; escala de <i>mobbing</i> ; escala de estresse no trabalho.	Pesquisa foi composta dois Psicólogos.	Participaram do estudo 300 servidores da universidade Federal rural do Rio de Janeiro, 157 do sexo masculino e 143 do sexo feminino. Os procedimentos de validação da escala de <i>mobbing</i> envolveram a análise fatorial exploratória.

Fonte: ROCHA, Ulliane Patrícia Ferreira Rocha. Juína-MT. 201

Ao analisar as publicações que foram selecionadas através dos critérios de inclusão e exclusão estipulados, nota-se que ainda que os gestores possuem um barreira sobre a atuação do psicólogo nas organizações, de modo que, pode-se observar que nenhum estudo apontou a presença do mesmo realizando as devidas intervenções e treinamentos necessárias, tendo em vista que trata-se de publicações recentes.

A pesquisa 1 apresenta se embasa na ocorrência interpessoal que trabalhadores vivenciam numa determinada empresa voltada à consultorias nas áreas de Administração e Economia; a pesquisa 2 busca levantar uma percepção dos gestores de pessoas de grandes empresas sobre a temática do assédio moral; a pesquisa 3 busca realizar uma análise em casos de mulheres trabalhadoras que vivenciaram situações de humilhações e constrangimentos; a pesquisa 4 é motivada por uma investigação sobre as condições organizacionais que favorecem a ocorrência do assédio moral e a pesquisa 5 busca contribuir com estudos para a compreensão do estresse no trabalho e do *mobbing*.

Identifica-se que a pesquisa qualitativa é o método mais adotado pelos pesquisadores, em relação a análise dos dados, notou-se distinção, pois o estudo 1 utilizou o estudo de caso; estudo 2 realizou a coleta de dados por meio de entrevistas semiestruturadas; o estudo 3 fez uma análise de conteúdo; o estudo 4 realizou uma análise interpretativa e o estudo 5 fez um questionário.

Para a realização da pesquisa 1 apresentou-se aos entrevistados as ideias dos principais autores que discutem sobre o tema, estabelecendo algumas críticas, de modo que elaborou-se um conceito para essa violência interpessoal, que se baseia na intencionalidade do agressor. Posteriormente as histórias foram analisadas empiricamente, levando em consideração os aspectos físicos, comportamentos e atitudes. Deixando assim em evidencia a necessidade dos trabalhadores em se enquadrarem no grupo de trabalhadores, pois dentre os entrevistados, aqueles que já não faziam mais parte da empresa encerraram dizendo “depois ficou tudo bem” e ainda continuaram a trabalhar no local por um determinado período.

O 2 artigo tem como objetivo realizar um levantamento sobre a percepção de gestores sobre o assédio moral. Os resultados foram analisados de acordo com os dados nas categorias sobre: 1 nível de conhecimento do fenômeno; 2 causas do

assédio em organizações; 3 consequências e 4 políticas inibidoras da prática do assédio moral.

Na categoria 1 observou-se nas respostas um caráter didático acerca do tema, que se assemelha as definições levantadas no referencial do artigo, destacando a relevância sobre o conhecimento do tema que pode ser o primeiro passo para o combate deste fenômeno. Categoria 2 identificou-se a competitividade como uma das principais causas, e também a falta de políticas claras e transparentes por parte dos gestores, considerando o despreparo dos mesmos no tratamento com as pessoas.

Na categoria 3 diante os relatos, notou-se que os trabalhadores possuem consciência das consequências do assédio para a imagem e clima organizacional na empresa, foram citados também problemas emocionais devido a repercussão negativa do assédio. Categoria 4 notou-se a falta de políticas inibidoras do assédio moral, destacando a falta de treinamentos e informações. De forma geral, através dos resultados da pesquisa notou-se que os administradores possuem consciência do que se trata o assédio moral e suas consequências para o ambiente de trabalho e o financeiro, entretanto, constatou-se que apenas uma empresa possui políticas inibidoras deste fenômeno, pois para alguns gestores o trabalho como forma de prevenção, que pode gerar uma alerta nos trabalhadores é visto como negativo.

O artigo 3 foi apresentada uma discussão baseada no relato de três mulheres que participaram ativamente de todas as discussões no grupo. Percebe-se nos relatos alguns aspectos em comum entre as mesmas, podemos considerar que todas ao descreverem sobre sua vida, descaram a infância, devido ao fato de vivenciarem situações que ficaram marcadas; sentimentos de incapacidade e carga de trabalho em excesso, aspectos estes caracterizados como assédio moral.

O grupo terapêutico, entretanto, tem lhes propiciado a reunirem forças para dar continuidade na busca de reconhecimento. Pode-se destacar que nos relatos não foi apresentada a participação do psicólogo, porém, destacou-se a relevância em se ter um profissional dessa área nas organizações, visando as consequências psicológicas causadas pelo assédio moral, que deixa os trabalhadores em desvantagem e sem defesa.

A pesquisa 4 buscou identificar e analisar as condições organizacionais que favorecem a ocorrência do assédio moral e o modo como este ocorre na perspectiva de professores que atuam em cursos de Administração de empresas. Ficou

evidenciado que o assédio moral percebido pelos docentes ocorre em inúmeras instancias de sua atuação como profissional, no qual motivado por questões pessoais e organizacionais, apresenta múltiplas faces, que se manifestam das mais diversas formas de violência. Vale ressaltar que os fenômenos que ocorrem no interior das organizações, incluindo o assédio moral, guardam relação direta com o contexto sociocultural, político e histórico em que estão inseridas.

Os resultados das entrevistas demonstraram que os assediados possuem grande dificuldade em identificar e compreender quais ações tratam-se de assédio e quais não. Além de demonstrar tamanha perversidade deste fenômeno, que tem como característica o isolamento, chantagens, ameaças, ironia dentre outros. No que se refere as consequências causadas na vida da vítima, abordou-se elementos pertinentes à vida pessoal, ambiente de trabalho e carreira, gerando impactos negativos sob o ponto de vista físico e financeiro, de acordo com os entrevistados. Os docentes abordaram também sobre a relevância de se trabalhar com a prevenção da ocorrência do assédio moral, mencionando elementos referentes à transparência da gestão e clareza nas políticas, processos e até mesmo uma forma de comunicação para denúncia de situações como este fenômeno, ou seja, uma cultura favorável, pois é uma maneira de estimular e propiciar a comunicação.

Neste artigo pode-se destacar que as consequências psicológicas sobre prática do *mobbing* foram pouco citadas, destacou-se fatores físicos e financeiros, tendo a comunicação como principal forma de prevenir a ocorrência do mesmo, e também mudanças sobre a forma de organizar e administrar as pessoas apontando as lacunas existentes relacionadas ao clima saudável no ambiente de trabalho.

Ao final, as pesquisadoras puderam perceber que na maioria das vezes a violência é naturalizada pelas próprias vítimas e pelo grupo, como sendo uma prática vista como necessária para a incorporação do indivíduo entre os elegíveis a economicamente bem aventurados. Destacou-se ainda a ocorrência da violência simbólica, no qual, julgou-se como relevante que outras pesquisas empíricas que abordem o assunto fossem realizadas.

O artigo 5 se deu através de um questionário composto de três partes: coleta de dados sócio-demográficos; escala de *mobbing*; escala de estresse no trabalho. Contatou-se que o aumento de estudos acerca do tema pode contribuir de forma mais ampla sobre o *mobbing* e sobre outras formas existentes de discriminação no ambiente de trabalho. Ficou em evidencia a correlação existente entre o estresse no

trabalho, comportamento dos trabalhadores, tempo de serviço na empresa, pois tratam-se de questões que devem ser levadas em consideração no momento de se analisar se ocorre a prática do *mobbing* dentro de uma organização. Vale destacar que neste estudo realizado por profissionais de psicologia, não foi identificado a relevância da atuação do psicólogo para contribuir com a prevenção deste fenômeno.

No que se refere a conclusão apresentada nas publicações, percebe-se a relevância em ter um profissional da psicologia nas organizações afim de contribuir com seus conhecimentos e técnicas adequadas, situação essa que não foi citada em nenhuma das pesquisas o que demonstra talvez uma barreira dos gestores para com os profissionais da Psicologia, ou até mesmo, a falta de conhecimento sobre as práticas e atuação do Psicólogo, que podem auxiliar para o bom clima organizacional, e conseqüentemente, produtividade.

4.6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mercado de trabalho vem sofrendo grandes alterações nos cenários econômicos, sociais e políticos implicando em mudanças no ambiente organizacional. Dentre os vários fenômenos que derivam desse fato, as equipes de trabalho vêm sendo consideradas como as melhores condições para lidar com os desafios e as pressões decorrentes dessas transformações, daí a necessidade de serem treinadas por profissionais qualificados.

Compreender o funcionamento das equipes de trabalho é estar na fronteira do conhecimento, buscando novas formas de analisar e intervir no ambiente organizacional. Não podemos esquecer que a satisfação no trabalho, comprometimento organizacional, criatividade e inovação estão conectados e para o bom funcionamento faz-se necessário as intervenções adequadas por profissionais qualificados, nessa perspectiva o do psicólogo é extremamente relevante, além de seus conhecimentos teóricos, possui um visão ampla sobre o indivíduo, levando em consideração todo o ambiente no qual ele está inserido e suas emoções.

Dessa forma a psicologia aos poucos vem conquistando seu espaço nos mais diversos contextos e assim rompendo com a ideia de que lugar do psicólogo é somente no consultório.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, Maria Rita Manzarra Garcia de. **Assédio moral: problema antigo, interesse recente**. 2011. Acessado em 27 out. de 2015. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/ass%C3%A9dio-moral-problema-antigo-interesse-recente>>.

AVANCINI, Salete; CRUZ, Helio Alvez da. **Gestão de Pessoas e as Técnicas de Recrutamento e Seleção: o Caso Sos Cardio de SC**. 2014. Acessado em 19 out. de 2015. Disponível em: <<http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/45120590.pdf>>.

BASTOS, Antônio Virgílio Bittencourt; GALVÃO-MARTINS, Ana Helena Caldeira. **O que pode fazer o psicólogo organizacional**. V. 10, n. 1, Brasília, 1990. Acessado em 28 novem. de 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931990000100005>.

BLEGER, José. **Temas de Psicologia**. São Paulo: Martins Fontes, 1995.

BOTELHO, Louise Lira Roedel; CUNHA, Cristiano Castro de Almeida; MACEDO, Marcelo. **O MÉTODO DA REVISÃO INTEGRATIVA NOS ESTUDOS ORGANIZACIONAIS**. Belo Horizonte, volume 5, número 11, p. 121-136, maio/agosto 2011. Acessado em 28 out. de 2015. Disponível em: <<http://www.gestaoesociedade.org/gestaoesociedade/article/viewFile/1220/906>>.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Subsecretaria de Assuntos Administrativos. **Assédio moral: conhecer, prevenir, cuidar** / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Subsecretaria de Assuntos Administrativos. – Brasília: Ministério da Saúde, 2015. Acessado em 27 out. de 2015. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/assedio_moral_conhecer_pevinir_cuidar.pdf>.

BRONDANI, Jera Porto. **Relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe: uma análise sobre a influência na qualidade de vida no trabalho**. Porto Alegre, 2010. Acessado em 02 dez. de 2015. Disponível em:

<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/29873/000779376.pdf?sequence=1>>.

CAMARGO, Denise de. *Psicologia Organizacional*. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2009.

Comissão Permanente de Orientação e Fiscalização (COF). **Áreas de atuação do (a) psicólogo (a): Orientação e fiscalização**. 2015. Acessado em 01 dez. de 2015. Disponível em: <<http://www.crp09.org.br/portal/orientacao-e-fiscalizacao/orientacao-por-temas/areas-de-atuacao-do-a-psicologo-a>>.

CORADINI, Joziane Rizzetti; MURINI, Lisandra Taschetto. **RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAL: COMO AGREGAR TALENTO À EMPRESA**. v. 5, n. 1, p. 55-78, 2009. Acessado em 19 out. de 2015. Disponível em: <<http://sites.unifra.br/Portals/36/Sociais/2009/04%20RECRUTAMENTO%20E%20SELE%C3%87%C3%83O%20DE%20PESSOAL...pdf>>.

COSTA, Isabelle Cristinne Pinto. **Produção científica acerca de assédio moral em dissertações e teses no cenário brasileiro**. João Pessoa – PB, 2014. Acessado em 15 set. de 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v49n2/pt_0080-6234-reeusp-49-02-0267.pdf>.

CYRNE, Denise Andréa de Carvalho. **As práticas do psicólogo na área organizacional e do trabalho no município de Lajeado**. Lajeado, 2012. Acessado em 01 de dez. de 2015. Disponível em: <<https://www.univates.br/bdu/bitstream/10737/406/1/Denise%20Cyrne.pdf>>.

FILHO, Antonio Martiningo; SIQUEIRA, Marcus Vinicius Soares. Organizações e o papel da área de gestão de pessoas. V. 09, n. 5, 2008, p. 11-34. Acessado em 28 novem. de 2015. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ram/v9n5/a02v9n5.pdf>>.

FONSECA, Ilva Santana Santos; Moura, Samara Bruno. Apoio sócia, saúde e trabalho: uma breve revisão. 2008. Acessado em 02 dez. de 2015. Disponível em: < http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000400012>.

FORMIGA, Nilton Soares; MELLO, Ivana. **Testes psicológicos e técnicas projetivas: uma integração para um desenvolvimento da interação interpretativa indivíduo-psicólogo**. *Psicol.cienc. prof.*, Brasília, v. 20, n. 2, p. 12-10, June, 2000. Acessado em 15 out. de 2015. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932000000200004&script=sci_arttext>.

GARCIA, Agnaldo. **Relacionamento interpessoal: estudos e pesquisas**. Programa de Pós-Graduação em Psicologia e Núcleo Interdisciplinar para o Estudo do Relacionamento Interpessoal; Vitória - ES, 2006. Acessado em 26 out. de 2015. Disponível em: <https://agnaldogarcia.files.wordpress.com/2010/12/relacionamento_interpessoal_-_estudos_e_pesquisas.pdf>.

GIL, Antonio Carlos. **O psicólogo e sua ideologia**. Vol. 5, n. 1, Brasília, 1985. Acessado em 29 novem. de 2015. Disponível em: <
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98931985000100005>.

GUIMARÃES, Lílíana Adolpho Magalhães. **Mobbing (Assédio Psicológico-Moral) no Ambiente de Trabalho: uma Visão Crítica Contemporânea**. V. 4, n. 1, jan. – jun, 2012. Acessado em 26 out. de 2015. Disponível em: <
<http://www.gpec.ucdb.br/pssa/index.php/pssa/article/view/139/234>>.

HELOANI, Roberto. **ASSÉDIO MORAL – UM ENSAIO SOBRE A EXPROPRIAÇÃO DA DIGNIDADE NO TRABALHO**. RAE-eletrônica, v. 3, n. 1, Art. 10, jan./jun, 2004. Acessado em 27 out, de 2015. Disponível em: <
<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v3n1/v3n1a12>>.

HEMA, Carlos Roberto Dias. **Um estudo teórico sobre a formação do psicólogo organizacional no Brasil**. Universidade Presbiteriana e universidade São Francisco, 1999. Acessado em 16 out. de 2015. Disponível em:
http://www.mackenzie.br/fileadmin/Editora/Revista_Psicologia/Teoria_e_Pratica_Volume_1_-_Numero_1/artigo5.PDF>.

JOB, Fernando Pretel Pereira. **Os Sentidos do trabalho e a importância da resiliência nas organizações**. São Paulo: EAESP/FGV, 2003. Acessado em 28 novem. de 2015. Disponível em:
<<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/2535/71441.PDF?sequence>>.

LIMA, Manolita Correia. **Monografia: a engenharia da produção acadêmica**. 2. Ed. rev. e atualizada – São Paulo: Saraiva, 2008.

LIMA, Tássia Donadello Ferreira; SOUZA, Marcos Aguiar de. **O impacto do mobbing sobre o estresse no trabalho**. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ, 2015. Acessado em 15 set. 2015. Disponível em: <<http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revispsi/article/view/17661/13058#mailfim>>.

MACEDO, Neuza Dias de. **Iniciação a pesquisa de campo bibliográficas**. 2.ed. São Paulo: Edições Loyola, 1987. Acessado em 20 ago. de 2015.

MARTINS, Regina da Natividade Urbano. **RELAÇÃO ENTRE PERCEPÇÃO DE GÊNERO E INCIDÊNCIA DE MOBBING NAS ORGANIZAÇÕES**. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Faculdade de Psicologia. Lisboa, 2011. Acessado em 26 out. de 2015. Disponível em: <
<http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/1731/REGINA%20MARTINS%20TESE.pdf?sequence=1>>.

MCHINSKY, Paul M. **Psicologia Organizacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica: a prática de fichamentos, resumos, resenhas**. 6. ed. – São Paulo: Atlas, 2004.

MENDES, Karina Dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVÃO, Cristina Maria. **Revisão Integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem**. São Paulo, 2008. Acessado em 17 ago. de 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tce/v17n4/18.pdf>>.

Ministério do Trabalho e do Emprego. **ASSÉDIO MORAL E SEXUAL NO TRABALHO**. Brasília: MTE, ASCOM, 2009. Acessado em 27 out. de 2015. Disponível em: <<http://www.eln.gov.br/opencms/export/sites/eletronorte/ouvidoria/assedioMoral.pdf>>.

OLIVEIRA, Adriana Daiana de. **Trabalho e afetividade**. 2012. Acessado em 02 dez. de 2015, Disponível em: <<http://www.foar.unesp.br/Home/projetoviverbem/trabalho-e-afetividade.pdf>>.

PACHEGO, Diego Aguiar. **O psicólogo organizacional e sua inserção no mercado de trabalho**. Universidade federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2013. Acessado em 16 out. de 2015. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/70051/000875605.pdf?sequence=1>>.

PETTE, Almir Del; PETTE, Zilda A. P. Del. **Psicologia das Relações Interpessoais: Vivências Para o Trabalho em Grupo**. PETRÓPOLIS, RJ: Vozes, 2001.

PINTO, Renata de Almeida Bicalho; PAULA, Ana Paula Paes de. **DO ASSÉDIO MORAL À VIOLÊNCIA INTERPESSOAL: RELATOS SOBRE UMA EMPRESA JÚNIOR**. Juiz de Fora – MG, 2013. Acessado em 15 set. de 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cebape/v11n3/02.pdf>>.

RIQUELME, Alfonso. **MOBBING, UN TIPO DE VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO**. Ciências Sociales Online, julio, 2006, Vol. III, No. 2. Universidade de Vieña del Mar – Chile. Acessado em 20 out. de 2015. Disponível em: <http://www.uvm.cl/csonline/2006_2/pdf/riquelme.pdf>.

RODRIGUES, Míriam. **Assédio moral nas instituições de ensino superior: um estudos sobre as condições organizacionais que favorecem sua ocorrência**. São Paulo, 2014. Acessado em 15 set. de 2015. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/8275>>. ROSSI, Denise; COSTA; Alisson Freitas. **Qual é o papel do líder no ambiente organizacional?** 2012. Acessado em 02 dez. de 2015. Disponível em: <<http://blog.newtonpaiva.br/psicologia/wp-content/uploads/2012/08/pdf-e2-60.pdf>>.

SCHETTE, Fátima Rosely. **O papel da psicologia no desenvolvimento de líderes organizacionais, segundo psicólogos e líderes**. PUC – Campinas, 2005. Acessado em 01 dez. de 2015. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=55>.

SCHLINDWEIN, Vanderléia de Lurdes dal Castel. **Histórias de vida marcada por humilhação, o assédio moral e adoecimento no trabalho**. 2013. Acessado em 15

set. de 2014. Disponível: <
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822013000200020.>

SILVA, Paula Cristina Carvalho da. Assédio moral no trabalho. 2007. Acessado em 02 dez, de 2015. Disponível em:
<<http://www4.fe.uc.pt/fontes/trabalhos/2007003.pdf>>.

SILVA, Regina Alves da. **O empreendedor e o assédio moral no trabalho**. Revista Urutaguá. Maringá-PR: S/D. Acessado em 23 out. de 2014. Disponível em:
<http://www.urutagua.uem.br//006/06rasilva.pdf>>.

SOBOLL, Lis Andréa Pereira. **Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008. Acessado em 25 out. de 2015. Disponível em: <
[file:///E:/Downloads/Assedio_moral_e_organizacional%20\(2\).pdf](file:///E:/Downloads/Assedio_moral_e_organizacional%20(2).pdf)>.

TEIXEIRA, Rubens de França; MUNCK, Luciano; REIS, Márcia Cristina dos. Assédio moral nas organizações: **Percepção dos gestores de pessoas sobre danos e políticas de enfrentamento**. V. 4, n. 1, 2011. Acessado em 29 out. de 2015. Disponível em:
<<http://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/rgo/article/view/875>>.

YAMAMOTO, Oswaldo H.; COSTA, Ana Ludmila F. **Escritos sobre a profissão de psicólogo no Brasil**. Natal, RN: EDUFRN, 2010.
ZANELLI, José Carlos. **O psicólogo nas relações de trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

ZANELLI, José Carlos; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt Bastos. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2014.