

O Assédio Moral nas Organizações de Trabalho

Aline Peixoto Monteiro
Psicóloga Organizacional
Recrutamento, Seleção e Acompanhamento
Desenvolvimento Humano



SANTA CASA
DE MISERICÓRDIA
PORTO ALEGRE

Origem do Assédio Moral

- Década de 80: primeiros estudos;
- Década de 90: *bullying* e *mobbing*.

Primeiro estudo sobre Assédio Moral foi realizado em 1996, por Heinz Leymann.

Marie – France Hirigoyen traz o assédio moral como uma condição intrínseca às relações de trabalho na sociedade contemporânea.



Definição de Assédio Moral

O assédio moral é toda e qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

(Ministério do Trabalho e Emprego)

Tipos de Assédio Moral

- Assédio vertical: é praticado pelo servidor hierarquicamente superior (chefe) para com os seus subordinados;
- Assédio horizontal: é praticado entre colegas de serviço de mesmo nível hierárquico;
- Assédio ascendente: é praticado pelo subordinado que possui os conhecimentos práticos inerentes ao processo produtivo sobre o chefe.



Assédio Moral X Situações do Ambiente de Trabalho

Assédio Moral		Ambiente de Trabalho
Relação assimétrica, quem possui poder utiliza em detrimento do outro.	Conflito	Possibilidade de diálogo aberto. Relação igualitária.
Presente em alguma das fases do Assédio. O Assédio é destruidor em qualquer nível.	Estresse profissional	É destruidor pelo excesso.
O desrespeito, a agressão é dirigida a uma pessoa, além de ser um comportamento constante, o que torna destruidor.	Gestão por injúria	Líderes relacionam-se com seus subordinados de maneira desrespeitosa. Todos percebem e são vítimas. Podem ser eventuais.
Direcionada apenas à vítima do assédio, é intencional.	Más condições de trabalho	Ambiente inóspito, sobrecarga de trabalho.
Diferenciação das atividades, retirada de atividades, ou atribuir atividades de menor complexidade que o cargo exercido.	Imposições profissionais	Situação organizacional



Fases do Assédio Moral

1º) Fase do conflito:

Conflitos que podem ser ocasionados por interesses e comportamentos distintos. Situações que podem ser resolvidos com diálogo aberto, mas quando isso não ocorre cria-se um ambiente favorável para o assédio moral.

2º) Fase da estigmatização (do Bullying):

Estratégias de humilhações, de forma sistemática, com objetivo de ridicularizar e isolar socialmente a vítima.

3º) Fase de intervenção da empresa:

O assédio passa a ser de conhecimento da Direção.

Solução positiva: investigação do caso, transferência da vítima ou assediador e elaboração de estratégias para não ocorrer mais o problema.

Solução negativa: Direção encara a vítima como um problema a ser resolvido, não considerando a origem do problema.

4º) Fase de marginalização ou exclusão da vida laboral:

Abandono do emprego.

Leymann (2007)



SANTA CASA
DE MISERICÓRDIA
PORTO ALEGRE

Os personagens envolvidos no Assédio Moral

- **O Agressor:**

A motivação para a agressão pode ser insegurança, inveja, dificuldade em lidar com as suas questões pessoais dependendo de diferentes aspectos de personalidade. No entanto, Menezes (2006) alerta o meio sociocultural e profissional tem influência no estilo de agressão. Em áreas mais operacionais a agressão é direta, pode ser verbal ou física. Enquanto que em hierarquias e classes mais altas são mais difíceis de serem identificadas por serem ações mais sofisticadas.

- **A Vítima:**

É escolhida pelo agressor por possuir características que incomodam o mesmo. Geralmente são características que provocam o sentimento de insegurança no agressor, fazendo com que ele sintam-se ameaçado de perder o cargo ou sua posição no grupo.

- **Os Espectadores:**

São todas as pessoas que participam e vivenciam o assédio moral. Podem ser colegas, superiores, a área de gestão de pessoas e Direção.



As consequências do Assédio Moral

- Doenças físicas e psíquicas, como por exemplo depressão, síndrome de pânico e burnout. Em casos mais severos pode chegar até o suicídio;
- Interferência na vida pessoal do funcionário;
- Funcionários desmotivados;
- Diminuição na produtividade;
- Clima e insatisfação no local de trabalho;
- Absenteísmo e rotatividade de pessoal.

Como agir diante da situação de Assédio Moral

- Investigar o problema e diferenciar a vítima da “falsa vítima”;
- Incentivar a denúncia e garantir o sigilo e apoio ao funcionário;
- Punir o agressor;
- Código de Ética;
- Valores organizacionais: servem de referência para o comportamento dos funcionários;
- Ter políticas de prevenção e de monitoramento de casos de assédio;
- Trabalhar com conscientização e educação do problema com todos os funcionários, abrangendo todos os níveis hierárquicos.



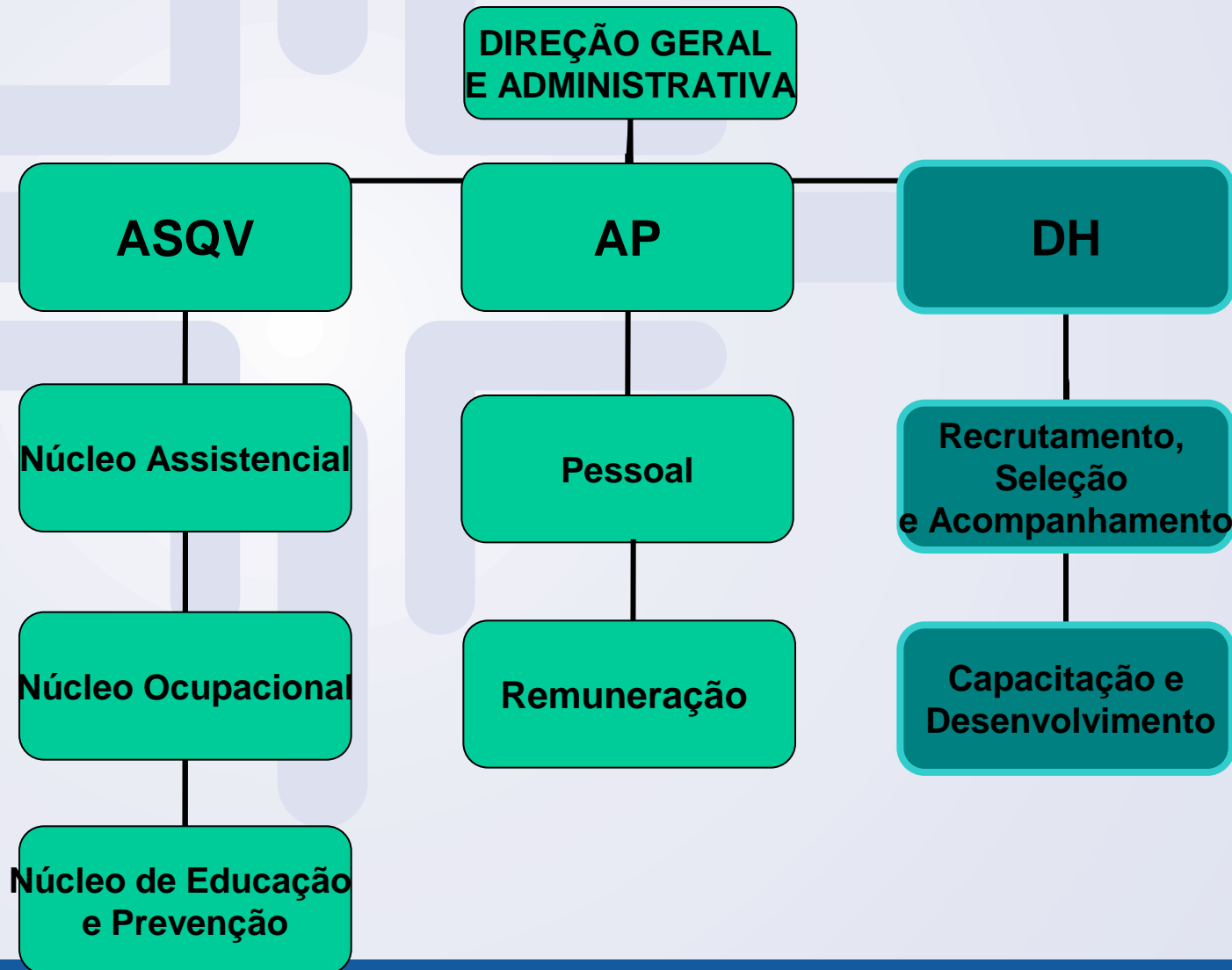
Apresentando a Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre

- Instituição privada de caráter filantrópico;
- Tem 7 hospitais, com destaque para as áreas de Clínica Médica, Cirurgia Geral, Cardiologia, Neurocirurgia, Pneumologia, Oncologia, Pediatria e Transplantes. Além destas especialidades, também trabalhamos com consultas ambulatoriais eletivas e de urgência ou emergência, serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento, procedimentos cirúrgicos e obstétricos, internações hospitalares, clínicas e cirúrgicas e muito mais;
- Circulação em torno de 22 mil pessoas por dia;
- Número de funcionários: 6.928;

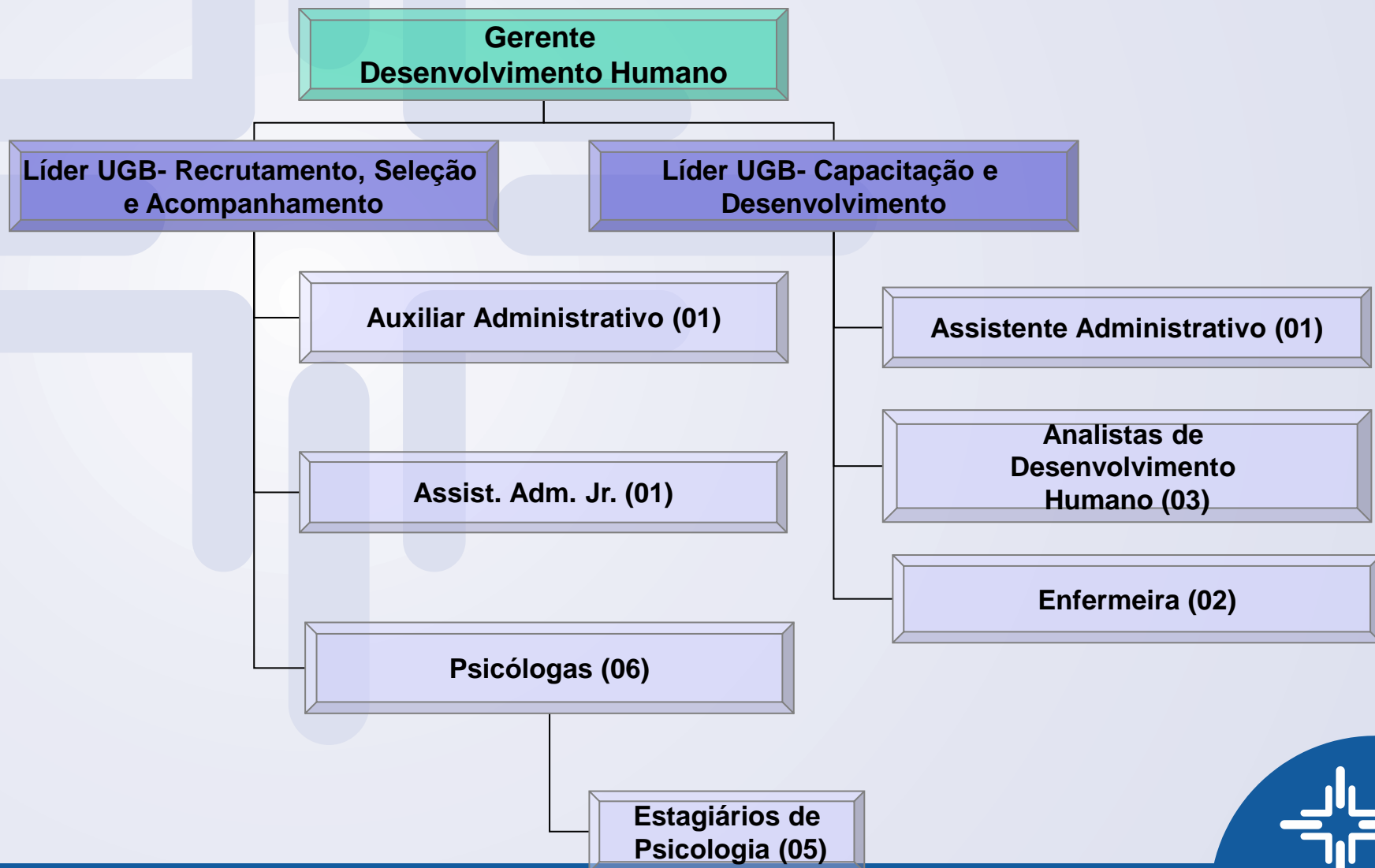
HÁ 210 ANOS,
SAÚDE É
SANTA CASA.



Estrutura Funcional da Gestão de Pessoas



ESTRUTURA ORGÂNICA DA UGA – Desenvolvimento Humano



Ações do Recrutamento, Seleção e Acompanhamento

- Processo Seletivo realizado por nós mesmos.

Apoio de consultorias para áreas da Hospitalidade e Nutrição.

- Acompanhamento Individual: funcionário pode buscar espontaneamente ou ser encaminhado pela liderança. O acompanhamento é voltado para as questões relacionadas ao trabalho. Ao identificar a necessidade de terapia encaminhamos para psicóloga do ASQV.

- Acompanhamento em Grupo:

- Grupos nas áreas: conforme solicitação da área ou identificação da necessidade através de acompanhamento ou contato com a liderança;
- Grupo de Adaptação Aprendendo com os Golfinhos: Módulo de Encerramento do Programa Acolher, nossa Integração Institucional.

Objetivo de acolher o novo funcionário, proporcionar um espaço de escuta e de troca. Resgata entre outros aspectos a importância do trabalho em equipe e a auto-responsabilidade.



Ações do Recrutamento, Seleção e Acompanhamento

- Entrevista de Desligamento: realizada com os funcionários que estão se desligando da Instituição por iniciativa própria ou da empresa. Espaço de escuta, com o objetivo de acolher e auxiliar o funcionário. Além de coletar informações a respeito do período de trabalho do mesmo na Instituição.
 - Análise de Turnover.
- Suporte às Lideranças.

Outras Ações da Gestão de Pessoas

- Desenvolvimento de Lideranças:
 - Liderando para Excelência: existe desde 2008, envolve todas as lideranças da Instituição, da Direção até os líderes informais (Ex: líderes de turno).
 - Lideração: Capacitação Contínua para Líderes.
- Programa Conviver Gestão de Pessoas:
 - Superação: Depressão, Luto, Estresse e Transtorno de Ansiedade.
 - Grupo de Tratamento do Tabagismo;
 - Orientação Jurídica;
 - Planejando o Futuro: Preparo para Aposentadoria.



Para maiores informações

- Cartilha de Assédio Moral e Sexual no Trabalho:
www.trabalho.gov.br – Portal do Ministério do Trabalho e Emprego.
- www.assediomoral.org

Contato

Telefone: 3214.8350/ 32148508

Aline.monteiro@santacasa.tche.br

OBRIGADA!

