

# ASSÉDIO MORAL E GERAÇÃO Y: ASPECTOS RELACIONADOS À AUSÊNCIA DE DENÚNCIA DE TRABALHADORES ASSEDIADOS

## MORAL HARASSMENT AND GENERATION Y: ASPECTS OF LACK OF WITHDRAWAL OF WORKERS HARASSED

Luana Cristina Ribeiro Duvaresch<sup>1</sup>

Dori Luiz Tibre Santos<sup>2</sup>

### RESUMO

O assédio moral é um tema de suma importância dentro da atualidade, principalmente devido às grandes mudanças que surgiram no ambiente de trabalho com a globalização, a qual gerou aumento de desemprego e concorrência. Tal cenário submeteu os trabalhadores a situações vexatórias diante das dificuldades em se posicionar no mercado de trabalho, cada vez mais exigente. Estudos realizados revelam que o equilíbrio psíquico e a saúde mental do indivíduo são afetados pelas pressões originadas pela organização do trabalho, podendo causar danos irreparáveis à saúde da vítima, pois, quando a pessoa é submetida a humilhações, pode manifestar doenças originadas do estresse causado pelo sentimento de extremo sofrimento, impotência e incapacidade a que a vítima de assédio é submetida. Demilitou-se o tema à Geração Y, por ser um mote atual e existir pouco material a respeito do assunto, o que permitirá relacionar características intrínsecas ao grupo. A questão analisada neste artigo é a identificação da causa da ausência de denúncia do assédio moral na Geração Y e sua correlação com características do grupo. O método utilizado foram análises documentais e pesquisa de campo, que revelaram aspectos interessantes dessa relação.

**Palavras-chave:** Assédio Moral. *Mobbing*. Gerações. Geração Y. Ausência de Denúncia.

### ABSTRACT

Moral harassment is an issue of great importance nowadays, mainly due to the big changes that have emerged in work environment with globalization, which generated increased unemployment and competition. Such scenario has uploaded workers to embarrassing situations before the difficulties in positioning itself in the workplace, increasingly demanding market. Studies show that mental balance and mental health of the individual are affected by the pressures of how work is organized. It may cause irreparable damage to the health of the victim, because when a person is subjected to humiliation, he/she can manifest diseases which started by the stress caused by feeling extreme distress, helplessness and inability to which the victim is subjected to harassment. The theme was delimited for Generation Y because it is current and there is few material on the subject which will enable the group to relate intrinsic characteristics. In this article the mainly object is to identify the cause of the absence of any complaint of harassment from Generation Y and its correlation with characteristics of the group. The method used was documentary analysis and field research, which revealed interesting aspects of this relationship.

**Keywords:** Moral Harassment. *Mobbing*. Generations. Generation Y. Lack of Complaint.

<sup>1</sup> Acadêmica do 2º ano de Psicologia. Formação superior em Naturoterapia nas Faculdades Integradas Espírita. Especialização em Planejamento e Gestão de Negócios na FAE Centro Universitário. Bolsista do Programa de Apoio à Iniciação Científica (PAIC 2012-2013) da FAE Centro Universitário. *E-mail*: luanaduvaresch@hotmail.com.

<sup>2</sup> Mestre em Educação. Psicólogo. Professor da FAE Centro Universitário nos cursos de Psicologia e de Administração. Orientador de TCC. Orientador do Programa de Apoio à Iniciação Científica (PAIC 2011-2012) da FAE Centro Universitário. *E-mail*: dori.santos@fae.edu.

## INTRODUÇÃO

O assédio moral, enquanto fenômeno que incide sobre as variantes psicológicas do ser humano, pode ser caracterizado em razão de múltiplas relações (familiares, amorosas, sociais, laborais). No entanto, o enfoque que desponta com maior veemência é direcionado às relações que envolvem o ambiente de trabalho por suas particularidades sociais. Estão envolvidas questões referentes ao poder nas relações hierárquicas, ao sistema capitalista e a determinantes sociais, como o crescente desemprego e a necessidade de sobrevivência.

Tal fenômeno existe desde que surgiram as primeiras relações de trabalho, mas apenas nos últimos anos vem sendo amplamente discutido, principalmente devido à realidade formada no ambiente de trabalho, advinda da globalização, a qual levou os trabalhadores a passar por situações humilhantes diante de um mercado exigente, competitivo, com menos oportunidades de emprego e mais ofertas de profissionais. Segundo Fernandes (2005), a cultura da empresa moderna leva à dificuldade de relacionamento entre as pessoas e à falta de solidariedade e cooperação entre elas.

Estudos realizados em psicopatologia do trabalho por Dejours (1992), revelam que a pressão causada pela da organização do trabalho afeta o equilíbrio psíquico e a saúde mental do indivíduo, podendo causar danos irreparáveis à saúde de quem a sofre. A submissão às situações humilhantes constantes ocasiona o estresse, originado do sentimento extremo de sofrimento, impotência e incapacidade a que a vítima de assédio é submetida. O estresse pode levar o ser humano a um estado depressivo, de desequilíbrio emocional, transtornos ansiosos, que podem originar ou desencadear muitas doenças (GUIMARÃES; RIMOLI, 2006). A saúde física e mental de uma pessoa pode ser afetada em conjunto com o abatimento moral, o constrangimento que leva a vítima do assédio moral a degradar sua condição de trabalho e sua qualidade de vida. Tais sintomas podem acometer diferentes sistemas orgânicos, e o trabalhador pode apresentar distúrbios psicossomáticos, cardíacos, digestivos, respiratórios, endocrinológicos etc.

O que se vê nas organizações em relação ao assédio moral é a condescendência com essa prática. As organizações acabam fazendo vistas grossas, uma vez que os gerentes assediadores geralmente são os que mais produzem. Está formada, assim, uma teia de relações que envolvem poder, pressão, necessidade de sobrevivência (visto que estamos falando dentro de um contexto de amplo desemprego) e exigências das condições de trabalho que levam ao assédio.

Logo se vê que não existe um mecanismo de denúncia estruturado que apoie os assediados moralmente ou os incentivem a sair de tal situação. O assediado, não tendo direcionamento após a ocorrência do fato, não denuncia o ato por medo das consequências ou por outros motivos, os quais serão explorados nesta pesquisa. Não obstante, existem aqueles que passam por situações de assédio moral e não a reconhecem como tal. Independentemente do conhecimento do conceito de assédio moral, a ausência de denúncia pode acarretar consequências psicológicas ao assediado.

Delimitamos, também, o tema de nossa pesquisa à Geração Y, por se tratar de um assunto atual e existir pouco material a respeito. Aspectos vivenciados por esse grupo, durante o seu crescimento e desenvolvimento, bem como o contexto sociocultural e político em que viveram em determinada época, têm influência direta em suas características, seus valores e expectativas em aspectos pessoais e profissionais. Exploraremos situações relacionadas à hierarquia e uma possível ação de denúncia.

Diante do amplo acesso a informações na atualidade e pelo perfil característico da Geração Y, de ser mais decidida, inclusiva, segura e estar constantemente em busca de conhecimento (GARCIA; STEIN; RAMÓN,

2008), além de ser conhecida como uma Geração que se posiciona e tem uma relação diferenciada com a hierarquia, chegamos à seguinte questão: **Por qual motivo o trabalhador da Geração Y assediado moralmente não denuncia o assédio sofrido? E, ainda, os trabalhadores da Geração Y sabem o que é assédio moral?**

## 1 ASSÉDIO MORAL NO CENÁRIO ORGANIZACIONAL

A banalização do assédio moral no ambiente organizacional ocorre devido às grandes e constantes mudanças na vida dos trabalhadores. Nos dias atuais, identificamos uma busca incessante em manter ordem perante o caos em que se encontram as organizações, as quais buscam, cada vez mais, atingir resultados e alcançar lucros por meio das pessoas. Tal cenário caracteriza a percepção de que não há mais espaço para uma mentalidade tradicional e que novas formas de relacionamento e comunicação devem ser construídas. Contudo, muitas empresas ainda mantêm os tradicionais métodos de administração de pessoas.

Com o desenvolvimento tecnológico, houve a alteração das exigências dos trabalhadores, as quais passaram de físicas a intelectuais e psicológicas, criando, assim, um ambiente contrário à solidariedade e propício à competitividade. É de suma importância refletir a respeito dos valores e princípios éticos organizacionais e como eles são sustentados em suas ações e relacionamentos.

Os trabalhadores estão mais vulneráveis e ameaçados, tornando-se perdidos e vazios, sem saber a quem recorrer e confiar. Se a violência moral existe, é obrigação da empresa criar condições mais harmônicas que resguardecam a saúde do trabalhador (OLIVEIRA, 2004).

A organização, de forma geral, muitas vezes faz vista grossa ou se apresenta perplexa diante de uma situação de assédio moral aos seus colaboradores, porém muitas não sabem – ou não estão preparadas – como gerir tais dificuldades. Legalmente, a empresa é considerada culpada pela violência à moral e pela convivência com a situação, pois todas têm o dever de fiscalizar a atuação de seus funcionários, zelar pela qualidade no ambiente de trabalho e pelo respeito à dignidade de seus funcionários. Contudo, algumas organizações ainda mantêm a cultura de relações desumanas e aéticas, em que predominam condutas negativas, chegando até mesmo a negligenciar o abuso, pois priorizam sua lucratividade e geram mais cidadãos doentes.

De acordo com Heloani (2004), o assédio moral caracteriza-se pela intencionalidade, a qual incide na constante e deliberada desqualificação da vítima, seguida de sua conseqüente fragilização com o objetivo de neutralizá-la em termos de poder. Esse enfraquecimento psíquico pode levar o indivíduo vitimizado gradualmente a uma despersonalização. Sem dúvida, trata-se de um processo disciplinador no qual se procura anular a vontade daquele que, para o agressor, se apresenta como ameaça. Essa dose de perversão moral – o que faz algumas pessoas sentirem-se mais poderosas, seguras e, até mesmo, mais autoconfiantes à medida que menosprezam e dominam outras – pode levar com facilidade ao assédio moral quando aliada à hipercompetitividade.

### 1.1 CARACTERIZAÇÃO DE ASSÉDIO MORAL

A caracterização do assédio moral é de suma importância para a compreensão da violência no ambiente de trabalho. A partir dela, é possível identificar atitudes que sejam abusivas e também desconsiderar situações

que não caracterizam o assédio moral. Contudo, há diversos conceitos a respeito do assédio moral, o que dificulta sua caracterização e, conseqüentemente, o combate a esse comportamento hostil.

Segundo Soboll (2008a), o tema é estudado há, aproximadamente, 25 anos no mundo, desenvolvendo-se no Brasil a partir do ano 2000 como objeto de estudo e de intervenção profissional, sendo ainda envolto de imprecisões conceituais e metodológicas. Para a autora, essa imprecisão está relacionada à diferente formação e época em que os diversos teóricos que tratam sobre o tema viveram. O médico Heinemann utilizou o termo *mobbing*, da etiologia de Konrad Lorenz, para descrever uma conduta de um grupo de crianças contra um menino. Leymann também se utilizou desse termo, mas aplicando ao ambiente de trabalho, para um grupo que ataca psicologicamente de maneira contínua um trabalhador, a fim de destruí-lo. Outro termo pouco utilizado seria *bullying*, sendo mais comum no ambiente escolar e que considera, muitas vezes, o envolvimento de agressões físicas além da psicológica.

Tendo em vista o contexto brasileiro de assédio moral, buscou-se nesta pesquisa identificar o termo mais adequado para descrever a violência psicológica no trabalho. Para isso, foram analisadas algumas obras, como a de Hirigoyen (2002), Freitas, Heloani e Barreto (2008a), Soboll (2008) e Bernal (2010), entre artigos e dissertações sobre o tema.

Segundo pesquisas de Soboll (2008a), “No Brasil, o termo utilizado na área acadêmica e entre os atores sociais, difundido por Margarida Barreto (2005), é assédio moral, seguindo o modelo francês de Marie-France Hirigoyen (2001)”. Dessa forma, consideraremos o conceito de Hirigoyen (2002) a respeito de assédio moral norteador em nossa pesquisa:

[...] toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se, sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade, ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho (HIRIGOYEN, 2002).

Ainda a respeito do conceito de assédio moral, segundo Ovejero Bernal:

[...] a definição mais aceita hoje em dia é a utilizada pela legislação Sueca, que foi elaborada pela AFS (Agência Sueca para a melhoria do ambiente laboral), em 1993, em que descreve o fenômeno como uma série de ações recorrentes, censuráveis ou claramente negativas, que são dirigidas contra empregados específicos, de maneira ofensiva, e que podem ter como conseqüências a marginalização desses empregados da comunidade de trabalho (OVEJERO BERNAL, 2010, p. 28).

No conceito apresentado acima, são mencionadas características específicas do assédio moral. Para facilitar essa tarefa, Rezende (2008), advogado trabalhista, mestre em Direito do Trabalho, estabelece algumas especificidades ou critérios necessários a essa definição. Tais critérios apresentados surgiram da dificuldade do jurídico em estabelecer o que pode ser considerado assédio moral, definindo-os em quatro pontos, os quais serão adotados neste estudo.

O primeiro ponto é a habitualidade, apesar de não haver um consenso entre os estudiosos sobre a periodicidade, a maioria deles estabelece que o assédio moral deve ser frequente e apresentar um tempo mínimo de ataques. Segundo Rezende (2008), alguns autores estabelecem uma periodicidade mínima de 12 meses, e outros até três anos e quatro meses. Enfatiza-se, ainda, a importância da repetição do fenômeno, reforçando, assim, a etimologia da própria palavra “assédio”, que designa insistência.

Ainda a respeito da habitualidade, Barreto (apud HIRIGOYEN, 2002, p. 2) considera assediado moralmente um indivíduo a “exposição prolongada e repetitiva a condições de trabalho que, deliberadamente, vão sendo degradados”.

Tomaremos como referência de periodicidade a conceitualização de assédio moral em pesquisa realizada por Leymann:

[...] fenômeno no qual uma pessoa ou grupo de pessoas exerce violência psicológica extrema, de forma sistemática e recorrente e durante um tempo prolongado – por mais de seis meses e que os ataques se repitam numa frequência média de duas vezes na semana – sobre outra pessoa no local de trabalho, com a finalidade de destruir as redes de comunicação da vítima ou vítimas, destruir sua reputação, perturbar a execução de seu trabalho e conseguir finalmente que essa pessoa ou pessoas acabe abandonando o local de trabalho (LEYMANN apud GUIMARÃES; RIMOLI, 2006, p. 3).

Diante da divergência e amplitude de periodicidades citadas por diversos autores, tomaremos como referência o período apontado por Leymann de ocorrência mínima de seis meses.

O segundo ponto de Rezende (2006) é o local em que ocorre o assédio. Embora pareça óbvio, dado o contexto em que se trata o tema, o autor destaca que os indivíduos devem pertencer ao mesmo organismo empresarial e que sejam dependentes da empresa, mesmo de forma indireta, ou seja, incluem-se temporários, terceirizados e prestadores de serviços sem vinculação direta com o organismo.

O penúltimo ponto se refere à violência psicológica. O assediador deve apresentar um comportamento que ataque o psicológico de seu alvo – condutas, como gritos, insultos, repreensões, humilhações em público, entre outros. O autor enfatiza que qualquer conduta que produza desconforto psicológico também pode ser incluída, desde que seja de grave destaque daquilo que é suportável dentro de um padrão objetivo, ou seja, caso não ultrapasse o **limite normal**, não será considerado violência psicológica. Portanto, esse critério não deve ser considerado isoladamente dos outros para a caracterização do assédio moral, devido à dificuldade em mensurar a violência psicológica.

No quarto e último critério, o autor propõe a intenção do assediador em causar prejuízo psicológico e moral ao assediado. Nesse ponto, as opiniões sobre o tema são comuns. Precisam ser consideradas omissões e a criação de condições que propiciem a humilhação e sua submissão a uma série de disposições abusivas.

## 2 GERAÇÃO Y

Segundo Garcia, Stein e Ramón (2008), a Geração Y é formada por pessoas nascidas entre 1984 e 1990. Existe uma divergência entre autores no que se refere ao período de nascimento dessa geração. Foja (2009), por exemplo, considera o início da geração com os nascidos em 1978, e ainda limita o fim dessa geração aos nascidos até 2000 (POCKET LEARNING, 2010). Após a data-limite dessa geração, surgem novas gerações, as quais ainda não estão no mercado de trabalho, portanto, considerados irrelevantes nesta pesquisa.

O contexto em que a Geração Y cresceu se remete à globalização e ao desenvolvimento da tecnologia, que possibilitaram o acesso rápido a um grande fluxo de informações, velocidade e constante aperfeiçoamento de produtos, resultando, assim, em inovação e consumismo, bem como estímulo pela mídia e tecnologia. Tais características refletiram em imediatismo, impaciência e apreço por curto prazo em todos os âmbitos da vida.

[...] A Geração Y só conhece a democracia, e as histórias sobre a transição, na Espanha, da ditadura para o estado atual [o que se aplica perfeitamente ao Brasil] começam a lhe soar como batalhas de seus pais. Não deixam de se surpreender com o fato de que a geração anterior tenha sobrevivido sob a tirania de poucas redes de televisão, sob controle governamental estrito, e com telefones pregados na parede. [...] ao lado de importantes transformações sofridas por seus pais [...] Na Geração Y não ocorreu uma ruptura social evidente; não houve Woodstock nem maio de 1968 (GARCIA; STEIN; RAMÓN, 2008, p. 3).

No período de crescimento, as pessoas dessa geração não vivenciaram situações drásticas de economia como as gerações anteriores. Tal fator reforça seu aspecto consumista e também certo otimismo em relação ao mercado de trabalho, possibilitando às pessoas dessa geração arriscar-se mais e inovar.

Apesar de essa geração conhecer a democracia e as histórias de transição política pelas quais seus pais passaram, ela nasceu em uma sociedade preocupada com segurança, num contexto social sem grandes transformações ou rupturas sociais evidentes, bem como possui características diferentes das outras gerações, e mais expressivas. Essas pessoas foram mais protegidas pelos seus pais, cresceram sentindo-se especiais e valorizadas. Essa geração observou a dedicação e a prioridade de seus pais à carreira profissional, deixando de lado a família, bem como o resultado dessa dedicação após uma reestruturação da empresa ou nova demanda no mercado, e não querem cometer o mesmo erro; importam-se mais com o bem-estar e o familiar do que efetivamente com uma carreira profissional, não prezam especificamente pela hierarquia e ascensão profissional, mas pelo reconhecimento de seu trabalho e autonomia em suas decisões.

A Geração Y também é conhecida como a geração do milênio, da internet e do *videogame*. Qual a relevância de um equipamento eletrônico, como o *videogame*, para essa geração, que cresceu com jogos de fases cada vez mais difíceis e desafiadores e que, no final, sempre mostraram o resultado de acordo com o desempenho da pessoa? Tal resultado reflete na vida adulta dessas pessoas, que desenvolveram um perfil competitivo e focado em resultados, apreciando sempre receber *feedbacks* em relação ao seu desempenho.

[...] eles sabem, por experiência, que as coisas, as informações, as novidades morrem em pouco tempo – até mesmo a ordem mundial, que parecia tão imutável. [...] fica claro que a Geração Y responde a estímulos e motivações diferentes dos que moviam seus antecessores. Por exemplo, para eles, o futuro já não é uma ameaça insondável em mãos de megacorporações; ele simplesmente não existe. Essa visão apocalíptica se incorporou aos *videogames* e os jovens Y se sentem à vontade com ela (GARCIA; STEIN; RAMÓN, 2008).

Essas pessoas, em geral, são questionadoras, repensam constantemente suas carreiras profissionais e buscam organizações condizentes com seus valores. Receberam muito mais atenção, carinho e dedicação de seus pais do que outras gerações; seus pais se dedicam a auxiliar seu desenvolvimento pessoal e profissional desde pequenos, o que desenvolveu um perfil autoconfiante, seguro e decidido. Sabem aonde querem chegar e o que devem fazer para alcançar seus objetivos.

## 2.1 VALORES E EXPECTATIVAS DA GERAÇÃO Y

A Geração Y considera o trabalho como fonte de satisfação e desenvolvimento pessoal, atua por objetivos, é focada em resultados, e não em processos, considera sua remuneração somente como resultado de seu desempenho e deseja conciliar sua vida pessoal com a profissional.

A perspectiva desse grupo é mais esperançosa referente ao futuro, mais decidida, possui uma postura de cortesia frente às autoridades, preza pelo coletivismo e pela inclusão social. Também preza por uma empresa com responsabilidades em relação aos seus colaboradores, comunidade e meio ambiente. O trabalho é simplesmente um meio para viver a vida com qualidade, e não um fim. Outra característica [...] é a confiança que os membros da geração Y possuem em si mesmos. Desde cedo esta geração tem sido guiada pelos seus pais tanto no âmbito pessoal como profissional. Os pais destes jovens têm atuado como direcionadores, criadores e até mesmo como *coaches* (MACIEL, 2010).

Essa criação propiciou a esses jovens autoconfiança. Com isso, apreciam desafios, prezam pelo reconhecimento, liberdade e autonomia para agir em seu cotidiano na empresa. São abertos a novas correntes ideológicas e sensíveis à injustiça. O que retém esses profissionais em uma empresa não é necessariamente a oportunidade de crescimento hierárquico, mas o desenvolvimento e o reconhecimento profissional. Prezam por atingir alto grau de liberdade e tomada de decisões em vez de uma nomenclatura de cargo elevado. Possuem interesse em ascensão rápida, mudam de direção quando percebem que isso não acontecerá em um curto espaço de tempo, o que os torna instáveis.

São fatores de autodesenvolvimento buscados pela Geração Y, segundo Tulgan (2009 apud MACIEL, 2010): *performance* baseada na compensação financeira; agenda flexível; local flexível; habilidades vendáveis; acesso aos tomadores de decisão; crédito pessoal pelos resultados alcançados; área clara de responsabilidade; chance para expressão criativa.

## 2.2 GERAÇÃO Y E SUA RELAÇÃO COM A HIERARQUIA

Segundo pesquisas do *The generational divide* (POCKET LEARNING, 2010), a relação da Geração Y com autoridade é de respeito desde que esta demonstre competência. Por dominar o uso de tecnologia, há, predominantemente, uma inversão de papéis ao ensinar o superior a lidar com a habilidade.

As pessoas da Geração Y não reconhecem muito hierarquia, nem têm o mesmo tipo de respeito pela autoridade [...] elas têm mais facilidade para se expressar e acham que podem dizer o que pensam, mesmo quando estão em posições mais baixas na empresa. Elas querem ter responsabilidade rapidamente e querem ter voz [...] dão sua opinião sem esperar ou obedecer a hierarquia (COHEN apud POCKET LEARNING, 2010).

A postura dessa geração, diante da autoridade, é de cortesia, há uma troca de informações e conhecimentos, relação bem diferente de outras gerações que lidam com uma situação de respeito e lealdade, ou até mesmo de amor e ódio. Busca crédito com seu gestor por resultados alcançados e busca acesso e relacionamento com as pessoas responsáveis por tomar decisões, para que possa ter alguma participação.

### 3 METODOLOGIA DE PESQUISA

A metodologia proposta é de caráter exploratório e qualitativo, considerando-se que a base de conhecimento da relação entre o assédio moral e os efeitos psicológicos em quem sofre esse assédio não permite, ainda, estabelecer conexões de cunho mais específico. Essa investigação é de natureza qualitativa, exploratória e descritiva.

O grupo é caracterizado independentemente de gênero e classe socioeconômica, componentes da Geração Y (nascidos entre 1984 e 1990, segundo GARCIA; STEIN; RAMÓN, 2008), estudantes de graduação e pós-graduação em instituição de ensino superior em Curitiba, atuantes no mercado de trabalho no mínimo há seis meses (LEYMANN apud ELGENNENI; VERCESI, 2009, p. 6) e assediados moralmente, segundo contextualização do tema. A pesquisa foi realizada fora do ambiente de trabalho, obtendo um caráter mais informal e sem pressão.

Os métodos e procedimentos utilizados foram análises documentais e demais registros sobre o assunto, bem como pesquisa de campo e coleta de dados. Foi aplicado o modelo conceitual de análise de dados por exploração e descrição do conceito de assédio moral e Geração Y, proporcionando maior entendimento e construindo hipóteses que expliquem o comportamento dos apontamentos feitos nesta pesquisa.

O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário (APÊNDICE 1), o qual aborda tanto aspectos característicos do grupo quanto questões relacionadas ao tema:

- a) Características do grupo: sexo, faixa etária, tempo no mercado de trabalho, tempo na empresa atual;
- b) Questões relacionadas ao tema: entendimento do conceito de assédio moral, vivência do assédio moral, existência de denúncia, justificativa de ausência de denúncia e sentimento após ser assediado.

O instrumento de pesquisa foi elaborado a partir de referenciais teóricos e aplicação de questionário piloto, o qual possibilitou direcionamento em relação aos conceitos de assédio moral de senso comum e características apresentadas pelo grupo inicial. Os resultados do pré-piloto não foram considerados na análise final, servindo somente para redirecionamento e aperfeiçoamento do questionário durante o projeto de pesquisa.

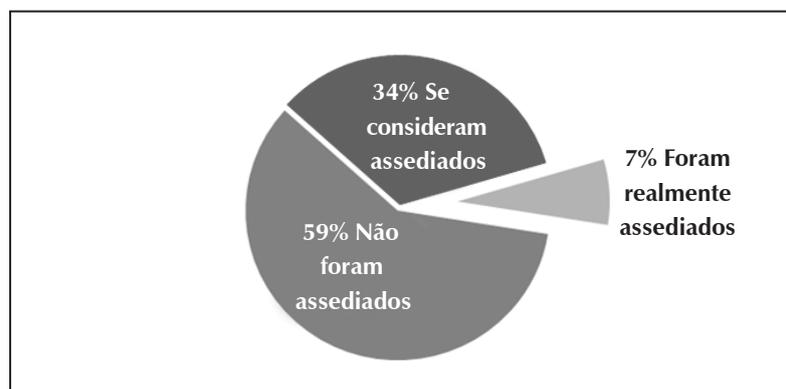
A pesquisa foi realizada em um grupo de 139 pessoas. Destas, 90 foram consideradas integrantes da Geração Y, e as 49 restantes foram desconsideradas na pesquisa devido à idade e ao pertencimento a outras gerações, as quais não são o foco desta pesquisa.

Foram analisados dados quantitativos referentes às pessoas que se consideram assediadas, ou não, permitindo, assim, uma análise crítica do conhecimento a respeito do tema.

## 4 RESULTADOS DA PESQUISA

Em relação aos resultados apurados na pesquisa, pôde-se observar que 34% dos entrevistados relataram terem sido assediados moralmente no ambiente de trabalho, sendo 79% mulheres e 6% homens (GRÁF. 1). Dos que se consideram assediados moralmente, somente 7% dos pesquisados efetivamente passaram por uma situação de assédio moral, considerando a periodicidade do fenômeno.

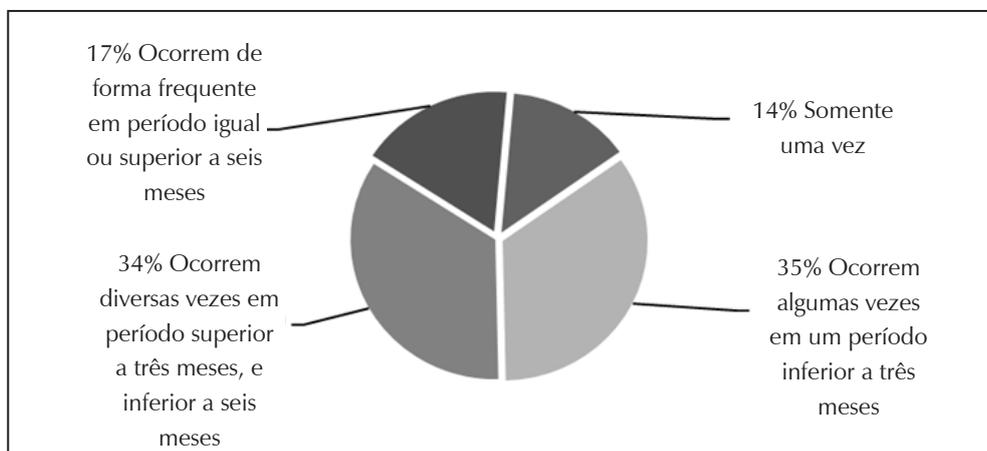
GRÁFICO 1 – Assediados moralmente no ambiente de trabalho – 2012



FONTE: Os autores (2012)

O conceito de assédio moral é conhecido por 86% dos pesquisados, que consideram ter passado pela situação, porém não há relação do conceito do tema com o período de ocorrência pelos entrevistados, sendo considerada por apenas 16% a periodicidade de seis meses (GRÁF. 2). Tais dados apontam, primeiramente, que a maioria dos pesquisados da Geração Y possui conhecimento adequado a respeito do conceito de assédio moral. Contudo, há banalização do tema em relação à periodicidade que caracteriza o assédio moral, pois 49% dos entrevistados consideram ter vivenciado situações de assédio moral, porém elas ocorreram somente uma ou algumas vezes, em período inferior a três meses.

GRÁFICO 2 – Tempo de ocorrência nas situações de assédio moral – 2012

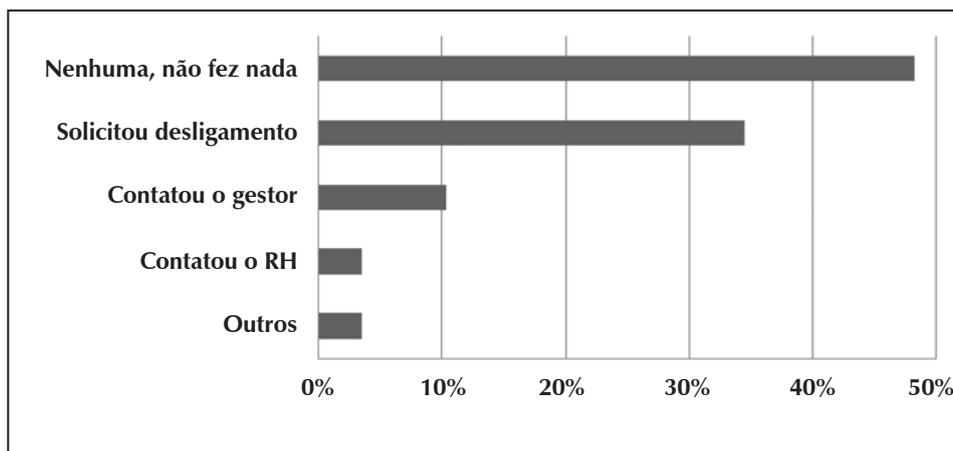


FONTE: Os autores (2012)

Ainda, daqueles que se consideram assediados moralmente (31%), aproximadamente 48% não tomaram nenhuma atitude diante do acontecimento. Em relação àqueles que realmente passaram por situações de assédio moral, 60% também não o fizeram.

De forma geral, as atitudes diante do assédio podem ser observadas no GRÁF. 3, abaixo:

GRÁFICO 3 – Atitudes diante do assédio moral – 2012

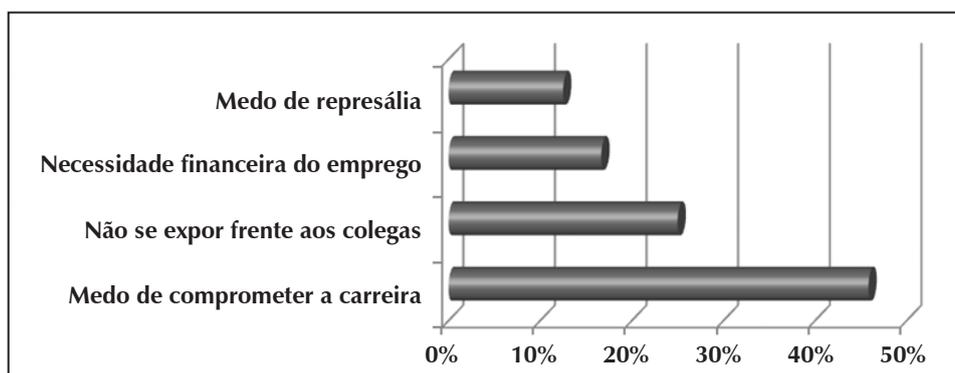


FONTE: Os autores (2012)

Tais dados refletem a ineficácia das organizações em ter uma estrutura que apoie ou incentive a denúncia dos assediados, e que deveria ser prioridade em um momento em que as empresas se preocupam tanto com a gestão de pessoas e com o desenvolvimento humano. Ao mesmo tempo que criam o clima de competitividade, e diante do cenário atual do mercado de trabalho, as empresas acabam propiciando de forma indireta esse tipo de abuso.

No GRÁF. 4, podemos observar os motivos apontados em relação à ausência de denúncia entre os que se consideram assediados, sendo o maior item assinalado o medo de comprometer a carreira profissional, seguido da exposição frente ao colega de trabalho.

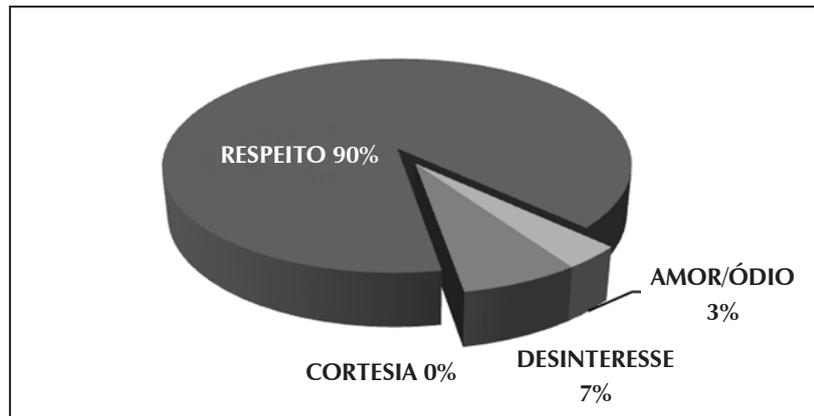
GRÁFICO 4 – Justificativa da ausência de denúncia dos considerados assediados – 2012



FONTE: Os autores (2012)

Em relação às características da Geração Y relacionadas à hierarquia, considerando a postura diante da autoridade, a característica maior, teoricamente, seria a de cortesia. Contudo, essa foi a que teve um índice de 0% na pesquisa, enquanto a preferência por uma relação de respeito foi apontada por 89,5% dos pesquisados, sendo uma característica de outra geração (GRÁF. 5).

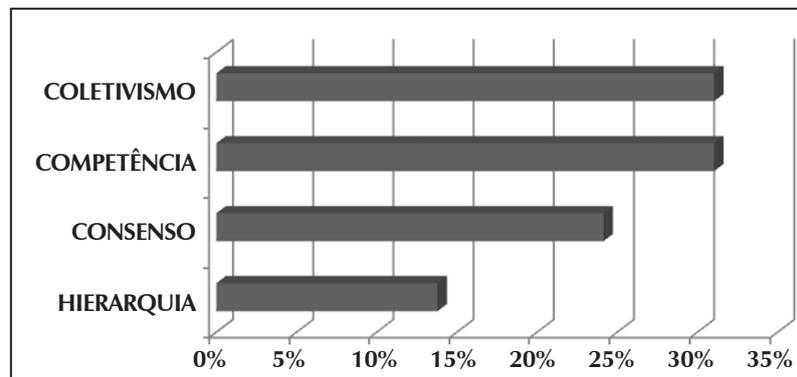
GRÁFICO 5 – Postura dos entrevistados em relação à autoridade



FONTE: Os autores (2012)

Outra característica explorada foi em relação ao estilo de liderança almejado; teoricamente, haveria uma preferência pelo coletivismo. Contudo, o coletivismo e a competência tiveram o mesmo índice: 9% (GRÁF. 6).

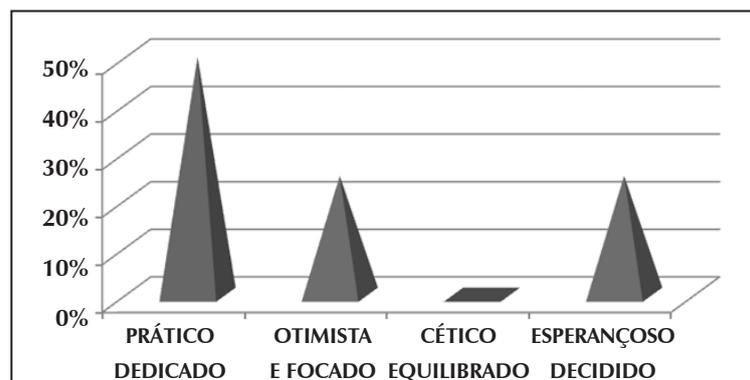
GRÁFICO 6 – Estilo de liderança considerado ideal



FONTE: Os autores (2012)

Em relação às características com as quais os pesquisados mais se identificam, apenas 25% relataram ser esperançosos e decididos, características consideradas na teoria, enquanto 50% assinalaram ser práticos e dedicados, características de outra geração (GRÁF. 7).

GRÁFICO 7 – Característica com a qual mais se identifica – 2012



FONTE: Os autores (2012)

As justificativas de ausência de denúncia apresentadas na pesquisa – em que a maioria significativa dos pesquisados se considera assediada e não denunciou por medo de comprometer a carreira profissional e, ainda, o fato de não querer se expor em frente aos colegas de trabalho – contradizem o perfil característico dessa geração, encontrado em pesquisa, de ser autoconfiante, segura e expor suas ideias de forma direta.

Ainda em relação às características dessa geração, pode-se constatar que há divergência na aderência ao perfil pesquisado na amostra aplicada, em relação à postura diante da autoridade, estilo de liderança apreciado e características de identificação.

Com base nesses dados, questiona-se o motivo da discrepância entre as atitudes e características que compreendem a Geração Y, o que nos leva a refletir se dentro da complexidade humana podemos realmente determinar características de um grupo devido ao seu contexto sociocultural e de que forma essas características podem realmente condizer à realidade.

Em relação ao principal fator nesta pesquisa – justificativa da ausência de denúncia –, podemos observar uma característica relacionada à insegurança no grupo, o que poderia ser aprofundado em outra pesquisa, na qual seria possível verificar, por exemplo, se há relação em serem mais novos no mercado de trabalho ou possuem alta cobrança e expectativas diante de seu perfil tendencioso ao sucesso e às conquistas. Afinal, se possui tanta informação, conhecimento e apoio dos pais, por que a Geração Y se sente insegura em relação à sua carreira, suas decisões e à exposição? E, ainda, até que ponto o estudo de gerações se torna fidedigno na sociedade atual?

## APÊNDICE 1

Questionário elaborado para a pesquisa de campo.

**VOCÊ DEVERÁ MARCAR SOMENTE UMA OPÇÃO POR QUESTÃO, EXCETO NAS QUESTÕES “3” e “7”.**

Sexo: ( ) F ( ) M || Faixa etária: ( ) 21 a 27 anos ( ) 28 a 32 anos ( ) Acima de 33 anos.

Tempo de atuação no mercado de trabalho:

- ( ) Menos de um ano
- ( ) Entre um e três anos
- ( ) Entre três e cinco anos
- ( ) Acima de cinco anos

Tempo na empresa atual:

- ( ) Menos de seis meses
- ( ) Entre seis meses e dois anos ( ) Entre dois anos e cinco anos ( ) Acima de cinco anos

1. O que você entende por assédio moral no ambiente de trabalho?

- ( ) Quando um trabalhador é coagido com piadas constrangedoras e fofocas.
- ( ) Quando o chefe se aproveita do poder de sua função para exigir muito do trabalho de um empregado.
- ( ) Quando um superior é assertivo com seu subordinado publicamente.
- ( ) Qualquer conduta abusiva, que aconteça repetidamente contra a dignidade ou a integridade de um trabalhador.
- ( ) Quando há insinuações sexuais vindos de um superior para um trabalhador.

2. Você já foi assediado moralmente no ambiente de trabalho?

- ( ) Sim ( ) Não

3. (Nesta, poderá marcar mais de uma opção.) Assinale as situações abaixo pelas quais você já tenha passado no ambiente de trabalho:

- ( ) Recebeu críticas em público.
- ( ) Recebeu propositalmente instruções confusas e imprecisas.
- ( ) Teve sua presença ignorada frente a outros colegas.

- Circularam boatos maldosos e calúnias a seu respeito.
- Foram solicitados trabalhos urgentes sem real necessidade.
4. Em relação à questão “3”, caso tenha passado por algumas das situações, durante quanto tempo ocorreu?
- Somente uma vez.
- Algumas vezes em período inferior a três meses.
- Diversas vezes em período superior a três meses e inferior a seis meses.
- Frequentemente em período igual ou superior a seis meses.
5. De acordo com sua resposta na questão “3”, qual sua atitude diante de tal fato?
- Não passei por nenhuma das situações.
- Não fiz nada.
- Contatei o gestor da empresa.
- Contatei o RH da empresa.
- Solicitei desligamento da empresa.
- Outro: \_\_\_\_\_
6. Caso não tenha denunciado o ocorrido, por qual motivo não o fez?
- Necessidade financeira de manter o emprego.
- Medo de comprometer a minha carreira profissional.
- Não quis me expor frente aos colegas de trabalho.
- Medo de represália.
- Outro: \_\_\_\_\_
7. (Nesta, poderá marcar mais de uma opção.) Liste abaixo quais os sintomas você percebeu após passar pelas situações citadas na questão “3”:
- |  |  |                                    |
|--|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Nenhum sintoma      | <input type="checkbox"/> Estresse            | <input type="checkbox"/> Ansiedade |
| <input type="checkbox"/> Dores de cabeça     | <input type="checkbox"/> Atitudes agressivas | <input type="checkbox"/> Raiva     |
| <input type="checkbox"/> Impotência (Apatia) | <input type="checkbox"/> Culpa               | <input type="checkbox"/> Medo      |
| <input type="checkbox"/> Depressão           | <input type="checkbox"/> Humilhação          | <input type="checkbox"/> Vergonha  |

8. Como você considera sua postura diante da autoridade?

- Respeito
- Amor/ódio
- Desinteresse
- Cortesia

9. Que estilo de liderança você considera o ideal em um ambiente organizacional?

- Hierarquia
- Consenso
- Competência
- Coletivismo

10. Assinale a opção com as características com as quais você mais se identifica:

- Prático e dedicado
- Otimista e focado
- Cético e equilibrado
- Esperançoso e decidido

## REFERÊNCIAS

- BERGAMINI, Cecília; TASSINARI, Rafael. **Psicopatologia do comportamento organizacional**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.
- BERLINGUER, Giovanni. **A saúde nas fábricas**. São Paulo: CEBES, HUCITEC, 1983.
- CANIATO, Angela M. P.; LIMA, Eliane C. Assédio moral nas organizações de trabalho: perversão e sofrimento. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 177-192, jul./dez. 2008.
- DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. São Paulo: Cortez, 1992.
- ELGENNENI, Sara M. M.; VERCESI, Cristiane. Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais. **Revista Psicologia, Organizações, Trabalho**, Florianópolis, v. 9, n. 1, p.68-85, jan./jun. 2009.
- FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. São Paulo: Saraiva, 2006.
- FERNANDES, Daniel von der Heyde. Assédio moral no trabalho: um estudo com “suspiros” etnográficos das relações de poder na empresa. In: FÓRUM CRITEOS, 2., 2005, Porto Alegre, RS. **Anais...** Porto Alegre: UFRGS, 2005.
- FERNANDES, Daniela A. et al. **Volkswagen**: o impacto da geração Y no marketing de meio ambiente. Trabalho acadêmico (Comunicação empresarial) – ESAGS FGV, Santos, 2010.
- FREITAS, Maria E.; HELOANI, Roberto; BARRETO, Margarida. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.
- FOJA, Célia R. **O sentido do trabalho para a geração Y**: um estudo a partir do jovem executivo. 2009. 161 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Metodista de São Paulo, 2009.
- GARCIA, Pilar; STEIN, Guido; RAMÓN, José. Quem é a geração Y. **HSM Management**, São Paulo, n. 70, p. 01-07, p. 1-7, set./out. 2008.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1995.
- GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, abr./mar. 1995.
- GUIMARÃES, Líliliana A. M.; RIMOLI, Adriana O. “Mobbing” (assédio psicológico) no trabalho: uma síndrome psicossocial multidimensional. **Revista Psicologia, Organizações, Trabalho**, Florianópolis, v. 22, n. 2, p. 183-192, maio/ago. 2006.
- HELOANI, Roberto. Assédio moral: a dignidade violada. **Aletheia**: revista do Curso de Psicologia da ULBRA, Canoas, n. 22, p. 101-108, jul./dez. 2005.
- \_\_\_\_\_. Assédio moral: um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. **RAE-eletrônica**, São Paulo, v. 3, n. 1, art. 10, jan./jun. 2004.
- HIRIGOYEN, Marie-France. **Mal estar no trabalho**: redefinindo o assédio moral. Tradução de Rejane Janowitz. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2002.
- KIENEN, Nádia; BOTOMÉ, Sílvio P. Assédio moral: a coerção tem muitos graus. **Revista Psicologia, Organizações, Trabalho**, Brasília, v. 22, n. 1, p.180-185, jan./jun. 2007.
- LOPES, Regina L. M.; DINIZ, Normélia M. F. D. Assédio moral: a violência perversa no cotidiano. 2002. **Texto & Contexto Enfermagem**, v. 13, n. 4, p. 643-645, out./dez. 2004.
- MACIEL, Natália B. **Valores que influenciam a retenção de profissionais da geração Y nas organizações**. 2010, 69 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

- MIRANDA, Henrique C.; COLETA, José A. **O rebaixamento cognitivo, a agressão verbal e outros constrangimentos e humilhações: o assédio moral na educação superior.** 2005. Disponível em: <[http://www.assediomoral.org/IMG/pdf/Artigo\\_O\\_Assedio\\_moral\\_na\\_Educacao\\_Superior\\_Colleta\\_e\\_Miranda.pdf](http://www.assediomoral.org/IMG/pdf/Artigo_O_Assedio_moral_na_Educacao_Superior_Colleta_e_Miranda.pdf)>. Acesso em: 30 ago. 2013.
- NAKAMURA, Antonieta P.; FERNADEZ, Ramon A. Assédio moral. **Aletheia:** revista do Curso de Psicologia da ULBRA, Canoas, n. 19, p. 69-74, jan./jun. 2004.
- OLIVEIRA, Paula R. Assédio moral no trabalho. **Psicologia PT.** 2004. Disponível em: <[http://www.psicologia.com.pt/artigos/ver\\_opiniao.php?codigo=AOP0032&area=d8](http://www.psicologia.com.pt/artigos/ver_opiniao.php?codigo=AOP0032&area=d8)>. Acesso em: 27 mar. 2012.
- OLIVEIRA, Sidnei. Geração Y atrair, enquadrar, reter... ou só entender. **Exame.com.** 19 maio 2011. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/rede-de-blogs/blog-do-management/2011/05/19/geracao-y-atrair-enquadrar-reter-ou-so-entender/>>. Acesso em: 23 maio 2012.
- OVEJERO BERNAL, Anastácio. **Psicologia:** psicologia do trabalho em um mundo globalizado; como enfrentar o assédio psicológico e o estresse no trabalho. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- PEIXOTO, Osvaldo S.; PEREIRA, Ivonete V. Assédio moral no trabalho: repercussões sobre a saúde do trabalhador. **Revista Brasileira de Medicina e do Trabalho,** Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 135-137, abr./jun. 2005.
- POCKET LEARNING. **Geração Y.** Laboratório de Pesquisas SSJ, 2010. Disponível em :<<http://www.labssj.com.br/>>. Acesso em 27 mar. 2012..
- REZENDE, Leonardo de Oliveira. **Assédio moral/organizacional:** uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.
- SOARES, Leandro Q.; FERREIRA, Mário C. Pesquisa participante como opção metodológica para investigação de práticas de assédio moral no trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho,** Florianópolis, v. 6, n. 2, p. 85-110, jul./dez. 2006.
- SOBOLL, Lis Andréa P. **Assédio moral/organizacional:** uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.
- SOBOLL, Lis Andréa P. (Org.). **Violência psicológica no trabalho e assédio moral:** pesquisas brasileiras. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.
- TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1994.

