

COMO LIDAR COM O ASSÉDIO MORAL NO ÂMBITO DA OUVIDORIA

Ana Dantas

VIOLÊNCIA

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define a violência como o uso deliberado da força física, ou o poder, como ameaça à própria pessoa, um terceiro, um grupo ou uma comunidade, que cause ou tenha muitas possibilidades de causar lesões, morte, danos psicológicos, transtornos de desenvolvimento ou privações.

TIPOS DE VIOLÊNCIA

- 1) Violência Física- já não aceita como antes por ser de fácil configuração;
- 2) Violência Sexual – assédio sexual. Artigo 216 do código penal e a Lei 19.224 de 15.05.01 define o assédio sexual como:
“constranger alguém com o intuito de obter vantagens ou favorecimento sexual, prevalecendo-se, o agente, de sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes a exercício de emprego, cargo ou função”
- 3 – Violência Psicológica - O assédio moral é um tipo de violência psicológica.

Segundo Margarida Barreto,

“A humilhação constitui um indicador importante na avaliação das condições de trabalho e saúde de trabalhadores e trabalhadoras, revelando uma das formas mais poderosas de violência sutil nas relações organizacionais e na sociedade”.

DEFINIÇÕES DE ASSÉDIO MORAL:

O assédio moral no trabalho é definido como qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude, relações desumanas e aéticas de longa duração e etc.) que atente, por sua repetição ou sistematização contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

(Marie - France Hirigoyen)

Assédio moral é uma conduta abusiva, de natureza psicológica, que atenta contra a dignidade psíquica do indivíduo, de forma reiterada, tendo por efeito a sensação de exclusão do ambiente e do convívio social.

(Rodolfo Pamplona Filho)

Assédio é o termo utilizado para designar toda conduta que cause constrangimento psicológico ou físico à pessoa.

(Sônia Mascaro Nascimento)

CONCEITO DE ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO:

É a exposição dos trabalhadores a situações humilhantes e constrangedoras, repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, desestabilizando a relação da vítima com o ambiente de trabalho e a organização.

(Repetitividade, duração e dano)

TIPOS DE ASSÉDIO

- 1 - Horizontal ou Transversal - ocorre entre pessoas do mesmo nível hierárquico, desencadeado por alguma discriminação:
- 2- Vertical ascendente subordinado contra seu superior hierárquico (menos comum);
- 3 - Vertical descendente: efetuado por agente de grau hierárquico superior ao da vítima (mais comum):
- 4 - Misto - vertical e horizontal simultâneos.

EXEMPLOS DE ASSÉDIO:

- Desqualificação da pessoa por meio de comunicação não verbal;
- Recusa à comunicação direta;
- Descrédito por meio de insinuações sobre sua competência;
- Isolamento, fazendo-a crer que todos estão contra ela;
- Afrontar, confiando-lhe tarefas inúteis;
- Indução ao erro para poder acusá-la em seguida;
- Assédio sexual como forma de perseguição moral.



EXEMPLOS DE ASSÉDIO:

Assédio sexual como forma de perseguição moral.

Prazos impossíveis de cumprir;

Falta de reconhecimento do trabalho;

Designar tarefas abaixo da capacidade intelectual e profissional;

Sonegação de informações e de materiais necessários para o trabalho;

Colocar o funcionário na “GELADEIRA”

ESTRATÉGIAS DO AGRESSOR:

- Fragilizar, ridicularizar e inferiorizar a vítima;
- Escolher e isolar a vítima do grupo;
- Livrar-se da vítima que é forçada a pedir demissão ou é demitida por insubordinação;
- Impedir de se expressar e não explicar porque;
- Impor ao coletivo sua autoridade;
- Desumanizar a pessoa;
- Destruir a vítima



O QUE NÃO É ASSÉDIO?

- O estresse
- O conflito
- As agressões pontuais
- As más condições de trabalho
- As imposições profissionais
- A gestão por injúria.

POR QUAL MOTIVO ALGUÉM É ASSEDIADO?

- Discriminação
- Inveja, ciúme e rivalidade
- Briga pelo poder
- Por Medo
- Pelo inconfessável.

O QUE FAZER EM CASO DE ASSÉDIO?

- 1) PREVENÇÃO - construir nova mentalidade no ambiente de trabalho-(conscientização, apoio da alta hierarquia, envolvimento da área RH, promover uma agenda social com palestras e treinamentos, mediação de conflito, etc).
- 2) COMBATE - criar mecanismos de controle e punição aos que praticam o assédio. (buscar soluções para problemas individuais e apresentar soluções coletivas)

O QUE FAZER EM CASO DE ASSÉDIO?

- Código de Normas e Conduta
- Comissão de Ética:
- Parceria com áreas (Departamento Jurídica, RH, etc)
- Criar LEIS de combate ao Assédio Moral (ação que envolve toda a sociedade);

COMO TRATAR UMA SITUAÇÃO DE ASSÉDIO MORAL

- Distinguir patologias X organização do trabalho;
- Separar a escuta da mediação
- Capacitar os mediadores para intervir junto às pessoas
- Antes de intervir é preciso definir em que nível ocorre o assédio e tentar compreender o problema (racionalidade)
- Cuidado para não colocar o agressor como vítima;
- Ter muita cautela.

BIBLIOGRAFIA

- Mal-Estar no Trabalho - (Marie France Hirigoyen)
- ASSÉDIO MORAL - Violência perversa no cotidiano (Marie France Hirigoyen)
- Uma Jornada de Humilhações - dissertação de Mestrado de Margarida Barreto
- Assédio Moral no Trabalho - Maria Ester de Freitas, Roberto Heloani e Margarida Barreto
- PERDI UM JEITO DE SORRIR QUE EU TINHA - João Batista Ferreira
- Assédio Moral Uma responsabilidade corporativa - Paulo Peli e Paulo Teixeira

**“O grande problema da
humanidade não está no
domínio da ciência, mas
dos corações e mentes”
(Albert Einstein - físico)**

Humanização

...não só o conhecimento das ciências naturais, mas o conhecimento das ciências sociais e das humanidades, o que altera os modos de ver os sujeitos, a abordagem na saúde e as inter-relações entre pacientes, gestão e profissionais das diversas disciplinas.

Inclui-se no cuidado, a busca do conhecimento do ser em sua complexidade, a valorização das subjetividades e a escuta às suas necessidades.

Fonte: <http://www.humanizacao.com.br/>.

Ana Maria Dantas Leite, pós graduada na área de Gestão de Pessoas, Coordenou o projeto de criação da Ouvidoria Interna do Banco do Brasil onde exerceu o cargo de 1ª Ouvidora Interna. Ocupa o cargo de diretora de Organização e Relações Internacionais da Associação Nacional de Ouvidores do Poder Público - ANOP

Email: anadantasleite@yahoo.com.br

Contato: (85) 9944-2450 - Fortaleza - CE