

Análise da percepção dos docentes da área de Secretariado Executivo sobre o assédio moral no ambiente de trabalho

Analysis of the perception of teachers of the Executive Secretariat area on moral harassment in the workplace

Maria do Céu de Sena Moura¹
 Eliana Karine Barbosa de Almeida²
 José Felipe Florêncio da Silva³
 Fabiana Carla Bezerra Vitaliano⁴

Recebimento: 8 de dezembro de 2021.

Aprovação: 29 de janeiro de 2022.

Publicação: 13 de julho de 2022.

Resumo: Este estudo teve por objetivo apresentar de que maneira os docentes do curso de Secretariado Executivo percebem o assédio moral em seu ambiente de trabalho. Para tanto, buscou-se definir as práticas que se configuram como assédio moral e de onde podem surgir. A pesquisa buscou responder à seguinte questão: Como os docentes do curso de Secretariado Executivo percebem o assédio moral no ambiente de trabalho? O referencial teórico tratou de conceituar o assédio moral, mostrar suas consequências e o impacto na produtividade e na saúde do trabalhador; ainda, conceituar o assédio moral vertical descendente e ascendente e o horizontal. A metodologia constou de pesquisa de campo de caráter exploratória, aplicada aos docentes de duas instituições de ensino, sendo uma de ensino superior pública e outra de

¹ Universidade Federal de Roraima. E-mail: maria.sena@ufr.br.

² Graduanda do Curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Roraima. E-mail: elianakarine295@gmail.com.

³ Graduando do Curso de Secretariado Executivo Trilíngue da Universidade Federal de Roraima. E-mail: felipesilva101@live.com.

⁴ Professora da Universidade Federal de Roraima (UFRR). E-mail: fabiana.vitaliano@ufr.br.

ensino técnico pública do estado de Roraima. A amostra foi composta de 70% dos docentes do curso de Secretariado Executivo da instituição de ensino superior e 25% dos docentes da instituição de ensino técnico. Todos os respondentes têm formação em Secretariado Executivo. Dentre os principais resultados, destaca-se que cerca de 60% dos docentes afirmam ter sofrido assédio moral praticado pelos colegas de trabalho de mesmo nível hierárquico; e quanto à postura frente ao assédio moral, 80% dos entrevistados orientam as vítimas a denunciar o caso às autoridades competentes.

Palavras-chave: Assédio Moral; Secretariado Executivo; Ambiente de Trabalho.

Abstract: This study aimed to present how Secretarial Science Undergraduate Course Professors perceive moral harassment in their work environment. Therefore, we sought to define the practices that are configured as moral harassment and where they can arise. The research sought to answer the following question: How do Secretarial Science Undergraduate Course Professors perceive mobbing in the work environment? The theoretical framework dealt with conceptualizing moral harassment, showing its consequences and impact on worker productivity and health; it still, conceptualized the descending and ascending vertical and horizontal moral harassment. The methodology consisted of exploratory field research, applied to Professors from two educational institutions, one of public higher education and the other one of public technical education in the state of Roraima. The sample consisted of 70% of the professors of the Secretarial Science Undergraduate Course of the higher education institution and 25% of the professors of the technical education institution. All respondents have a bachelor's degree in Secretarial Science. Among the main results, it is highlighted that about 60% of the professors claim to have suffered bullying from co-workers of the same hierarchical level; and regarding their attitude towards moral harassment, 80% of respondents advise victims to report the case to the competent authorities.

Keywords: Moral Harassment; Executive Secretariat; Workplace.

1. Introdução

Embora o senso comum vislumbre a violência como aquelas que estão relacionadas ao uso de armas ou dos punhos, contrariamente a essa percepção, todos os dias as pessoas estão sujeitas àquelas agressões que mexem, ferem e comprometem a saúde física e/ou psíquica (Egger-Moellwald & Egger-Moellwald, 2010).

Muito se discute sobre a importância de se combater o assédio moral no ambiente de trabalho, nas organizações públicas e em situações do cotidiano dos brasileiros, pois o número de depoimentos que surgiram no Ministério do Trabalho – MTE – mostram que esse vem se tornando um problema comum nas organizações, conforme aponta uma pesquisa feita pelo *site* Vagas.com, e publicada com exclusividade pela BBC Brasil. A referida pesquisa afirma que, dos 4.975 profissionais de todas as regiões do país ouvidos no final de maio de 2015, 52% disseram ter sido vítima de assédio sexual ou moral. E, entre quem não passou por esta situação, 34% já presenciaram algum episódio de abuso (Barifouse, 2015).

Diante dos fatos mencionados, observa-se que algumas organizações, bem como instituições de ensino, pregam seus valores éticos e de total compromisso com seus colaboradores; porém, suas práticas as contradizem, principalmente no quesito ético e moral (Nunes & Tolfo, 2012). Pode-se comparar a estrutura organizacional dessas instituições com um *iceberg*, pois é possível visualizar o que está por cima da água (aspectos expostos), porém abaixo deste nível estão as práticas organizacionais muitas vezes comprometidas e contaminadas (Nunes & Tolfo, 2012).

O assédio moral pode ser caracterizado por repetidos comportamentos e atitudes hostis, dirigidos a um ou mais funcionários de forma consciente ou inconsciente que podem trazer sérios danos ao indivíduo, além de interferir em sua produtividade (Einarsen *et al.*, 2005). Diante do exposto, mediante à reincidência nos casos de assédio moral dentro do

ambiente de trabalho, começa-se a dar maior atenção para combater tais práticas, principalmente por tratar-se de um ambiente educacional. Dessa forma, acredita-se que todos são beneficiados: o funcionário tem mais qualidade de vida, produz mais, pois está satisfeito com seu trabalho. E, por outro lado, a instituição também ganha por não ter gastos desnecessários com indenizações e aposentadorias precoces (Martiningo, 2007).

Nesse sentido, este estudo apresenta a seguinte questão de pesquisa: Como os docentes do curso de Secretariado Executivo percebem o assédio moral em seu ambiente de trabalho? E o objetivo geral consiste em apresentar de que maneira os docentes do curso de Secretariado Executivo percebem o assédio moral em seu ambiente de trabalho. Para isso, foram traçados os seguintes objetivos específicos: descrever o assédio moral, o perfil do assediador e assediado e as consequências; definir as práticas que se configuram como assédio moral, bem como de onde elas geralmente partem; analisar e discutir a percepção dos docentes de Secretariado acerca do assédio no ambiente de trabalho.

O trabalho foi estruturado em cinco seções, sendo a primeira esta introdução, que apresenta uma contextualização sobre o tema da pesquisa, o problema da pesquisa, a justificativa e os objetivos geral e específicos. Na segunda seção, o referencial teórico aborda as concepções do assédio moral sobre o perfil do assediador e do assediado, as consequências dele, e o Secretário Executivo e o assédio moral. Em seguida, os procedimentos metodológicos, os resultados e discussões do estudo e as considerações finais, ressaltando as contribuições do estudo para o secretariado e para a academia, e sugestões para trabalhos futuros.

2. Referencial Teórico

2.1. Concepções sobre o Assédio Moral

O assédio moral, ou assédio psicológico como também é conhecido, vem desde os tempos remotos, como o período da escravidão, em que eram notórios os tratamentos abusivos e violentos no ambiente de trabalho rural. Esteve presente também há muito tempo dentro das organizações modernas. Porém, foi a partir de 1990 que foi identificado como um fator destrutivo no ambiente de trabalho (Godoi & Massaruti, 2011).

Para Leymann (1990), o assédio moral envolve comunicação hostil e não ética, direcionada de um modo sistemático por um ou mais indivíduos. Durante o assédio, a vítima é posta em posição desamparada e indefesa, sendo mantida nessa condição por meio de ações hostis. Pode ser compreendido também por repetidos comportamentos, ações e práticas desagradáveis, dirigidas a um ou mais trabalhadores de forma consciente ou inconsciente, que pode trazer danos à integridade psíquica e/ou física do indivíduo, além de interferir no desempenho e no ambiente de trabalho (Einarsen *et al.*, 2005).

O assédio moral pode ser caracterizado de modo vertical, que é o mais comum, e o horizontal, quando empregados de um mesmo nível disputam por alcançar uma meta e, geralmente, tentam agredir aquele que mais se destaca na organização, sendo uma ameaça a eles. O assédio também acontece de maneira ascendente ou descendente. O assédio vertical descendente é o mais comum e mais fácil de perceber dentro do ambiente de trabalho, pois geralmente é proveniente de rivalidade e medo, gerando, então, excesso de autoritarismo e o abuso de poder por parte do chefe ao seu subordinado (Goldschmidt & Crusaro, 2011).

De acordo com Leymann (1990), em estudos realizados concluiu-se que as vítimas do assédio sofreram tais práticas ao menos uma vez por semana, de acordo com uma média para mais ou para menos, com duração de seis meses. Estudos sobre o tema confirmam que a

ofensa constitui um risco “invisível”, porém concreto nas relações de trabalho, e que compromete, sobretudo, a saúde dos trabalhadores, pois apresenta-se como uma forma de gerir e controlar os processos de trabalho que causam consequências negativas para a saúde física e mental do colaborador, degradando o ambiente de trabalho, as relações profissionais e o desempenho organizacional.

A pesquisadora e psicanalista francesa Marie-France Hirigoyen, em seu trabalho publicado em 2002, classifica o assédio moral dividindo-o em quatro categorias, conforme demonstra o quadro 1:

Quadro 1: As quatro categorias de assédio moral

TIPOS DE ASSÉDIO	DESCRIÇÃO
Isolamento e recusa de comunicação	Ignora-se a presença do trabalhador, impossibilitando o diálogo; caso tente falar, é interrompido; a comunicação com ele é feita por escrito; seu pedido de entrevista é negado pela direção.
Dignidade violada	Gestos de desprezo e insinuações desdenhosas para com a vítima; rumores sobre sua sanidade mental; zombarias caricaturais sobre seu aspecto físico, nacionalidade, crenças religiosas ou convicções políticas; atribuição de trabalhos degradantes; injúrias.
Atentado às condições de trabalho	Não transmitir informações úteis para a realização de tarefas; contestar sistematicamente decisões tomadas pelo trabalhador; criticar seu trabalho de maneira injusta ou exagerada; privá-lo do acesso aos instrumentos de trabalho; retirar o trabalho que lhe compete; dar sempre novas tarefas, muitas inferiores às suas competências; pressioná-lo para que não faça valer os seus direitos; agir de modo a impedir que obtenha promoção; atribuir à vítima, contra a vontade dela, trabalhos perigosos; dar instruções impossíveis de executar.

Violência verbal, física ou sexual	Ameaças de violência física que podem chegar à agressão; empurrões e gritos; invasão de privacidade por meio de telefonemas ou cartas; espionagem e estragos em bens pessoais; agressões sexuais.
---	---

Fonte: Hirigoyen (2002).

Gráfico 1- Quem pratica o assédio moral

Fonte: Adaptado de Hirigoyen (2002).

Independentemente do tipo de situação hostil que o trabalhador vivencia dentro do ambiente de trabalho, é inegável que o assédio moral é também um problema de nível organizacional, uma vez que ocorre no âmbito da instituição (Nunes & Tolfo, 2012). No entanto, é importante salientar que dentro das relações de trabalho é exigido certo grau de cobrança de prazos, avaliações e críticas construtivas, situações essas que não se qualificam como assédio, pois só ocorrem mediante a forma como essa cobrança é realizada.

2.2. O perfil do assediador e do assediado

O assediador é geralmente uma pessoa medrosa, insegura e insatisfeita consigo mesma, e depende de constante aprovação alheia para sentir-se bem; quer sempre usufruir de posição superior em relação às pessoas ao seu redor, nem que para isso precise humilhá-las ou constrangê-las, colocando seus erros em evidência ou dando-lhes tarefas impossíveis de serem realizadas ou inúteis (Goldschmidt & Crusaro, 2011). Para Hirigoyen (2002), os agressores não têm nenhum sentimento de culpa ou arrependimento, mas sim uma personalidade narcisista, perversa e paranoica. Zanetti (2010), no entanto, destaca que esses indivíduos sempre agem com agressividade e rivalidade, e muitas vezes fazem uso do poder para alcançar seus objetivos.

Nesse sentido, Barros (2009, p. 933) explica que o perfil do assediador moral, em princípio, é o de uma pessoa perversa. A provocação que exerce sobre a vítima a conduz a ultrapassar seus limites, pois estes tipos de pessoas só conseguem ter uma boa autoestima humilhando os outros. Em geral, utiliza-se de um tom doutoral, dando a impressão de saber, usa palavras técnicas sem se preocupar com o sentido ou mesmo o grau de entendimento de seu subordinado, demonstrando uma erudição superficial e argumentos incoerentes.

Porém, em relação ao assediado, o perfil da vítima tem um grau de complexidade maior a ser observado, pois qualquer um na organização pode ser assediado; contudo, existem algumas características que chamam a atenção do assediador. “Não sendo mais que um objeto, pouco importa quem ela é. Porém, o agressor evita alguém que possa vir a pô-lo em perigo” (Hirigoyen, 2002, p. 153). E, nesse sentido, Prata (2008, p. 180) afirma que:

Muitas vezes a vítima é o trabalhador mais brilhante, honesto, capaz e criativo do grupo. ‘Originalidade implica coragem suficiente para transcender as normas geralmente aceitas. Algumas vezes isto implica ser mal compreendido ou rejeitado pelos companheiros’. Quem não aceita as regras negativas impostas pela dinâmica grupal termina por despertar a cumplicidade dos mais medíocres a fim de persegui-lo com o objetivo de não criar competição. Na maior parte dos casos, o assediado é um trabalhador com forte investimento psicológico no trabalho, que ama a sua profissão e, por isso mesmo, vive com maior sofrimento em condição de marginalização.

Analisando por essa ótica, a vítima pode ser alguém que se destaca dentro da organização, tornando-se uma ameaça a outros, como também poder ser alguém com autoestima baixa ou que possua limitações, quer seja financeira, física ou psicológica. Contudo, embora este trabalhador goste daquilo que faz, e tenha estabilidade emocional e profissional, tal prática sendo realizada de maneira reiterada e abusiva acaba por desestabilizá-lo, trazendo malefícios a sua qualidade de vida e produtividade em seu trabalho.

2.3. Consequências do assédio moral

O trabalho tem um papel central na vida do trabalhador. Em face da realidade, é o facilitador de identidade pessoal e organizacional em relação ao outro. Ao analisar os fatos, o emprego é o provedor contínuo de sustentação financeira e acadêmica de aprendizagem pessoal que se torna indispensável na vida do cidadão. Como foi citado no texto acima, o assédio moral no ambiente de trabalho é utilizado pelos patrões como demonstrativo para os demais colegas de equipe (Freitas, Heloani, & Barreto, 2008).

O assédio moral caracteriza-se por atitudes repetidas moralmente de baixo calão, em que se usa de violência psicológica e fazendo com que o trabalhador tenha total desconforto no ambiente de trabalho, interferindo emocionalmente na sua produtividade e levando-o a uma crise organizacional da própria vida, gerando sentimentos de inutilidade em equipe. Em virtude da situação em que se encontra, vê-se que o trabalhador passa mais tempo de sua vida no trabalho do que com a família, sobrecarregando o desempenho do empregado (Garcia & Tolfo, 2011).

Existem características que evidenciam se a pessoa sofre assédio moral frequentemente no ambiente de trabalho, como aumento de pressão arterial, desestruturando a saúde do indivíduo em consequência de doenças ocasionadas pela prática. Os efeitos de quem sofre com o assédio moral são evidenciados nas atitudes e no comportamento do trabalhador, interferindo no relacionamento público e privado da vítima, ocasionando sintomas como crise de choro, dores generalizadas e depressão. E muito tem-se discutido recentemente acerca da depressão, nacionalmente comprovada como doença e problema de saúde pública (Freitas; Heloani & Barreto, 2008).

Ao analisar os fatos das características interligadas das categorias no ambiente de trabalho, o assediador descendente é quando o chefe assedia o empregado em posição de hierarquia, sentindo-se confiável e confortável pela posição de líder para fazer o que desejar, principalmente repetições de ofensas morais com frequência, como exemplificações para os

demais trabalhadores, causando intimidação de comunicação por se tratar de chefia para a vítima e os demais.

Como também o ascendente, quando o empregado tenta subordinar o empregador por difamação, tirando proveito da hierarquia no ambiente de trabalho, tornando conflituosa a comunicação em ameaças relacionadas ao poder e à segurança trabalhista da empresa relacionadas ao bem-estar do trabalhador e empregador. O horizontal, quando a equipe está no mesmo nível hierárquico, tornando uma relação conflituosa entre os membros para subir de cargo na empresa. Vale ressaltar que também pode ser considerada como assédio moral quando se exclui um indivíduo do grupo, deixando o empregado sem comunicação com a equipe (Leymann,1990).

Percebe-se que, nas organizações estão presentes as teorias das escolas da Administração, principalmente a Administração Científica, cujo precursor foi Frederick Taylor; e a Clássica, de Henri Fayol, de maneira que todas estão relacionadas à produtividade das empresas, uma vez, que, para a realidade da época, não havia uma preocupação com os problemas de saúde dos trabalhadores. Contudo, analogamente, muitos administradores ainda apresentam esse mesmo comportamento, em que os funcionários trabalhavam sob pressões repentinas, ocasionando depressão, falta de apetite e tonturas pelos constantes assédios sofridos no ambiente de trabalho, fazendo com que ele seja ineficiente para a equipe (Chiavenato, 2004).

Conforme as teorias de Lubit (2002), muitas organizações visam principalmente o lucro pela guerra no mercado, mas se esquecem do futuro. Nesse caso, ocorre o erro, pois muitos desses resultados são alcançados por meio dos gritos e ameaças no trabalho, pelo simples motivo de que as organizações não querem saber os meios que os seus gestores atuam e nem o que seus funcionários passam, interessando-se somente pelas metas que são impostas.

Com isso, cada grito e ameaça deixa uma ferida na mente do trabalhador, que vai se acumulando até o ponto de ruptura, que trará as consequências mencionadas anteriormente.

Muitas pessoas são influenciadas principalmente pelas mudanças que acontecem em seu local de trabalho. Segundo Leymann (1996), ocorrem de maneira injusta ou abrupta, de forma violenta para os seus subordinados ou companheiros de trabalho. O quadro 2 abaixo demonstra as consequências que o assédio moral acarreta para os trabalhadores assediados:

Quadro 2: Consequências do assédio moral para os trabalhadores

PSICOPATOLÓGICAS	PSICOSSOMÁTICAS	COMPORTAMENTAIS
<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedade • Apatia • Insegurança • Depressão • Melancolia • Irritação • Insônia • Mudança de humor • Pânico e fobias • Pesadelos 	<ul style="list-style-type: none"> • Hipertensão arterial • Crises de asma • Taquicardia • Doenças coronarianas • Dermatites • Cefaleia • Dores musculares • Gastrite 	<ul style="list-style-type: none"> • Agressividade contra si e contra outros • Aumento do consumo de álcool e outras drogas • Aumento do consumo de cigarros • Disfunções sexuais • Isolamento social • Desordens de apetite

Fonte: Adaptado de Elgenni, Vercesi (2009).

As organizações, de maneira geral, visam à competitividade e, principalmente, o lucro na guerra do mercado, mas se esquecem de problemas futuros. Diante disso, ocorre o equívoco, pois muitos desses resultados são conseguidos por meio do assédio moral no ambiente de trabalho, pelo simples motivo de as empresas não se importarem com os meios que seus gestores utilizam, muito menos com a saúde e bem-estar de seus funcionários, interessando-se somente pelas metas a serem alcançadas.

O Instituto Ethos (2019) lista consequências que podem acontecer pela ineficiência da administração em relação à aplicação da competitividade na organização. São elas: “Práticas de difamação, disseminação de inverdades e maledicências, sabotagens, espionagens industrial”. Este clima organizacional ruim favorece o adoecimento dos colaboradores e funcionários, o que significa empresa doente.

Martiningo (2007) afirma que o assédio moral é uma causa da ineficiência da organização, podendo provocar uma considerável queda na produtividade, apresentar um custo social em termos de indenizações e aposentadorias precoces, além de tratamentos psicológicos e médicos exigidos pelas vítimas. Como exposto acima, tais consequências não são acometidas somente pelo assediado. É importante salientar que as organizações também sofrem consequências graves, tais como: danos à imagem da instituição, diminuição da competitividade, diminuição da qualidade dos produtos e processos, aumento de pessoas incapacitadas para o trabalho, aumento da rotatividade de pessoal, deterioração do clima interpessoal, custos com ações judiciais, perda de pessoal qualificado, redução da produtividade coletiva e individual, redução da motivação, satisfação e criatividade e absenteísmo por doença (Elgenneni & Vercesi, 2009).

Diante dos fatos apresentados, entende-se que o assédio moral sobrecarrega vários males e doenças para todas as pessoas que sofrem com ações abusivas no ambiente de trabalho, levando total desconforto e incômodo para todos. O assédio no ambiente de trabalho ocasiona péssima imagem para a organização, fazendo com que esta perca a confiabilidade de seus fornecedores, clientes e funcionários. Para Chiavenato (1994, p.168), “um clima organizacional ruim possui relação direta com o rendimento do colaborador em seu trabalho e o pior é que isso se torna um efeito dominó, ou seja, um vai ‘contagiando’ ao outro”.

2.4. O Secretário Executivo e o Assédio Moral

O assédio moral pode atingir qualquer segmento econômico, como também quase todos os níveis hierárquicos de uma organização, adoecendo as vítimas de forma inimaginável (Santiago & Santos, 2011). Assim sendo, o profissional de Secretariado, por estar em constante comunicação com quase todos os setores e departamentos de uma organização, e muitas vezes colaborando com as decisões tomadas (além de ser responsável por gerenciar

informações), acaba por tornar-se mais vulnerável a esse tipo de violência, quer seja por parte de seus colegas de trabalho ou até mesmo de seu chefe, que o sobrecarrega com atividades impossíveis de serem realizadas em um curto período de tempo (Santiago & Santos, 2011).

É importante ressaltar que os estereótipos ultrapassados relacionados ao profissional de Secretariado (principalmente do sexo feminino) devem ser constantemente repreendidos para que a profissão seja vista com o respeito merecido. Assim, o mercado de trabalho tem se mostrado cada dia mais cruel com os profissionais de Secretariado Executivo, em grande escala com as mulheres que, apesar das diversas conquistas alcançadas ao longo dos anos, como a ocupação de cargos de liderança dentro das organizações e salários mais justos e igualitários, ainda sofrem alguns tipos de discriminação e acabam ficando mais expostas a uma relação de trabalho abusiva e hostil (Pompeu & Rocha, 2018).

Segundo pesquisa realizada por Santos (2014), a entrevista feita com Secretárias de instituições públicas em Salvador (BA), todas as secretárias que sofreram assédio moral disseram haver testemunhas no local, porém, na maioria das vezes, essas testemunhas preferiram não interferir em favor da vítima, por medo de represálias. Diante do exposto, vemos que os profissionais de Secretariado têm o conhecimento de grande parte das informações internas e externas à organização e são capazes de “intervir nos processos decisórios, identificar dificuldades e solucioná-las, analisar e interpretar informações, trabalhar em equipe e atuar como agente de mudanças” (Leal, 2014).

Em suma, percebe-se que o assédio moral traz várias consequências e desvantagens tanto para o profissional de Secretariado como para a instituição, pois ele passa a ter sua saúde física e psíquica comprometida, além de interferir na sua vida familiar. Por sua vez, as organizações não são menos afetadas, pois com o afastamento desse profissional ocorre uma queda na qualidade do serviço prestado, além de despesas com aposentadorias precoces ou indenizações por processos judiciais, como também a rotatividade de pessoal, gerando baixa produtividade para a organização (Pompeu & Rocha, 2018).

3. Procedimentos Metodológicos

A metodologia consistiu em pesquisa de campo de caráter exploratória. Segundo Gil (2010), a pesquisa exploratória aprimora ideias a respeito do fato e do problema abordado em seus mais variados aspectos, tornando-os mais explícitos e contribuindo, assim, na construção das hipóteses que são as especulações sobre os resultados das pesquisas feitas pelos pesquisadores.

Diante do exposto, Gil (2010) define a pesquisa exploratória como o propósito de proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou construir hipóteses. Seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado.

Dessa forma, o instrumento de coleta de dados utilizado no estudo foi o questionário aplicado aos docentes do curso de Secretariado Executivo de duas instituições de ensino, sendo uma instituição de ensino superior pública de Roraima e uma instituição de ensino técnico pública de Roraima.

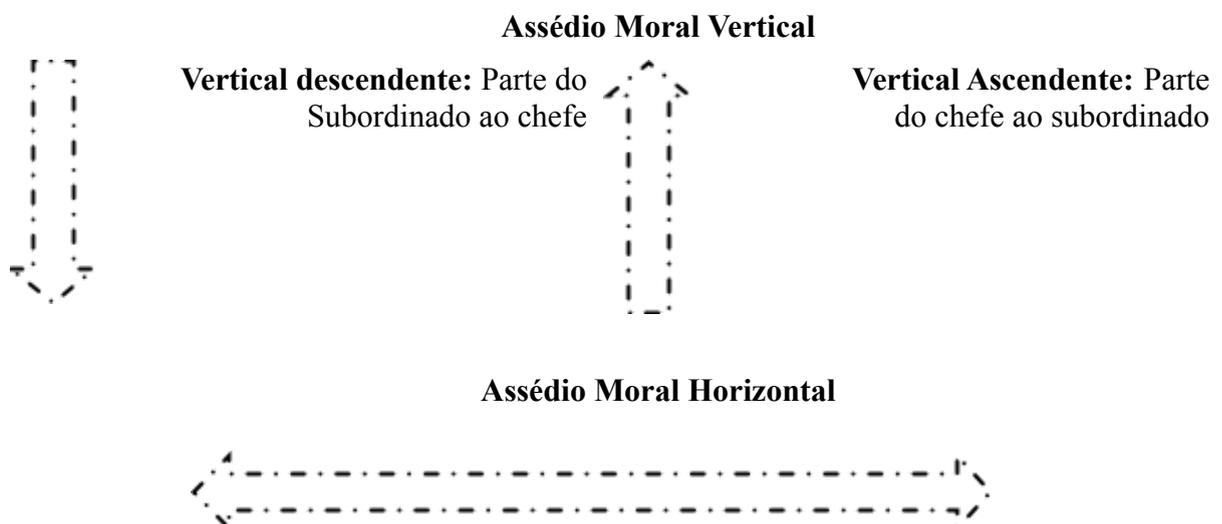
A amostra corresponde à 70% dos professores com formação em Secretariado Executivo e que atuam no curso de Secretariado Executivo da instituição de ensino superior; e de 25% na instituição de ensino técnico de Secretariado. Todos os professores pesquisados têm formação em Secretariado Executivo.

Os dados coletados foram submetidos às análises quantitativas, de maneira que a pesquisa quantitativa é aquela que reduz as amostras, sintetizando os dados de forma numérica, tabulando-as (Marconi & Lakatos, 2011). Os questionários foram aplicados de duas maneiras, sendo 60% de modo presencial e 40% de modo eletrônico, via e-mail.

O instrumento de pesquisa adotado, o questionário, foi elaborado em duas partes, sendo a primeira direcionada para mapear o perfil do respondente, contendo quatro questões; e a

segunda parte, com sete questões, com objetivo de delinear o nível de entendimento destes docentes sobre o assédio moral numa perspectiva vertical e horizontal. O esquema abaixo demonstra como as questões foram elaboradas:

Esquema 1: Caracterização do Assédio Moral vertical e horizontal



Ocorre quando empregados de um mesmo nível hierárquico disputam para alcançar uma meta, e geralmente tentam agredir aquele empregado que mais se destaca ou o que apresenta menor desempenho na organização, representando um ameaça.

Fonte: Elaborado pelos autores (2020).

4. Resultados e Discussões

A finalidade deste estudo, conforme apresentado nos objetivos, consistiu em realizar uma análise da percepção dos docentes da área do Secretariado Executivo em suas dimensões verticais e horizontais. Considerando que o assédio horizontal é quando empregados de um mesmo nível disputam por alcançar uma meta, e geralmente tentam agredir aquele empregado que mais se destaca, ou o mais fraco na organização, e o vertical, que pode ser descendente

(vindo do chefe ao subordinado) ou ascendente (do subordinado ao chefe) e assim delinear seus níveis de entendimento sobre o tema.

Os perfis dos respondentes foram de 60% de docentes do sexo masculino e 40% do sexo feminino, além de uma média de idade de 40% de 18 a 30 anos e 40% de 31 a 45 anos; e os 20% restantes com idade acima de 55 anos. O estado civil foi de 60% casados e 40% solteiros.

A pesquisa revelou que houve um consenso diante do corpo docente pesquisado das duas instituições quanto ao entendimento sobre o assédio moral no ambiente de trabalho, o que mostra ser algo muito importante para as organizações saber que seus profissionais podem discernir as cobranças rotineiras e necessárias de práticas hostis e humilhantes, de maneira que 100% dos respondentes compreendem o conceito de assédio moral. E, ainda, conseguem perceber que o ele se caracteriza pelo uso de violência psicológica realizada repetidas vezes, gerando desconforto no trabalho, queda na produtividade e uma crise na própria vida e saúde do trabalhador, conforme assegura Garcia e Tolfo (2011) em seus estudos.

Do total de docentes pesquisados em relação ao assédio vertical descendente, 60% que responderam ter sofrido assédio moral por parte de seus chefes de trabalho disseram que os casos que mais se assemelham aos que vivenciaram foram atribuir a eles “erros imaginários”; bloquear o andamento de seus trabalhos; enchê-los de demandas; pedir trabalhos urgentes sem nenhuma necessidade; dar instruções confusas e imprecisas; ignorar sua presença na frente dos outros; transferi-los de setor para isolá-los; agredi-los somente quando estão a sós; além de humilhá-los repetidas vezes durante reunião diante de todos os colegas de trabalho.

Em relação ao assédio moral vertical ascendente, 100% dos docentes responderam nunca ter sofrido assédio por parte de seus alunos, o que é louvável por parte das instituições. Entretanto, é um tema que precisa ser explorado pela academia, para que estes não sofram e

não pratiquem o assédio moral, tanto direta como indiretamente ao longo de sua carreira profissional.

Quanto à postura tomada frente a essas situações, houve uma concentração de 80% das respostas voltadas para a orientação da vítima a denunciar o caso às autoridades competentes, e apenas 20% disseram que conversariam com o agressor a respeito dessa prática abusiva com os colegas de trabalho; 0% denunciaria e 0% ficaria indiferente. Um resultado que suscita reflexão, pois o próprio docente não denunciaria, mas orientaria alguém assediado a denunciar. Na prática, é mais leve orientar do que colocar o que acha correto no seu fazer docente em relação às posturas diante de um assédio moral.

Outro fator interessante com relação ao ponto de partida do assédio moral no ambiente de trabalho estudado é que o ele está, em maior porcentagem, vindo de seus próprios colegas de trabalho de mesmo nível hierárquico, caracterizando o assédio moral horizontal. Ou seja, entre os docentes pesquisados alcança um patamar de 60%. Este resultado diverge da pesquisa realizada pela psicanalista Hirigoyen em 2002, aplicada em empresas privadas, pois apresenta um maior índice de assédio moral vertical descendente. Cerca de 58% do assédio moral é praticado pelo chefe em relação ao subordinado; apenas 12% acontece entre os pares, ou seja, caracterizando o assédio horizontal. Na pesquisa de campo deste estudo no ambiente onde foi realizada, o assédio moral vindo por parte de seus chefes (assédio vertical descendente) está em menor escala, sendo apenas 40%. Isso mostra que as chefias das instituições públicas estão mais bem preparadas para evitar esse tipo de crime em seu ambiente de trabalho do que em organizações privadas, como mostra a pesquisa realizada pela psicanalista Hirigoyen (2002). O gráfico 2 demonstra o resultado da pesquisa de campo sobre a percepção dos docentes acerca da característica de partida do assédio moral no ambiente de trabalho:

Gráfico 2: Percentual da percepção dos docentes acerca da característica de partida do assédio moral no ambiente de trabalho.



Fonte: Dados da Pesquisa (2019).

Quando os docentes foram questionados sobre como as instituições poderiam trabalhar a respeito da temática do assédio moral, observou-se que houve divergência de entendimento entre o corpo docente sobre o papel da academia em abordar a temática com os discentes da área do Secretariado Executivo. Cerca de 40% concorda que é trabalhando a temática transversalmente em sala de aula, 20% acredita que o tema pode ser trabalhado em eventos por meio de palestras, 20% afirma que desconhece maneiras e práticas de trabalhar a temática, o que é algo preocupante por se tratar do corpo docente da instituição. Esse resultado demonstra que, apesar de os professores conhecerem o que caracteriza o assédio moral, mostra-se descrente em como trabalhar a temática para minimizar os efeitos de tais práticas abomináveis no ambiente de trabalho. E, por fim, nenhum dos entrevistados acredita que o tema possa ser explorado por intermédio de atividades complementares.

5. Considerações Finais

O assédio moral no ambiente de trabalho ocorre quando o respeito já não faz parte desse ambiente, e essa prática acaba trazendo desarmonia, discórdia e principalmente danos à

saúde da vítima. Assim sendo, é importante fornecer informações dentro das instituições a respeito da problemática do assédio moral, bem como divulgar os efeitos dessa prática, pois tais medidas são de grande valia para a instituição, bem como para sua equipe de trabalho. Ou seja, “[...] implica na construção de uma nova mentalidade no ambiente de trabalho” (Freitas *et al.*, 2008, p. 107).

A pesquisa gerou um aprendizado de como se caracteriza o assédio moral nas organizações, isto é, que pode ser de origem vertical descendente ou ascendente, ou ainda horizontal. Além disso, permitiu explorar a literatura de conceitos sobre o assédio moral, perfil do assediado e assediador e sobre o Secretariado Executivo e o assédio moral.

Assim, este estudo propôs-se analisar de que maneira os docentes do curso de Secretariado Executivo percebiam o assédio moral em seu ambiente de trabalho em suas dimensões verticais e horizontais. Uma vez levantados os dados da pesquisa, observou-se que todos os docentes pesquisados conhecem quais são as posturas oriundas do chefe ou de colegas de trabalho que se caracterizam como tal fenômeno; ou seja, sabem discernir cobranças do cotidiano de práticas abusivas e humilhantes e seus respectivos impactos no ambiente de trabalho.

Demonstraram ter entendimento e conhecimento sobre o conceito de assédio moral e, ainda, afirmaram que grande parte do assédio moral ocorrido dentro das instituições de ensino vem de grande escala dos colegas de trabalho (assédio horizontal). Dessa forma, percebe-se que, mesmo que haja lei que regulamente os casos de assédio moral, é importante que os superiores conscientizem seus liderados (docentes) sobre o assunto, evitando assim problemas futuros, tanto para o docente quanto para a instituição.

Logo, a pesquisa trouxe informações que mostram de fato que as instituições de ensino superior públicas precisam estudar meios eficazes para serem trabalhados com os docentes e discentes da área do Secretariado Executivo, uma vez que estes precisam ter uma postura adequada para lidar com situações indesejadas. De acordo com os dados levantados nesse

estudo, houve divergência no entendimento entre os docentes no quesito didático de como se trabalhar a temática com os alunos.

Assim sendo, o estudo trouxe uma contribuição relevante para a área do Secretariado e para a academia, pela percepção clara da presença de tais práticas desprezíveis presentes nas organizações. O Secretário Executivo precisa conhecer para posicionar-se diante dos fatos e atitudes ocorridos no ambiente de trabalho, sobretudo para evitar praticar ou aceitar quaisquer práticas de assédio moral no trabalho. E mais, a temática do assédio moral ainda é pouco explorada no campo do Secretariado, e o estudo se propôs a estudar o ambiente e os profissionais de formação em Secretariado.

Como fatores que representaram limitações para a pesquisa, aponta-se a ausência de estudos sobre o assédio moral em instituições públicas e em instituições de ensino superior. A sugestão para trabalhos futuros consiste em aprofundar os meios didáticos adequados e eficazes que os docentes poderão adotar dentro das instituições para melhor preparar os futuros profissionais da área do Secretariado, pois esta profissão exige múltiplos conhecimentos e habilidades humanas dentro do mercado de trabalho, além de preparo para lidar com as situações diversas que poderão ocorrer no ambiente de trabalho.

Referências

- Barifouse, R. (2015). *Trata sobre metade dos brasileiros já sofreu assédio no trabalho*. Disponível em: https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/06/150610_assedio_trabalho_pesquisa_rb. Acesso em: 18 nov. 2019.
- Barros, A. M. (2009). *Curso de direito no trabalho*. 5. ed. rev. e ampl. São Paulo: LTR.
- Chiavenato, I. (1994). *Gerenciando Pessoas*. 3ª edição. São Paulo: Makron books.
- Chiavenato, Idalberto. (2004). *Teoria Geral da Administração*. Rio de Janeiro: Campus.

- Da Silva Santiago, C.; Conceição Dos Santos, M. L. (2011). Um estudo sobre o assédio moral no trabalho para o Profissional de Secretariado. Secretariado Executivo em *Revist@*, v. 5, n. 1, 16 jun.
- Egger-Moellwald, L.; Egger-Moellwald, H. (2010). *Competência social: mais que etiqueta uma questão de atitude*. 2ª ed. São Paulo: Cengage Learning.
- Einarsen, S. *et al.* (2005). Workplace Bullying: individual pathology or organizational culture? In: Bowie, V.; Fischer, B. S.; Cooper, C. L. (Eds.). *Workplace Violence: issues, trends, strategies*. Devon: Willian Publishing. Cap. 12, pp. 229-247.
- Einarsen, S. *et al.* (2003). The concept of bullying at work: the European tradition. In: Einarsen, S.; Hoel, H.; Zapf, D.; Cooper, C. L. (Eds.). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis. Cap. 1, pp. 3-30.
- Elgenneni, S.M., & Vercesi, C. (Janeiro-Junho de 2009). *Assédio Moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais*. Rpot, 9(1), pp. 68-85.
- Elgenneni, S. M. M. de; Cruciol, C. V. (2009). Assédio moral no trabalho: implicações individuais, organizacionais e sociais. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, Florianópolis, v. 9, n. 1, pp. 68-85, nov. 2009. ISSN 1984-6657.
- Freitas, M. E; Heloani, J. R.; Barreto, M. (2008). *Assédio Moral no Trabalho*. Cengage Learning, São Paulo.
- Garcia, I. S. & Tolfo, S. R. (2011). *Assédio moral no trabalho: culpa e vergonha pela humilhação social*. Curitiba: Juruá.
- Gil, A. C.(2010). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4 ed. São Paulo: Atlas.
- Godoi, M. A. Massaruti, N. M. O. (2011). *Uma análise sobre o assédio moral e sexual: o papel do Secretário Executivo*. 2º Encontro ENASEC. Passo Fundo.
- Goldschmidt, R.; Crusaro, J. (2011). Assédio moral nas relações de trabalho. *Pensar*. Fortaleza, v. 16, n. 1, p. 292-310, jan-jun 2011. ISSN-2317-2150.
- Hirigoyen, Marie-France. (2002). *Mal estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro: BerTrand Brasil.

- Hirigoyen, Marie-France. (2006). *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. 3. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Instituto Ethos. (2019). *Indicadores Ethos de Responsabilidade Social Empresarial*. <https://www.ethos.org.br/categoria/publicacoes/>. Acesso em: 05 de outubro de 2019.
- Leal, F. (2014). *Competências secretariais requeridas pela Universidade Federal de Santa Catarina*. Dissertação (mestrado). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplace. *Violence and Victims*, v. 5, p. 119-126.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 5, nº 2, p. 165-184.
- Lubit, R. (2002). O Impacto dos Gestores Narcisistas nas Organizações. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, v. 42, n. 3, jul-set, p.66-77.
- Marconi, M. A.; Lakatos, E. M. (2019). *Metodologia Científica*. 7ª. ed. São Paulo: Atlas.
- Martiningo Filho, A. (2007). *Assédio moral e gestão de pessoas: Uma análise do assédio moral no trabalho e o papel da área de gestão de pessoas*. 2007. 107f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de Brasília, Brasília.
- Nunes, T. S. (2011). *Assédio moral no trabalho: o contexto dos servidores da Universidade Federal de Santa Catarina*. 2011. 281f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- Nunes, T. S.; Tolfo, S.R. (2012). *Prevenção e desenvolvimento de uma política anti-assédio moral no trabalho*. XXXVI encontro da ANPAD, Rio de Janeiro.
- Pompeu, D. Van Der B. M.; Rocha, J. S. (2015). O assédio moral e a secretária executiva. *Revista de Ciências Humanas, Viçosa*, v. 15, n. 1, p, jan/jun.
- Prata, M. R. (2008). *Anatomia do assédio moral no trabalho: uma abordagem transdisciplinar*. São Paulo: LTR.
- Richardson, R. J. (2010). *Pesquisa Social, métodos e técnicas*. São Paulo: Editora Atlas.

Santos, R. O. (2014). *Assédio moral na profissão da secretária: Uma reflexão inicial*. Universidade Federal da Bahia. Salvador.

Zanetti, R. (2010). E-Book: Assédio Moral no Trabalho. *Conteúdo Jurídico*, Brasília-DF: 10 mar. 2010. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigo&ver=5.22743&seo=1>>. Acesso em: 20 out. 2019.