

PRÓ-REITORIA ACADÊMICA  
MESTRADO EM PSICOLOGIA CLÍNICA  
UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PERNAMBUCO

**ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO, SOFRIMENTO E  
IMPACTOS NA FAMÍLIA:  
Estudo com Trabalhadores Atendidos no CEST (Centro  
Especializado em Saúde do Trabalhador), da Prefeitura do  
Recife/PE.**

**LAURA CÂNDIDA PEDROSA CALDAS**

RECIFE/2007

**LAURA CÂNDIDA PEDROSA CALDAS**

**ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO, SOFRIMENTO E  
IMPACTOS NA FAMÍLIA:**

**Estudo com Trabalhadores Atendidos no CEST (Centro  
Especializado em Saúde do Trabalhador), da Prefeitura do  
Recife/PE.**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora do Mestrado em Psicologia Clínica da Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP), inserida na linha de pesquisa Família e Interação Social, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Psicologia Clínica.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Zélia Maria de Melo

RECIFE/2007

LAURA CÂNDIDA PEDROSA CALDAS

**ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO, SOFRIMENTO E  
IMPACTOS NA FAMÍLIA:  
Estudo com Trabalhadores Atendidos no CEST (Centro  
Especializado em Saúde do Trabalhador), da Prefeitura do  
Recife/PE.**

Dissertação aprovada como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Psicologia Clínica (Família e Interação Social), pela Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP), formada pelos seguintes professores:

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Zélia Maria de Melo – Universidade Católica de Pernambuco

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ana Magnólia Bezerra de Mendes – Universidade de Brasília

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Cristina Maria de Souza Brito Dias – Universidade Católica de Pernambuco

RECIFE/2007

**Dados Internacionais de catalogação na publicação (CIP)**

C145s Caldas, Laura Cândida Pedrosa  
ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO, SOFRIMENTO E  
IMPACTOS NA FAMÍLIA:  
Estudo com Trabalhadores Atendidos no CEST (Centro  
Especializado em Saúde do Trabalhador) da Prefeitura do  
Recife/PE. / Laura Cândida Pedrosa Caldas. – Recife :  
(A autora), 2007.  
209p.

Orientadora: Zélia Maria de Melo  
Dissertação (Mestrado) – Universidade Católica de Pernambuco.

1. SAÚDE MENTAL & TRABALHO; 2 ASSÉDIO –  
ASPECTOS MORAIS E ÉTICOS; 3. TRABALHO E  
FAMÍLIA; 4. RELAÇÃO EMPREGADOR EMPREGADO; 5.  
VIOLÊNCIA NO TRABALHO – NOVAS FORMAS; I.Título.

CDD 331.398

À **Fernanda e Rodrigo** (*in memoriam*). Agradeço, filha, acima de tudo, a possibilidade de manifestar minhas vivências de prazer e sofrimento. *Sem você*, o aprendizado contínuo do exercício do papel materno não seria possível. *Com você*, tenho aprendido muito de mim. *Por você*, superei perdas significativas, de modo resiliente.

À **Silvana Rabelo** (*in memoriam*). Sou-lhe grata pelo amor incondicional que dedicou a minha Nanda e por ajudar-me a exercer a maternagem. Saudades, cunhada!

## AGRADECIMENTOS

Muitas pessoas surgem em minha vida, trazendo algo imensurável de si. Algumas têm o papel principal em minha história, em especial minha **Fernanda**; umas aparecem de maneira tão simples, que mal a percebo; outras permanecem na lembrança e na saudade – cumpriram seu papel... É, no entanto, esse conjunto que me permite crescer a cada dia. A todas, *agradeço*, sinceramente, o cumprimento de seu “*script*” no ato decisivo ao longo dessa jornada...

Agradeço A *Essa Força Infinita* que chamo de **Deus**, o entusiasmo e a coragem para cumprir minha missão, principalmente na tentativa de conciliar alguns papéis quase sempre conflitantes: mãe, dona de casa, psicóloga, docente, discente...

Agradeço especialmente:

- ☆ Às Prof.<sup>a</sup> **Albenize Oliveira, Cristina Amazonas, Cristina Brito e Zélia Melo**. Sou-lhes grata pelo exemplo e as contribuições valiosas, em sala de aula e, principalmente, fora dela. Carrego, na prática docente, um pouco de cada uma.
- ☆ À Prof.<sup>a</sup> **Ana Lúcia Francisco**. Suas críticas e orientações, de modo especial, no anteprojeto, fizeram a diferença na minha seleção do Mestrado.
- ☆ À Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> **Ana Magnólia Mendes**, por aceitar o convite para ser Membro da Banca Examinadora. Agradeço ainda suas valiosas contribuições na construção deste estudo.
- ☆ À **Ana Paula** (minha consultora para assuntos jurídicos). Obrigada, maninha, pelo incentivo e pelas pesquisas sobre o posicionamento da Justiça do Trabalho sobre o tema assédio moral.
- ☆ Aos Prof.<sup>o</sup> e amigos **Ângela Nankran e Otto Benar**, pela confiança e pela oportunidade de ingressar na academia como docente. Agradeço principalmente a Prof.<sup>a</sup> **Fátima Neves**, que me indicou, ajudou-me na preparação do currículo e da aula de seleção e acreditou que eu daria conta de uma sala de aula.
- ☆ À equipe do **CEST** (Centro Especializado em Saúde do Trabalhador) da Prefeitura da Cidade do Recife/PE, que ajudou na identificação dos participantes. De modo especial às psicólogas **Chaline Mendes, Fátima Medeiros e Zélia Cavalcante**.
- ☆ À Prof.<sup>a</sup> **Cristina Brito**, pelas significativas contribuições na construção desta pesquisa. Seu olhar *Dd* foi fundamental na minha dissertação.
- ☆ Aos colegas da **DABT** (Divisão de Saúde e Bem Estar) da **CHESF** (Companhia Hidro Elétrica do São Francisco), em especial às ‘*psis*’ e ‘*assistentes*’, pela paciência e disponibilidade. Prometo não falar tanto em mestrado, dissertação, sofrimento do trabalhador, família, assédio moral...
- ☆ À **Dalva Lucena**, em especial pela orientação bibliográfica e pela elaboração da catalogação deste trabalho.
- ☆ À **Fátima Neves**, pelo olhar atento, crítico e construtivo desde o anteprojeto. Minha gratidão fala das trocas; fala dos ensinamentos; fala do acolhimento nos momentos de

cansaço, de incerteza; fala da escuta, das discussões, do incentivo, principalmente, quando acreditei que não daria conta; fala principalmente, e acima de tudo, da amizade e do carinho que lhe dedico.

- ☆ Às Prof.<sup>a</sup> e amigas **Fátima Scarcela** e **Regineide Simões**, pelo incentivo à pesquisa e ao viés organizacional da Psicologia, ainda na minha formação acadêmica. Desde lá, venho me especializando na Psicologia do Trabalho – um vício sem cura, uma cachaça!
- ☆ À minha **Fernanda**. Sem suas palavras de conforto, de incentivo e apoio teria sido difícil caminhar até aqui. Agradeço, principalmente, à renúncia e à compreensão, quando a minha presença foi tão ausente.
- ☆ À **Heloisa Nóbrega**, pelo suporte e acolhimento, em especial quando não foi possível conciliar minhas atividades profissionais e acadêmicas. Seu apoio e compreensão foram cruciais nesta construção.
- ☆ À **Ivana Rizvi**. Agradeço a sensibilidade e o olhar sobre a vida real. Sua conduta de ancoragem é um exemplo a ser imitado. Agradeço, acima de tudo, sua amizade e carinho.
- ☆ Ao Dr. **José Alves**. *Vô*, valeu a leitura paciente, com tantas idas e vindas para correção.
- ☆ A **Lucas Neves**, pela super, big, mega, ultra, fashion apresentação flash para a minha defesa.
- ☆ Ao Dr. **Luiz Saraiva**, pela disponibilidade e colaboração. Sua luta contra as práticas de assédio moral, principalmente no setor bancário, tem sido um exemplo.
- ☆ Aos meus **pais**, o dom da vida e o exemplo de conduta ética, especialmente frente ao homem-trabalhador. “*Não se preocupe, minha filha, você vai conseguir. Estou rezando por você*”. Obrigada, mãe, por essas palavras e pelo acolhimento, apoio e suporte.
- ☆ Aos **participantes** desta pesquisa – trabalhadores vitimados – pois, em que pese todo sofrimento, concordaram em falar das vivências de assédio moral no trabalho. Sem essa disponibilidade e contribuição não seria possível construir este estudo.
- ☆ À **Raquel Rocha**, pelos conselhos tão maduros e sempre pertinentes.
- ☆ À **Socorro Aragão**, pela escuta. Seu apoio e acolhida ajudaram-me a suplantar dificuldades.
- ☆ Ao Diretor do Curso de Administração da Faculdade dos Guararapes, Prof.<sup>o</sup> **Valnei do Val**, pelo apoio nesta trajetória.
- ☆ À Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> **Zélia Melo**, amiga antes de tudo, pela confiança no meu projeto e no meu potencial. Sou-lhe grata, principalmente, por ter ido me buscar, quando pensei em desistir... À *Mestra, com carinho*.
- ☆ Por fim, a todas as pessoas que tenho o privilégio de chamar: **Amigas!**

*Laura Pedrosa*

(Recife, 06 de março de 2007, às 2h24min)

*Só podendo esvaziar-me das minhas verdades,  
posso encantar-me com as suas.  
Só podendo viver minhas dores,  
posso abrir-me para ouvi as suas.  
Dores que me ferem a alma,  
do mesmo jeito que ferem a sua.*

Ivana Rizvi

## RESUMO

Este estudo visa compreender o sofrimento do trabalhador, vítima de assédio moral, seu contexto de trabalho e as repercussões em sua família. Especificamente, tem por objetivo descrever o contexto de trabalho dos trabalhadores vitimados; caracterizar as situações de assédio moral e relacioná-las com o sofrimento no trabalho; e verificar as repercussões desta forma de violência na família dos assediados. A Psicodinâmica do Trabalho e a Teoria Geral de Sistemas são as principais bases epistemológicas que subsidiam este estudo. A metodologia utilizada foi a pesquisa de natureza qualitativa. Participaram 06 (seis) trabalhadores vitimados, atendidos no CEST – Centro Especializado em Saúde do Trabalhador, órgão da Prefeitura da Cidade do Recife/PE. A técnica utilizada para a coleta dos dados foi a entrevista semi-diretiva ou semi-estruturada. O método foi a Análise de Conteúdo, na perspectiva de Minayo. As respostas obtidas foram categorizadas por temas alinhados aos objetivos propostos, baseando-se na Análise Temática. Os resultados obtidos apontam que a organização do trabalho contribui sobremaneira para as práticas e as reproduções das situações de assédio moral, provocando vivências de sofrimento no trabalhador vitimado. Indicam que o significado do trabalho, considerando sua subjetividade e sua ideologia, sofre alterações de caráter negativo em função da violência vivida, além de causar insatisfação e desmotivação no trabalho. Os sinais de assédio moral, evidenciados nas entrevistas, denotam repercussões negativas na saúde do trabalhador e na família; seja porque o trabalhador vitimado não encontra suporte entre seus entes significativos; seja porque ele reproduz, em sua família, a violência sofrida. É ainda evidenciado, neste estudo, embora extrapolando os objetivos propostos, impactos no desempenho profissional. Os dados obtidos ainda revelam que as organizações não saem ilesas desta forma de violência praticada em sua ambiência. As falas dos participantes indicam que o fenômeno do assédio moral inviabiliza as relações socioprofissionais, aumentam os indicadores de absenteísmo e rotatividade, diminuem a produtividade, além de gerar danos econômicos e financeiros, haja vista que algumas empresas foram condenadas na Justiça do Trabalho. Este estudo pretende, por fim, contribuir para o incremento de novas pesquisas que apontem estratégias preventivas e corretivas para as situações de violência moral no trabalho e que aprofundem, principalmente, acerca das repercussões da organização do trabalho na dinâmica familiar do coletivo de seus trabalhadores.

**Palavras-chave:** trabalhador, família, sofrimento no trabalho, assédio moral e relação trabalho-família.

## ABSTRACT

This study aims at understanding the suffering of employees who have been victims of moral harassment, their working context and the repercussions in their families. Its main aims are to objectively describe the working context of victimized employees; characterize situations of moral harassment e relate them to the suffering at work; and check the repercussion of such form of violence in the harassee's family. Work Psychodynamics and General Systems Theory are the main epistemological basis underlying this study. The methodology applied is qualitative. Six victimized employees attended at CEST – Worker's Health Specialized Center which is part of Recife City Hall, located in Pernambuco, Brazil. A semi-directive or semi-structured interview was used to collect data. The method is that of the Contents Analysis under the perspective of Minayo. The answers obtained were categorized according to themes aligned with the objectives proposed having the Thematic Analysis as a basis. The results obtained indicate that the work organization encourages moral harassment practices which bring suffering to the victimized employee. They also indicate that the signification of work, considering its subjectivity and ideology, suffers a negative alteration due to the violence inflicted as well as causes dissatisfaction and decrease of motivation at work. The evidence of moral harassment found in the interviews denote negative consequences to the employee's health and their families. Either because the harassee finds no support among his or her peers or because he or she reproduces, in his family, the violence suffered. Although it extrapolates the objectives proposed, it is made evident, in this study, the impact of moral harassment to professional performance. Data collected also reveal that the organizations themselves are also victims of the violence practiced inside their premises. Informants speech indicate that moral harassment hinders socio-professional relationships, increases absenteeism and dismissals, decreases productivity as well as causes economic and financial damages once some companies have been penalized by law. Lastly, this study intends to contribute to the implement of further research which indicate preventive and corrective strategies to situations of moral harassment at the workplace and study more profoundly the repercussion of work organization to the worker's family dynamics.

**Key-words:** employee, family, suffering at workplace, moral harassment and work-family relation.

# SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| INTRODUÇÃO  | 14 |
| 1. TRABALHO: Mitos e Realidades                                       | 21 |
| 1.1. Um Breve Olhar Histórico sobre o Trabalho                        | 22 |
| 1.2. Trabalho e Subjetividade   | 35 |
| 1.3. O Significado do Trabalho  | 36 |
| 1.4. Satisfação no Trabalho   | 39 |
| 1.5. Motivação no Trabalho  | 44 |
| 2. ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO: Conceitos, Causas e Características     | 46 |
| 2.1. Conceituando Assédio Moral                                       | 48 |
| 2.2. Assédio Moral e outras Terminologias                             | 50 |
| 2.3. Nem Toda Violência é Moral                                       | 51 |
| 2.4. Tipos de Assédio Moral no Trabalho                               | 53 |
| 2.5. Estratégias de Assédio Moral no Trabalho                         | 54 |
| 2.6. Ambiência Organizacional que Favorece o Assédio                  | 56 |
| 2.7. Distinções da Violência Moral entre os Setores Público e Privado | 57 |
| 2.8. Perfil do Agressor   | 59 |
| 2.9. Perfil da Vítima   | 62 |
| 2.10. Perfil da Empresa que Favorece Situações de Assédio Moral       | 63 |
| 2.11. Causas do Assédio Moral no Trabalho                             | 64 |
| 2.12. Poder Formal e Informal nas Organizações                        | 65 |
| 2.12.1. Abuso de Poder e Poder do Abuso                               | 73 |
| 3. ASSÉDIO, SOFRIMENTO E IMPACTOS NA FAMÍLIA                          | 74 |
| 3.1. Conseqüências do Assédio Moral no Trabalhador Vitimado           | 74 |
| 3.2. Saúde Mental & Trabalho: Conceitos e Abordagens                  | 79 |
| 3.2.1. Psicodinâmica do Trabalho                                      | 82 |
| 3.3. Prazer e Sofrimento no Trabalho                                  | 86 |

|   |     |
|---|-----|
| 3.4. Impactos do Assédio Moral na Dinâmica Familiar           | 90  |
| 3.4.1. A Família sob o Olhar da Abordagem Sistêmica           | 92  |
| 3.5. Conseqüências do Assédio nas Empresas                    | 94  |
| <br>  |     |
| 4. OBJETIVOS E METODOLOGIA DO ESTUDO                          | 97  |
| 4.1. Objetivos  | 97  |
| 4.1.1. Objetivo Geral   | 97  |
| 4.1.2. Objetivos Específicos                                  | 97  |
| 4.2. Métodos  | 97  |
| 4.2.1. Conduta Ética com os Participantes                     | 97  |
| 4.2.2. Método e Técnicas                                      | 98  |
| 4.2.3. Encontrando os Participantes: onde está <i>Wally</i> ? | 99  |
| 4.2.4. Análise de Conteúdo                                    | 101 |
| <br>  |     |
| 5. HISTÓRIAS DA VIDA REAL: Breve Relato dos Casos             | 105 |
| 5.1. Entrevista A – <i>Ana</i>                                | 105 |
| 5.2. Entrevista B – <i>Bartolomeu</i>                         | 106 |
| 5.3. Entrevista C – <i>Catarina</i>                           | 108 |
| 5.4. Entrevista D – <i>Daniela</i>                            | 109 |
| 5.5. Entrevista E – <i>Elias</i>                              | 111 |
| 5.6. Entrevista F – <i>Fortunato</i>                          | 112 |
| <br>  |     |
| 6. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS                    | 114 |
| 6.1. Organização do Trabalho                                  | 115 |
| 6.2. Significado do Trabalho                                  | 119 |
| 6.3. Repercussões do Assédio Moral no Trabalhador             | 123 |
| 6.4. Prazer e Sofrimento no Trabalho                          | 131 |
| 6.4.1. Prazer no Trabalho                                     | 131 |
| 6.4.2. Sofrimento no Trabalho                                 | 134 |
| 6.5. Repercussões do Assédio Moral na Família                 | 144 |
| 6.6. No Desempenho Profissional                               | 152 |
| 6.7. Nas Relações Socioprofissionais                          | 157 |
| 6.8. Olhar da Vítima sobre o Agressor                         | 161 |

|   |     |
|---|-----|
| CONCLUSÃO   | 169 |
| REFERÊNCIAS   | 179 |
| ANEXOS  | 185 |
| ANEXO I: Dados Sócio-Demográficos e Roteiro da Entrevista | 186 |
| ANEXO II: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido      | 188 |
| ANEXO III: Categorização                                  | 189 |
| ANEXO IV: Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP)    | 209 |