



21º Congresso de Stress da ISMA-BR  
(International Stress Management Association)  
23º Fórum Internacional de Qualidade  
de Vida no Trabalho

13º Encontro Nacional de Qualidade  
de Vida na Segurança Pública  
13º Encontro Nacional de Qualidade  
de Vida no Serviço Público



## ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO E AS ESTRATÉGIAS DE ENFRENTAMENTO NA OPINIÃO DE SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS



Amanda Carolina de Oliveira; Luis Felipe Dias Lopes; Damiana Machado de Almeida;  
Maria Julia Pegoraro Gai; Ana Claudia da Rosa; Mauren Pimentel Lima



### INTRODUÇÃO

O assédio moral assume a forma de ataques verbais diretos à vítima, mas também assume a forma de atitudes ou comportamentos mais sutis, tais como excluir ou isolar socialmente a vítima do seu grupo de colegas de trabalho (EINARSEN; RAKNES; MATTHIESEN, 1994; LEYMANN, 1996; ZAPF; KNORZ; KULLA, 1996). No que se refere às estratégias de *coping*, Lazarus e Folkman (1984) explicam que são relacionadas à descrição psicanalítica dos mecanismos de adaptação e defesa que são dirigidos inicialmente ao enfrentamento do estresse por meio de comportamentos instintivos, afetivos, impulsivos e conflitos intrapsíquicos.

### OBJETIVO GERAL

Compreender as relações entre as práticas de assédio moral e as estratégias de enfrentamento adotadas na opinião de servidores técnico-administrativos em educação de uma Instituição Pública de Ensino Superior.

### MÉTODO

- Caracteriza-se como sendo uma pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, do tipo *survey*.
- População: 2.678 técnico-administrativos em educação. Amostra: 409 servidores Técnicos Administrativos.
- Protocolo de Pesquisa: Questionário de atos negativos (revisado), intitulado *Negative Acts Questionnaire-Revised* (NAQ-R), e pela Escala *Toulousaine de Coping* (versão reduzida – ETC-R), totalizando 48 itens.
- Modelagem de Equações Estruturais (*Structural Equation Modeling* – SEM).

### RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

- Há relação entre as práticas de assédio moral e as estratégias de enfrentamento (*coping*). O aspecto que teve mais hipóteses aceitas foi o Assédio Relacionado ao Trabalho, que se relacionou com as Estratégias de Recusa, Isolamento e Distração. Assim, estas três estratégias são úteis como forma de lidar com os atos negativos de perseguições relacionadas às atividades do indivíduo e desempenho no trabalho.
- Por outro lado, o aspecto Assédio por Intimidação física não se relacionou com nenhuma dimensão de *coping*. Portanto, as cinco estratégias de enfrentamento estudadas não são adequadas para lidar com situações que envolvem agressões, humilhações, ameaças.
- Acredita-se na necessidade de conscientização dos servidores quanto à presença e prejuízos advindos do assédio moral, assim como da importância da adoção de estratégias eficazes de *coping*, para o seu enfrentamento.
- Não bastam medidas individuais. A IES pode e deve se empenhar na criação de medidas de prevenção, contenção e intervenção para este tipo de violência, na perspectiva da construção de um ambiente de cuidado mais ético, humanizado e, conseqüentemente, mais saudável. Por isso sugeriu-se a implementação de grupos de apoio a vítimas de assédio, de uma equipe multidisciplinar para acompanhar e monitorar as situações hostis no ambiente de trabalho, bem como palestras e informativos para discussão do assunto.

### REFERÊNCIAS

- EINÄRSEN, S.; RAKNES, B.; MATTIENSEN, S. Bullying and harassment at work and their relationship to work environment quality: an exploratory study, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, v. 4, n. 4, p. 381-401, 1994.
- LAZARUS, R. S.; FOLKMAN, S. **Stress, appraisal and coping**. New York: Springer Publishing Company, 1984.
- LEYMANN, H. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, v. 5, n. 2, p. 251-275, 1996.
- ZAPF, D.; EINÄRSEN, S.; HOEL, H.; VARTIA, M. Empirical Findings on Bullying in the workplace. In Einärsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (Eds): **Bullying and Emotional Abuse in the workplace: International Perspectives in Research and Practice**. London: Taylor and Francis, 2003.