

A INFLUÊNCIA DOS VALORES ORGANIZACIONAIS NA OCORRÊNCIA DE ASSÉDIO MORAL: UM ESTUDO COM BANCÁRIOS

Malena Piloni Petri (IMED) - malena.pp@hotmail.com

Janaina Macke (IMED) - janaina.macke@imed.edu.br

Resumo:

O presente estudo trata do assédio moral no ambiente de trabalho e tem como objetivo apresentar a relação entre os valores organizacionais e a ocorrência do assédio moral no setor bancário. A pesquisa se caracteriza como descritiva exploratória com abordagem quantitativa. A população é formada por bancários vinculados ao sindicato dos bancários de Passo Fundo-RS e Região que trabalham na cidade de Passo Fundo-RS, a amostragem será por conveniência não-probabilística, com a aplicação dos questionários no sindicato. O questionário é composto por uma escala de assédio moral chamada NAQ-R desenvolvida por Einarsen, Raknes, Matthiesen (2009) e adaptada por Nunes, Tolfo e Nunes (2013). É uma escala de valores organizacionais, a IPVO, desenvolvida por e validada por Oliveira e Tamayo (2004). Os dados obtidos serão analisados por meio da análise fatorial exploratória e regressão linear múltipla, utilizando-se o SPSS versão 22 (Statistical Package for the Social Sciences). Espera-se obter como resultado uma relação significativa entre os valores organizacionais e a ocorrência do assédio moral, trazendo novas informações que possam orientar a realização de pesquisas futuras e intervenções organizacionais no contexto estudado.

Palavras-chave: *Assédio moral. Violência moral. Valores Organizacionais. Cultura Organizacional.*

Área temática: *GT-07 O Dark Side das Organizações: Crimes, Violência e Má Conduta no Ambiente Corporativo*

Contextualização

O assédio moral é uma prática antiga mas a busca pela responsabilização, punição e criminalização assim como os estudos sobre os fatos geradores e suas consequências são recentes (FREITAS, 2007). A produção científica a respeito do assédio moral ainda é insipiente, apesar de ser uma prática encontrada em IES, órgãos públicos e empresas privadas. Atinge trabalhadores inseridos nas mais diversas áreas, reforçando a interdisciplinaridade do tema.

Segundo Hirigoyen (2002) assédio moral é qualquer conduta abusiva manifestada por comportamentos, palavras, atos, gestos que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, ocasionando perigo em seu emprego ou degradando o ambiente de trabalho.

Tanto Nunes, Tolfo e Nunes (2013) quanto Rodrigues e Freitas (2014) relatam em seus estudos o desconhecimento das vítimas sobre o que é assédio moral e como ele se caracteriza. O que reforça ainda mais a necessidade do diálogo sobre o assunto e uma definição clara do que é ou não assédio moral. Muitas pessoas por desconhecerem o fenômeno e não saberem identifica-lo ainda o percebem como brincadeira dos colegas/chefe, sendo vítimas dessa violência que traz tantos prejuízos a vida pessoal, social, profissional.

As vítimas podem sofrer com os efeitos do assédio e até precisar de acompanhamento médico e psicológico. Nunes e Tolfo (2012), Cowe et al. (2002), Hansen et al. (2006) e Salin (2008) citam efeitos físicos e psicológicos do assédio moral sofrido pelas vítimas como: aumento de peso, dores e adoecimento, estresse, isolamento, desmotivação, depressão, dificuldades de progressão profissional, dificuldades em realizar tarefas, vontade de se afastar/aposentar, ansiedade.

Recusa de comunicação, deterioração das condições de trabalho, atentado contra a dignidade e violência verbal, física ou sexual e ofensas verbais são as queixas que mais se destacam nas denúncias. Na sequência as principais queixas são de ameaça de demissão por não cumprimento de metas ou a demonstração do funcionário em não querer fazer horas extras (Benevides et al., 2012).

Na ânsia pelo aumento da produção e a busca pelo lucro algumas organizações fundamentam sua cultura em cima do medo, ameaças e constrangimentos. Controlam até o número de vezes que o funcionário vai ao banheiro ou se conversa com o colega (Rigotto; Maciel; Borsoi, 2010). Como explica Dejours (2004), esses princípios da organização trazem um crescimento de produtividade e riquezas. Mas de outro lado acarreta o surgimento do

isolamento, violência no trabalho, sobrecarga e a explosão de patologias do assédio como depressão e até suicídios.

Com medo das retaliações, de mais sofrimento ou até da perda do emprego, as pessoas se negam a falar sobre o assunto. Algumas pessoas que resolvem denunciar passam por dificuldade em comprovar o assédio e obter as testemunhas necessárias (OLIVER, BEHR E FREIRE 2011). Lima et. al. (2014) relatam em seu estudo o medo que os indivíduos sentem de falar sobre suas experiências, ou coisas que viram acontecer com colegas. O sentimento é de que a empresa é poderosa, que pode comprometer sua situação atual ou até a chance de outro emprego em função da influência que a empresa tem no mercado de trabalho.

Nas últimas décadas o trabalho bancário tem sofrido mudanças na sua forma de organização e gestão. As metas são cada vez mais pesadas e a pressão pela produtividade cada vez maior, o que faz com que as empresas fundamentem sua cultura em cima do medo, ameaças e constrangimentos (HELOANI, 2004; SALIN, 2008). Segundo Maciel et al. (2007), uma das consequências dessa transformação é o aumento do relato de casos de assédio moral entre os bancários.

Como aponta Soboll (2008), as metas são definidas pela alta hierarquia sem a participação de outros níveis hierárquicos e depois são distribuídas para os demais níveis. A pressão é transmitida em cascata. Essas metas ficam cada vez mais pesadas e o sucesso ou fracasso é de responsabilidade individual. A preocupação em atingir as metas para manter o emprego e tentar uma ascensão na carreira criam uma grande competitividade, terreno fértil para o assédio. Como mostra Marcondes e Dias (2011) a maioria das metas impostas é de difícil alcance, o que colabora para que dirigentes médios pressionem seus subordinados com o uso do abuso de poder, perpetuando a violência vivida e humilhando quem não alcança as metas.

Para Schein (1996) cultura é um conjunto de pressupostos que as pessoas compartilham e que determina suas percepções, pensamentos e comportamentos. A cultura se manifesta em três níveis: o nível das suposições que não se revelam claramente, que são sua essência; o nível dos valores, que refletem as ideias do grupo e a forma como este quer ser visto; e o comportamento do dia-a-dia, que representa a união de forma complexa das suposições e dos valores e as exigências imediatas das situações cotidianas.

Na concepção de Katz e Kahn (1976, p. 53), “valores são justificações e aspirações ideológicas mais generalizadas” que juntamente com os papéis e as normas, constituem os principais componentes do sistema social das organizações. Os papéis definem formas de comportamento associadas a tarefas, configuram comportamentos a serem desempenhados; as

normas são exigências que atingem a todos. Os valores são compartilhados pela maioria dos membros organizacionais e se referem a exigências morais mais elevadas.

Tamayo e Gondim (1996, p.63) definem valores como “princípios ou crenças, organizados hierarquicamente, relativos a tipos de estrutura ou a modelos de comportamentos desejáveis que orientam a vida da empresa e estão a serviço de interesses individuais, coletivos ou mistos”. Valores representam ideias compartilhadas sobre o que é bom, são bases para normas e dizem as pessoas o que é apropriado em várias situações (SCHWARTZ, 1999).

Para Guarido Filho e Machado-da-Silva (2001) valores são preferências por objetivos e formas de agir que influenciam as escolhas do grupo. São compartilhados pelos dirigentes e demais membros da organização e permitem que se identifique as preferências no que se refere aos meios e os fins e suas relações com as ações que se consideram adequadas. Como aponta Tomei e Russo (2013), os valores organizacionais servem de estrutura da cultura, sendo assim essenciais no gerenciamento e compreensão da cultura, constituindo os principais elementos de pesquisa da cultura organizacional.

Dentre as funções dos valores organizacionais está a de criar modelos mentais semelhantes entre os empregados, para que todos percebam da mesma forma o funcionamento e a missão da organização. Outra função é a participação na construção da identidade social da organização, o que contribui para sua diferenciação das demais organizações. Eles atuam como mediadores de conflitos, ajudam na solução de problemas e são um importante fator no alcance dos objetivos (MENDES; TAMAYO, 2001; OLIVEIRA; TAMAYO, 2004).

São os valores que regulamentam as relações entre os indivíduos, organizações e sociedade. São o centro da cultura organizacional, encobertos em meio aos mitos e crenças, são duradouros e relativamente estáveis ao longo do tempo (AGLE; CALDWELL, 1999). Tamayo, Mendez e Paz (2000) afirmam que os estudos sobre os valores contribuem para o entendimento da cultura organizacional. Auxiliam a encontrar estratégias para avaliar a cultura das organizações, seu impacto na vida das organizações e desenvolver formas de gerenciamento.

Objetivos

O assédio moral é uma prática que deve ser banida das organizações, e, para isso é necessário compreendê-la em maior profundidade. Alguns autores citam a cultura organizacional como um dos fatores que influenciam o acontecimento do assédio moral (RIGOTTO; MACIEL; BORSOI, 2010; VIEIRA; LIMA; LIMA, 2012; FONTES; PELLOSE;

CARVALHO, 2011). Neste sentido o objetivo deste artigo é investigar a influência dos valores organizacionais na ocorrência do assédio moral no setor bancário.

Metodologia

De acordo com os objetivos da pesquisa, que envolvem a identificação da ocorrência do assédio moral e sua relação com os valores organizacionais, o modelo de pesquisa escolhido é a pesquisa descritiva exploratória. A pesquisa descritiva possibilita a utilização de questionários para uma efetiva coleta de dados, o que é necessário para uma descrição e avaliação dos objetivos anteriormente citados (VIANNA, 2001). No que tange a abordagem exploratória, Creswell (2007) ressalta que os pesquisadores a utilizam, com a finalidade de explorar um tópico, quando suas variáveis e bases teóricas são desconhecidas.

Em relação a abordagem adotada, a pesquisa se classifica como quantitativa, possibilitando assim uma análise direta dos dados e uma maior abrangência do público pesquisado. Segundo Sadussen (2003, p. 108) “[...] os métodos quantitativos são estatisticamente projetáveis a população-alvo de interesse e relativamente mais confiáveis, pois as amostras são muito maiores e todas as perguntas são feitas a todos os respondentes exatamente da mesma maneira.”

A população-alvo são os bancários vinculados ao sindicato dos bancários de Passo Fundo-RS e região que trabalham na cidade de Passo Fundo-RS. A amostragem será por conveniência não-probabilística, o questionário será aplicado no sindicato durante um período de quinze dias aos bancários que forem até o local e quiserem participar da pesquisa. De acordo com Malhotra (2006) “de todas as técnicas de amostragem, a amostragem por conveniência é a que menos tempo consome e a menos dispendiosa. As unidades amostrais são acessíveis, fáceis de medir e cooperadoras”.

Para este estudo será utilizado um questionário desenvolvido com base em dois instrumentos - NAQ-R (Negative Acts Questionnaire-Revised) de autoria de Einarsen, Raknes, Matthiesen (2009) e adaptado por Nunes, Tolfo e Nunes (2013) para identificar a ocorrência de assédio moral e IPVO (Inventário de Perfis de Valores Organizacionais) de autoria Oliveira e Tamayo (2004) para quantificar a percepção dos valores organizacionais – e uma parte de dados demográficos.

NAQ-R (Negative Acts Questionnaire-Revised): desenvolvida e validada por Einarsen, Raknes e Matthiesen (2009). Na pesquisa será utilizada a versão e traduzida e adaptada por

Nunes, Tolfo e Nunes (2013) que é composta por 22 itens, que trazem situações características de assédio. A pergunta fundamental a ser respondida é “Na organização em que eu trabalho?” com uma escala de frequência a ser assinalada que vai do nunca, de vez em quando, mensalmente, semanalmente até diariamente.

IPVO (Inventario de Perfis de Valores Organizacionais): desenvolvido e validado por Oliveira e Tamayo (2004), é constituído por 48 itens, distribuídos em 8 fatores, com coeficientes de precisão que variam entre 0,75 e 0,87. De acordo com Canova e Porto (2010) que realizaram uma pesquisa sobre o impacto dos valores organizacionais no estresse ocupacional, um dos fatores limitantes da pesquisa foi a extensão do questionário, que reunia também dois instrumentos de medição, o que pode interferir na qualidade das respostas. Dessa forma o questionário foi reduzido, de 48 itens para 24, com 3 itens em cada fator. Foram mantidos os itens com carga fatorial mais elevada (OLIVEIRA; TAMAYO, 2004).

Os fatores que constituem o IPVO são: realização, que representa a competência da organização e de seus empregados; conformidade, que se refere a definição de limites das ações organizacionais e comportamentos de seus membros; domínio, que é relativo ao Poder e controle sobre pessoas e recursos; bem-estar, que indica a preocupação da organização em propiciar satisfação e qualidade de vida no trabalho; tradição, com itens relativos à preservação e ao respeito aos costumes e práticas consagradas pela organização; prestígio organizacional, com itens relacionados a poder, prestígio e respeito da sociedade em relação à organização; autonomia, com itens relacionados a busca de aperfeiçoamento da organização e do empregado; preocupação com a coletividade, com itens que orientam a relação com os indivíduos e a comunidade.

A pergunta fundamental a ser respondida é: “na organização em que eu trabalho?”. A escala de respostas possui 5 pontos, que variam de “Não se parece em nada com minha organização”, a “Parece totalmente com a minha organização” Nesse instrumento utilizamos apenas 24 itens, 3 itens de cada fator. Foi assim optado por se tratar de uma pesquisa que envolve duas escalas, uma para medição da ocorrência de assédio moral e outra para os valores organizacionais mais os dados demográficos dos respondentes.

Ao final do questionário, serão apresentadas aos respondentes questões sobre dados pessoais como: sexo, idade, formação, estado civil, tempo de serviço na instituição, entre outros aspectos.

Os dados obtidos serão analisados por meio da análise fatorial exploratória e regressão linear múltipla, utilizando-se o SPSS versão 22 (Statistical Package for the Social Sciences).

Resultados Esperados

Espera-se obter como resultado uma relação significativa entre os valores organizacionais e a ocorrência do assédio moral, trazendo novas informações que possam orientar a realização de pesquisas futuras e intervenções organizacionais no contexto estudado.

Conclusões

O estudo encontra-se em fase de desenvolvimento e aplicação dos questionários. Acredita-se que os resultados apresentarão a incidência da ocorrência do assédio associada aos valores organizacionais relacionados aos fatores relativos ao domínio, que aborda o Poder e controle sobre pessoas e recursos. Em contrapartida espera-se que os fatores relativos ao bem-estar, e preocupação com a coletividade, com itens que tratam a preocupação da organização em propiciar qualidade de vida no trabalho, com os indivíduos e a comunidade apresentem uma menor relação com a ocorrência do assédio moral.

Referências

AGLE, B. R.; CALDWELL, C. B. Understanding research on values in business: a level of analysis framework. **Business & Society**, Aiken, South Carolina, v. 38, n. 3, p. 326-387, Sept./Nov. 1999.

BENEVIDES, S. D.; MATOS, F. R. N.; FIGUEIREDO, N. C.; LOPES, K. L. de A. Assédio moral no trabalho: um estudo exploratório no município de Fortaleza-Ceará. **Rev. Adm. UFSM**, Santa Maria, v.5, n.2, p.373-385, mai./ago. 2012.

COWIE, H.; NAYLO, P.; RIVERS, I.; SMITH, P. K.; PEREIRA, B. (2002); Measuring workplace bullying. **Aggression and Violent Behavior**, 7, 33-51.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 2. ed. Porto Alegre, Artmed. 2007.

DEJOURS, C. Subjetividade, trabalho e ação. **Revista Produção**, São Paulo, v. 14, n. 3, p. 27-34, set/dez 2004.

EINARSEN, S.; HOEL, H.; NOTELAERS, G. Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. **Work & Stress** Vol. 23, No. 1, p.24/44, January/March 2009.

FREITAS, M. E. de. Quem paga a conta do assédio moral? **RAE-eletrônica**, São Paulo, v.6, n.1, Art.5, jan./jun. 2007. Disponível em:
<http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S1676-56482007000100006.pdf>.
Acesso em: 27 jun. 2016.

FONTES, K. B.; PELLOSO, S. M.; CARVALHO, M. D. de. B. Tendência dos estudos sobre assédio moral e trabalhadores de enfermagem. **Rev. Gaúcha de Enferm.**, Porto Alegre, v.32, p.815-822, dez. 2011.

GUARIDO FILHO, E.R.; MACHADO-DA-SILVA, C.L. A influência de valores ambientais e organizacionais sobre a aprendizagem organizacional na indústria alimentícia paranaense. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v.5, n.2, p.33-63, maio/ago. 2001.

HANSEN, A. M.; HOGH, A.; PERSSON, R.; KARLSON, B.; GARDE, A. H.; OARBEBK, P. Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. **Journal of Psychosomatic Research**, 60, 63-72. 2006.

HELOANI, R. Assédio moral: um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho. **RAE-eletrônica**, São Paulo, v.3, n.1, Art. 10, jan./jun. 2004. Disponível em:
<http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S1676-56482004000100011.pdf>.
Acesso em: 25 jun. 2016.

HIRIGOYEN, M. F. **Assédio moral: a violência perversa do cotidiano**. São Paulo: Bertrand do Brasil, 2000.

KATZ, D.; KAHN, R.L. **Psicologia social das organizações**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1976.

LIMA, C. Q. B.; BARBOSA, C. M. G.; MENDES, R. W. B.; PATTA, C. A. Assédio moral e violência no trabalho: caracterização em perícia judicial. Relato de experiência no setor bancário. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, São Paulo, 39, 101-110. 2014.

MACIEL, R. H.; CAVALCANTE, R.; MATOS, T. G. R.; RODRIGUES, S. Auto relato de situações constrangedoras no trabalho e assédio moral nos bancários: uma fotografia. *Psicologia & Sociedade*, Belo Horizonte, v. 19, n. 3, p. 117- 128, sept./dec. 2007.

Malhotra, N. K. **Pesquisa de marketing: Uma orientação aplicada**. Porto Alegre: Bookman. 2006.

MARCONDES, A. L. N.; DIAS, R. Características do bullying como um tipo de assédio moral nas organizações. **RPCA**, Rio de Janeiro, v.5, n.1, p.80-87, jan./abr. 2011.

MENDES, A.M.; TAMAYO, A. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. **Psico-USF**, Bragança Paulista, v.6, n.1, p.39-46, jan./jun. 2001.

NUNES, T. S.; TOLFO, S. da. R. Assédio moral no trabalho: consequências identificadas por servidores docentes e técnico-administrativos em uma universidade federal brasileira. **Revista GUAL**, Florianópolis, v.5, n.3, p.264-286, dez. 2012.

NUNES, T. S.; TOLFO, S. da. R.; NUNES, L. S. Assédio moral em universidades: a violência identificada por servidores docentes e técnico-administrativo. **Organizações em contexto**, São Bernardo do Campo, vol.9, n.18, jul./dez. 2013.

OLIVEIRA, A. F.; TAMAYO, A. Inventário de Perfis de Valores Organizacionais. **R.Adm.**, São Paulo, v.39, n.2, p.129-140, abr./maio/jun. 2004.

OLIVER, M.; BEHR, S. da. C. F.; FREIRE, P. I. R. C. da. S. Assédio moral: uma análise dos acórdãos do tribunal regional do trabalho do Espírito Santo. **REGE**, São Paulo, v.18, n.1, p.75-92, jan./mar. 2011.

RIGOTTO, R. M.; MACIEL, R. H.; BORSOI, I. C. F. Produtividade, pressão e humilhação no trabalho: os trabalhadores e as novas fábricas de calçados no Ceará. **Rev. Bras. Saúde ocup.**, São Paulo, v.35, p.217-228, 2010.

RODRIGUES, M.; FREITAS, M. E. de. Assédio moral nas instituições de ensino superior: um estudo sobre as condições organizacionais que favorecem sua ocorrência. **Cad. EBAPE. BR**, Rio de Janeiro, v.12, n.2, Art. 6, abr./jun. 2014.

SADUSSEN, Richard. **Marketing Básico**. São Paulo: Saraiva, 2003.

SALIN, D. “The prevention of workplace bullying as a question of human resource management: Measures adopted and underlying organizational factors”. *Scandinavian Journal of Management*, 24, 221-231. 2008.

SCHEIN, E.H. Three Cultures of Management. The Key to Organizational Learning. **Sloan Management Review**, v.38, n.1, p.9-20, 1996.

SCHWARTZ, S. H. A theory of cultural values and some implications for work. **Applied Psychology: an International Review**, v.48, n.1, p.23-47, 1999.

SOBOLL, L. A. P. Assédio moral/organizacional: uma análise da organização do trabalho. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2008.

TAMAYO, A.; GONDIM, M.G.C. Escala de valores organizacionais. **RAUSP**, São Paulo, v.31, n.2, p.62-72, abr./jun. 1996.

TAMAYO, A.; MENDES, A.M.; PAZ, M.G.T. Inventário de valores organizacionais. **Estudos de Psicologia**, Natal, v.5, n.2, p.289-315, jul./dez. 2000.

TOMEI, P. A.; RUSSO, G. M.; Práticas Metodológicas Em Administração: O Caso Da Utilização Da Metodologia-Q Como Ferramenta Para Pesquisa E Diagnóstico Da Cultura Organizacional. **Administração: Ensino E Pesquisa Rio De Janeiro**, v. 14, n. 1, p. 9–37, jan./fev./mar. 2013.

VIANNA, Ilca Oliveira de A. **Metodologia do Trabalho Científico: Um Enfoque Didático da Produção Científica**. São Paulo: E.P.U., 2001.

VIEIRA, C. E. C.; LIMA, F. de. P. A.; LIMA, M. E. A. E se o assédio não fosse moral?
Perspectivas de análise de conflitos interpessoais em situações de trabalho. **Rev. Bras. Saúde
ocup.**, São Paulo, v.37, p.256-268, 2012.