

TRABALHO, ASSÉDIO MORAL E ESTRATÉGIAS DEFENSIVAS NO TRANSPORTE COLETIVO

Júlia Gonçalves

Faculdade Meridional IMED

Suzana da Rosa Tolfo

Universidade Federal de Santa Catarina

Leonor María Cantera Espinosa

Universidad Autónoma de Barcelona

Priscila Gasperin Pellegrini

Universidade Federal de Santa Catarina

Recebido em: 01/05/2023

1ª revisão em: 23/02/2024

Aceito em: 27/12/2024

RESUMO

Este estudo caracterizou o assédio moral e os aspectos do contexto de trabalho que favorecem essa violência, e identificou as estratégias de defesa utilizadas por trabalhadores de Transporte Coletivo Urbano de uma capital do sul do país. Na etapa quantitativa, 382 trabalhadores responderam à Escala Laboral de Assédio Moral e a questões relacionadas à violência, com posterior análise estatística. Na segunda etapa, dez trabalhadores foram entrevistados e realizou-se a análise de conteúdo. A presença de atos hostis revelou situações frequentes de abuso de poder e as condições e a organização do trabalho apareceram como fatores facilitadores do assédio moral no trabalho. Os trabalhadores demonstraram dificuldades em estruturar estratégias de enfrentamento, vivenciando o sofrimento de forma solitária. Estratégias de defesa concentraram-se na manutenção do emprego e no não enfrentamento da violência. Retratar o contexto de trabalho dessa categoria evidencia um cenário de violência naturalizada e desestruturação do coletivo de trabalhadores.

Palavras-chave: assédio moral; trabalho; organização do trabalho; estratégias de defesa.

WORK, WORKPLACE BULLYING AND DEFENSIVE STRATEGIES IN PUBLIC TRANSPORTATION

ABSTRACT

This study characterized workplace bullying and the aspects of the work context that favor this violence, and identified the defense strategies used by Urban Collective Transport workers in a capital city in the south of the country. In the quantitative stage, 382 workers answered the Moral Harassment Work Scale and questions related to violence, with subsequent statistical analysis. In the second stage, ten workers were interviewed and content analysis was carried out. The presence of hostile acts revealed frequent situations of abuse of power and the conditions and organization of work appeared as factors facilitating workplace bullying. The workers showed difficulties in structuring coping strategies and experienced their suffering alone. Defense strategies focused on keeping their jobs and not confronting violence. Portraying the work context of this category shows a scenario of naturalized violence and the disruption of the collective of workers

Keywords: workplace bullying; work; work organization; defense strategies.

TRABAJO, ACOSO MORAL Y ESTRATEGIAS DEFENSIVAS EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

RESUMEN

Este estudio caracterizó el acoso y los aspectos del contexto laboral que favorecen esta violencia, e identificó las estrategias de defensa utilizadas por los trabajadores del transporte público urbano en una capital del sur del país. En la etapa cuantitativa, 382 trabajadores respondieron la Escala Laboral de Acoso Moral y preguntas relacionadas con la violencia, con posterior análisis estadístico. En la segunda etapa se entrevistó a diez trabajadores y se realizó un análisis de contenido. La presencia de actos hostiles reveló frecuentes situaciones de abuso de poder y las condiciones y organización del trabajo aparecieron como factores facilitadores del acoso moral. Los trabajadores demostraron dificultades en la estructuración de estrategias de enfrentamiento, experimentando el sufrimiento solo. Estrategias defensivas enfocadas en mantener el empleo y no enfrentar la violencia. Retratar el contexto de trabajo de esta categoría muestra un escenario de violencia naturalizada y desorganización del colectivo de trabajadores.

Palabras clave: acoso moral; trabajar; organización del trabajo; estrategias defensivas.

INTRODUÇÃO

O contexto de trabalho para a Psicodinâmica do Trabalho (PDT) – perspectiva teórico e epistemológica deste estudo –, refere-se as relações existentes no ambiente laboral e o lugar em que o trabalhador desempenha sua atividade – a organização em que atua. O contexto de trabalho inclui: a organização do trabalho – divisão e conteúdo das tarefas, normas, controle e ritmo de trabalho –; as condições de trabalho - qualidade do ambiente, posto de trabalho e material disponibilizado para execução do trabalho – e; as relações socioprofissionais – modelo de gestão do trabalho, comunicação e interação profissional (Dejours, 2011; 2018; Mendes & Ferreira, 2008).

Frente às dificuldades encontradas no contexto de trabalho, os indivíduos reagem de forma diferente conforme suas histórias de vida e características pessoais que confrontarão as exigências do âmbito laboral (Dejours, 2018). Com isso, os aspectos do contexto de trabalho podem configurar-se como antecedentes do processo de saúde-adoecimento (Andrade & Assis, 2018, Gupta, Gupta, Wadhwa, 2020, Mendes & Ferreira, 2008), entre os quais se destacam as situações de violência no trabalho.

O assédio moral no trabalho (AMT) – um tipo de violência – é uma interação processual abusiva que inclui atos sociais negativos como: assediar, ofender, excluir socialmente, dentre outros (Einarsen et al., 2020). Os atos de assédio moral objetivam humilhar, hostilizar e constranger (Gonçalves et al., 2020), sendo expressos em comportamentos, palavras, práticas, gestos e até mesmo formas escritas que geram dano à personalidade, à dignidade, à integridade física ou psíquica do agredido (Heloani & Barreto, 2018). Neste tipo de violência ocorrem perseguições e pressões constantes, violando o direito a um trabalho que proporcione saúde física e mental (Andrade & Assis, 2018). Destaca-se aqui a diferença entre o assédio moral e as demais violências e agressões, visto que o AMT é repetido e contínuo por natureza (Gupta, Gupta, Wadhwa, 2020). A abordagem tradicional de estudo do AMT o investiga a partir de uma perspectiva psicológica dual (Einarsen et al., 2020), ou seja, como uma prática interpessoal na qual uma pessoa manifestava comportamentos abusivos e hostis em relação a outra(s), de forma insistente e persecutória (Leymann, 1996; Soboll, 2017; Vieira, Lima & Lima, 2012). Porém, o AMT não se limita aos envolvidos diretamente no problema; a perspectiva psicossocial (Soboll, 2017) entende que as experiências de humilhação e constrangimento, transcendem a relação vítima-agressor e estão relacionadas às estruturas das empresas, à organização e ao gerenciamento do trabalho (Gonçalves et al., 2020; Leymann, 1996, Soboll, 2017).

A análise da violência deve considerar todo o sistema, pois é um processo complexo, dinâmico e multifacetado, que reflete o contexto social mais amplo (Vieira, Lima & Lima, 2012, Da Silva et al., 2020; Salin & Hoel, 2011) e se reproduz entre indivíduos, grupos e nas organizações. Dessa forma, é importante considerar que o AMT pode ser uma consequência da cultura organizacional predominante,

do desenho do trabalho, das relações interpessoais, da cultura da equipe e do ambiente social dentro das organizações (Gupta, Gupta, Wadhwa, 2020). O termo assédio moral organizacional é aplicado a hostilizações e violências repetitivas voltadas ao coletivo de trabalhadores, associadas aos procedimentos e políticas organizacionais, por meio de mecanismos de gestão abusivos, de modo a atingir o grupo/equipe de trabalho como um todo (Soboll, 2017). A revisão sistemática da literatura realizada Gupta, Gupta, Wadhwa (2020) revela que, cada vez mais, as pesquisas identificam a ocorrência do que nomeiam de "*compounded bullying*", ou seja, situações em que tanto o assédio interpessoal quanto o organizacional (e não dirigido a um pessoa ou grupo específico) ocorrem simultaneamente.

Para PDT, os atuais modelos de gestão perversa da organização do trabalho propiciam a violência no trabalho, uma vez que o AMT está entre as principais expressões relacionadas ao trabalho intenso e precário, características do trabalho na contemporaneidade. É evidente a presente patologia da violência (ou da solidão) relacionada às situações de AMT, a sobrecarga e aos suicídios no trabalho, pois a desarticulação e a desestruturação do coletivo, provenientes das novas formas organizacionais, conduzem o sujeito a uma vivência solitária nesses processos (Dejours, 2011).

Frente à percepção de sofrimento, os trabalhadores lançam mão de estratégias defensivas ou de enfrentamento. As primeiras são recursos construídos pelos trabalhadores para lidar com as situações que ocorrem no contexto de trabalho e provocam-lhe dano (Conde, Cardoso & Klipan 2019; Moraes, 2013), já que visam diminuir a percepção do sofrimento, fornecendo suporte e um modo de proteção frente às adversidades (Dejours, 2011). As estratégias de defesa, principalmente as coletivas, mostram-se como uma ação frente às percepções de exigências e pressões organizacionais, e permitem ao indivíduo estar minimamente saudável. Por outro lado, as estratégias de enfrentamento exigem que o trabalhador construa modos de enfrentar o sofrimento no trabalho, modificando a organização do trabalho (Conde, Cardoso & Klipan 2019), dessa forma, são necessários esforços cognitivos e comportamentais para gerenciar a sobrecarga ou demandas excedentes aos recursos da pessoa (Karatuna, 2015).

Este estudo caracteriza o assédio moral no trabalho e aspectos do contexto de trabalho que favorecem essa violência, e identifica as estratégias de defesa utilizadas por trabalhadores de Transporte Coletivo Urbano (TCU) de uma capital do sul do país. Motoristas e cobradores de ônibus constituem um grupo de risco para problemas de saúde por características ocupacionais, como fatores do ambiente de trabalho, da atividade executada (Gonçalves et al., 2020, Da Silva et al., 2020), pela responsabilidade diária pela segurança dos passageiros (Glasø et al., 2011; Zhou, Boyer & Guay, 2018) e interferência direta no funcionamento das cidades (Gonçalves et al., 2020). Somado a isso, como o AMT é compreendido como um processo, poucos estudos investigam os caminhos de enfrentamento dos alvos (Karatuna, 2015).

MÉTODO

Optou-se pela pesquisa mista de caráter exploratório-descritivo, com estratégia explanatória sequencial. Ao final das duas etapas, elaborou-se a análise, interpretação e discussão dos resultados buscando uma integração, ou seja, os resultados obtidos na etapa quantitativa auxiliaram na exploração detalhada de alguns casos, na etapa qualitativa. Cabe destacar que os preceitos éticos foram contemplados. O Termo de Consentimento Institucional foi assinado pela representação sindical da categoria e anexado ao projeto submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH), que seguia os preceitos previstos nas resoluções do Conselho Nacional de Saúde nº 466/2012 e nº 510/2016. Após apreciação, o projeto foi aprovado sob nº 1.789.878. Todos os participantes receberam explicações acerca da pesquisa e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido correspondente a etapa de participação na pesquisa.

PRIMEIRA ETAPA

Participaram desta etapa 382 trabalhadores de nove empresas privadas de uma capital do sul do país e de sua região metropolitana. Como critérios de inclusão utilizou-se ser trabalhador de Transporte Coletivo Urbano (TCU) de passageiros, associado ao sindicato que forneceu a anuência da pesquisa e estar empregado há pelo menos seis meses. Superou-se o número previsto pelo cálculo amostral (taxa de confiabilidade de 95% e de erro de 5%), sendo considerada uma amostra representativa. A caracterização socioprofissional trata de uma amostra predominante do sexo masculino (89,01%), casada (55,50%), com segundo grau completo (51,83%), composta por motoristas (48,43%), que trabalham no turno matutino (49,74%) e durante 6 a 7 horas diárias (66,49%). A idade média foi de 36,98 anos (Md = 37; DP = 10,11; Mín. = 19; Máx. = 71), o tempo de empresa médio foi de 8,45 anos (Md = 6; DP = 7,24; Mín. = 0; Máx. = 30) e o tempo médio na função foi de 6,43 anos (Md = 5; DP = 6,53; Mín. = 0; Máx. = 30).

A coleta de dados ocorreu em assembleias da categoria, garagens de empresas e terminais de integração de ônibus. Os trabalhadores de TCU que aceitaram participar, responderam ao questionário de dados socioprofissionais e a Escala Laboral de Assédio Moral – ELAM (Rueda, Baptista & Cardoso, 2015) - composta por 27 itens em três fatores: Condições de trabalho (com 11 itens, $\alpha = 0,85$), Humilhação (8 itens, $\alpha = 0,87$) e Preconceito (8 itens, $\alpha = 0,82$), respondidos em escala tipo Likert de quatro pontos.

A partir da pontuação obtida no ELAM e do referencial teórico foram criadas duas categorias: “Não sofreu assédio moral” e “Alvo de assédio moral”. Para caracterizar o alvo de AMT, foi considerado o participante que marcasse em um ou mais itens da ELAM as opções de respostas “muitas vezes” ou “sempre”. Depois, de forma independente à escala, foram incluídas duas questões de escolha forçada (sim ou não): “Você acredita que já foi vítima de assédio moral no atual emprego?” e “Você já presenciou situações de assédio moral com colegas?” e uma questão fechada:

“Quem são os principais assediadores?”. Os dados coletados por questionários e pela ELAM foram inseridos em um banco e analisados com auxílio do software *Stata* (versão 14), sendo submetidos a análises estatísticas descritivas e inferenciais.

SEGUNDA ETAPA

Dos trabalhadores participantes da primeira etapa, dez (quatro motoristas, três cobradores e três diretores do sindicato - também trabalhadores de TCU) aceitaram seguir para a segunda etapa. Os entrevistados possuíam idades entre 20 e 57 anos, trabalhavam no transporte de 1 a 37 anos e cinco deles concluíram o ensino médio. O sigilo e anonimato dos participantes foram mantidos com a identificação dos participantes pela abreviação de sua função seguida de um número (exemplo: Mot. 1).

As entrevistas individuais com roteiro semiestruturado foram realizadas nos locais indicados como de preferência e conforme a disponibilidade de horário de cada trabalhador. Tempo médio de duração das entrevistas foi de 90 minutos. O roteiro das entrevistas seguiu três eixos, que também foram definidos como categorias de análise *a priori*: 1) o contexto de trabalho, 2) as vivências do AMT e, 3) as formas de lidar com AMT. As entrevistas foram submetidas a análise de conteúdo categorial.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

PREVALÊNCIA DE ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO

A medida objetiva da incidência de AMT no grupo de trabalhadores de TCU pesquisados - obtida com os escores da Escala Laboral de Assédio Moral (ELAM) - revelou que 48,69% dos participantes identificaram vivências de assédio ou comportamentos hostis no contexto de trabalho. Por outro lado, a medida subjetiva - que revela quantos participantes sentem-se assediados, com base em sua percepção e conhecimento - indicou que 33,77% se reconhecem como alvos de AMT. As pessoas que se autorrelataram como alvos de AMT obtiveram escores mais altos da ELAM, o que indica que quem se identifica como alvo marcou mais vivência de assédio na escala. Os resultados do teste Mann-Whitney sugerem que indivíduos que já foram vítimas ($U = 10,08$; $p < 0,001$) apresentaram escores maiores quando comparados aos sujeitos que não vivenciaram (59,16%) episódios de AMT.

Diferenças relativas à frequência entre as medidas objetivas e subjetivas foram relatadas anteriormente, por exemplo em um estudo com estudantes trabalhadores (Jacoby & Monteiro, 2014). As estimativas de prevalência comumente são mais baixas quando se fornece uma definição de AMT para que haja autoidentificação do que quando essa é solicitada sem a apresentação prévia da definição (Glasø et al., 2011). Essa conclusão, difere do resultado encontrado nesta pesquisa, já que não foi fornecida definição prévia de AMT, e foi constatada

menor frequência de pessoas que se reconhecem como alvos do que as identificadas por meio do instrumento objetivo.

Acerca do debate da avaliação subjetiva e objetiva, no AMT, há atos negativos explícitos, como ameaçar e ofender alguém, percebidos por quase todas as pessoas. Em contraste, é difícil identificar comportamentos mais sutis e discretos, como fazer uma piada ou criticar alguém, o que depende da subjetividade do alvo em considerar esse ato específico de assédio (Einarsen et al., 2020). Somado a isso, Gupta, Gupta, Wadhwa (2020) alertam que, quando são comportamentos sutis de AMT há menores probabilidade de reações e enfretamentos, visto que geram dúvidas e confusão nos alvos e testemunhas. Assim, uma definição de AMT deve considerar elementos objetivos e subjetivos do ato violento (Da Silva et al., 2020, Karatuna, 2015).

Um estudo reconheceu o alto risco de motoristas de ônibus sofrerem AMT, pois 70% dos entrevistados relataram ter vivenciado um ou mais atos negativos nos últimos seis meses e 11,6% identificaram-se como vítimas de AMT (Glasø et al., 2011). Outra pesquisa com amostras de trabalhadores canadenses, investigou o impacto da violência no local de trabalho contra motoristas de ônibus e identificou que as consequências psicológicas foram significativas, visto que metade dos participantes do estudo atendeu aos critérios diagnósticos para transtornos de ansiedade e/ou de estresse (Zhou, Boyer & Guay, 2018).

CONTEXTO DE TRABALHO E ASSÉDIO MORAL

CONDIÇÕES DE TRABALHO

Os fatores avaliados pela ELAM são “Condições de trabalho” que contempla as dificuldades enfrentadas no ambiente de trabalho - tarefas fora do escopo da função, pressão e controle demasiado e indevido, desrespeito e exposição pública; “Humilhação” que refere-se a atos de violência - constrangimento, exclusão do grupo e aviltamento por parte de colegas e superiores; e “Preconceito” que diz respeito a comportamentos de intolerância e discriminação – em especial por características psicológicas e/ou físicas, tais como orientação sexual, sexo, cor e raça (Rueda, Baptista & Cardoso, 2015). A Tabela 1 apresenta os resultados geral e por fator da ELAM.

Tabela 1.

Valores descritivos dos escores da Escala Laboral de Assédio Moral (ELAM).

Variáveis	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo	Assimetria	Curtose
Escore Geral	35,71	9,13	27	83	1,92	7,84

Condições de Trabalho	16,56	5,42	11	42	1,63	6,51
Humilhação	8,83	1,47	8	17	2,72	12,09
Preconceito	10,32	3,53	8	29	2,33	9,31

Fonte: dados da pesquisa.

Nota: N = 382 (amostra total da pesquisa) e $p = 0,0001$

O fator "Condições de trabalho" obteve a média mais elevada ($M = 16,56$; $DP = 5,42$) entre os mensurados pela ELAM (Tabela 1), além disso, a análise da distribuição da frequência de respostas da escala revelou concentrações de respostas "muitas vezes" e "sempre" nos seguintes itens: "Tenho que pedir autorização para ir embora, mesmo já passado meu horário (15,18%)", "Sou pressionado(a) a cumprir horários e viagens (21,73%)", "Sou advertido(a) publicamente quando chego atrasado(a) (12,57%)", "Recebo informações confusas/imprecisas (13,35%)" e "Meu horário de intervalo é desrespeitado (13,61%)", pertencentes a esse fator.

As condições de trabalho incluem o conjunto de aspectos físicos, químico, biológico, de higiene, segurança e características antropométricas do posto de trabalho (Dejours, 2011; 2018). Condições de trabalho - tais como condições ruidosas, quentes ou frias, exposição a intempéries ou a condições ergonômicas inadequadas (Rai & Agarwal, 2018) - e práticas organizacionais inadequadas influenciam situações de AMT (Andrade & Assis, 2018, Vieira, Lima & Lima, 2012, Jacoby & Monteiro, 2014, Rodrigues & Freitas, 2014). Aspectos do contexto físico laboral podem associar-se ao aumento de sentimentos e atitudes de hostilidade, característicos do AMT (Salin & Hoel, 2011). Alguns relatos descrevem as condições de trabalho inadequadas: "*É o imprevisto que já é previsto. Toda semana quebra carro, é comum passar do horário, o intervalo e horário do café ir por água abaixo, ao menos, uma ou duas vezes por semana*" (Cob. 2) e "*Se for analisar os ônibus com melhores condições, tem bem poucos. Se for analisar o jeito que ele deve ser. Mas uma avaria ou outra, ainda vai*" (Mot. 4).

As condições físicas do trabalho e suas repercussões, principalmente nos processos de saúde e adoecimento, que podem ocasionar desgaste, envelhecimento, doenças crônicas e somáticas, são um campo de interesse nos estudos com trabalhadores de TCU, em especial com motoristas (Da Silva et al., 2020, Zhou, Boyer & Guay, 2018). Além disso, a eficácia da atividade está relacionada a fatores ambientais do local de trabalho e a forma como os motoristas lidam com eles. Atualmente, outros aspectos do contexto de trabalho também precisam ser analisados, variáveis como tecnologias, matéria-prima, suporte organizacional e práticas de desenvolvimento de pessoal (Mendes & Ferreira, 2008).

Embora os resultados quantitativos indiquem que as situações descritas como "Humilhação" (M=8,83; DP= 1,47) e "Preconceito" (M=10,32; DP=3,53) são menos frequentes, há trechos das entrevistas que contemplam esses fatores: *"A gente é exposto ali na frente de todo mundo pelos próprios colegas, na frente de passageiro também"* (Mot. 3), *"Se o motorista não fizer uma viagem [dentro do horário previsto] eles colocam outro, começam a humilhar esse motorista, 'ó, tu tá vendo como aquele faz e você não faz'"* (Dir. 3) – trechos que se referem aos constrangimentos advindos de uma gestão inadequada -, *"Com um 'gurizão' que é homossexual aconteceu um rolo grande, é bem discriminado em relação a isso"* (Cob. 1) e *"Aqui na empresa tem bastante, os funcionários têm bastante preconceito, discriminação"* (Cob. 3) – trechos que se referem a presença de preconceito no contexto. As falas ilustram que situações de humilhação envolvem a exposição de falhas dos trabalhadores para submetê-lo à dominação, gerando um sentimento de vergonha e impotência. Já o preconceito é uma desqualificação interpessoal – dirigida a pessoas e seus atributos, orientação e escolhas – que não é baseada em aspectos quantitativos ou qualitativos do trabalho realizado.

RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Os laços estabelecidos entre os indivíduos em seu contexto laboral (Dejours, 2018) incluem as interações hierárquicas, intra e intergrupos e as externas (Mendes & Ferreira, 2008). Ao analisar as relações interpessoais e o AMT, foi reconhecido que 27,23% dos trabalhadores afirmam que essa violência é praticada por superiores. As entrevistas confirmam, indicando aqueles que ocupam funções de gestão ou supervisão como os principais perpetradores da violência moral: *"São os chefes, tem chefe fiscal, do administrativo, das garagens, de mecânicos [...] aqueles que ganham um cargo, um poder, e se acham no direito de humilhar a outra pessoa"* (Dir. 3) e *"Eles [fiscais] são mais o tipo de um capitão do mato. Eles acham que mandam e você tem que fazer tudo, se submeter a tudo que eles querem sem contestar nada"* (Mot. 2) e *"O fiscal pegou e mostrou o crachá e disse 'aqui, ó, eu sou o fiscal, não é tu'"* (Cob. 1). Para Dejours (2012) os superiores possuem conhecimento sobre as dificuldades reais que seus subordinados enfrentam para realizar o trabalho e tentar cumprir as metas, porém eles não somente não validam esse sofrimento como também sofrem com essas formas de gerenciamento, porém tornam-se cúmplices da organização do trabalho pela própria ameaça do desemprego.

A direção vertical descendente – atos hostis dirigidos aos subordinados por seu superior –, é indicada na literatura como a mais frequente (Da Silva et al., 2020, Glasø et al., 2011, Gonçalves et al., 2020, Gupta, Gupta, Wadhwa, 2020, Jacoby & Monteiro, 2014). A forma de relação estabelecida pelo superior com seus subordinados é capaz de desencadear sofrimento, podendo levar ao adoecimento psíquico nos trabalhadores (Dejours, 2018). Quando o superior pressiona e cobra um trabalhador, por meio de ações ameaçadoras e constrangedoras, ele, geralmente, está seguindo a política administrativa da empresa, o que confere ao AMT um aspecto cultural. Apesar disso, o perpetrador da violência poderia

escolher unir-se a uma estratégia coletiva de defesa e reduzir a violência da humilhação estabelecendo algum nível de solidariedade com sua equipe. Porém como não há apoio, subordinados e chefias se equipararam por meio da violência. Dessa forma, gestores seguem estratégias individuais de defesa, para que possam adaptarem-se ao sofrimento causado pelo medo da precarização, ou seja, o risco de serem subjulgados socialmente pelo processo de exclusão que não se pode dominar (Dejours, 2012)..

Pesquisas identificam que ao ser praticado por um superior, o AMT torna-se ainda mais grave, pois gera um ambiente que incentiva os demais a também intimidarem (Gupta, Gupta, Wadhwa, 2020). Este aspecto foi identificado nesta pesquisa, já que o AMT está presente em diferentes níveis hierárquicos e ocorre em efeito cascata, em sentido descendente até chegar nos setores de base, como o nível operacional: “[...] tudo que tem que ser passado para o trabalhador quem passa é o fiscal, [...] o próprio relacionamento que ele [fiscal] tem lá com os chefes deles passam isso para eles e eles repassam” (Dir. 1) e “Os fiscais são assediadores e são assim porque o pessoal que manda neles deve fazer a mesma coisa. O chefe de fiscal faz, o que é chefe dele também e o dono da empresa faz a mesma coisa” (Cob. 3). Neste sentido, Dejours (2012) aborda o conceito de retraimento da consciência intersubjetiva, em que o indivíduo age com comprometimento e atenção ao que julga estar imediatamente adjacente e próximo, e com relação ao mundo distal, ao qual ele não está instrumentalmente ligado a ninguém, há ausência de compaixão e compromisso. Essa definição indica um caminho para a compreensão do porquê trabalhadores da mesma origem social e com experiências profissionais equivalentes passam a reproduzir as condutas violentas da gestão. A busca por conquistar ou manter sua posição, ou mesmo o próprio emprego, faz com que o assediador tenha suas práticas respaldadas, aceitas e até incentivadas por empresas que incorporam o desrespeito e a humilhação em sua cultura organizacional (Rodrigues & Freitas, 2014). Estudos sobre AMT discutem o papel e o impacto da cultura da organização, indicando que em empresas com altos níveis de AMT, atos negativos e condutas abusivas foram indiretamente “permitidos” ou “naturalizados” (Gonçalves et al., 2020, Salin & Hoel, 2011). Para Heloani e Barreto (2018) a causalidade do AMT se relaciona as formas de organizar o trabalho e a cultura organizacional, que visa humilhar e desqualificar um indivíduo ou um grupo, degradando as suas condições de trabalho, atingindo a sua dignidade e colocando em risco a sua integridade pessoal e profissional.

ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

A organização do trabalho é a principal responsável por beneficiar ou prejudicar o psíquico do trabalhador, pois é constituída por aspectos como a divisão do trabalho, os tipos de atividades, a hierarquia e as formas de comando e de poder (Dejours, 2018; Conde, Cardoso & Klipan 2019). A percepção de ser alvo de AMT, as condições de trabalho, o desequilíbrio/abuso de poder e o fato de 55,50% dos respondentes afirmarem ter presenciado outros colegas sendo vítimas, indicam

que as situações AMT tornam-se uma prática de funcionamento e gestão da organização.

Na atualidade, nos diferentes segmentos, há uma tendência de assédio coletivo, pois, além de vítimas, muitos trabalhadores presenciaram situações de violência, demonstrando a provável estratégia organizacional (Da Silva et al., 2020; Jacoby & Monteiro, 2014). Uma revisão de literatura apontou que os antecedentes do assédio moral relacionados ao trabalho - características e condições de trabalho - e à organização - liderança, cultura, clima e mudança organizacional) apresentam maior influência nas práticas dessa violência (Rai & Agarwal, 2018). Esses aspectos já haviam sido mencionados em estudo seminal da temática, que afirmava que é a própria organização uma das prováveis causas do AMT (Leymann, 1996).

A violência no local de trabalho contra motoristas de ônibus não é apenas um fenômeno comum, mas também um fenômeno repetido (Zhou, Boyer & Guay, 2018). No contexto estudado, a organização do trabalho (Dejours, 2011) mostrava-se forte propiciadora ao AMT. Na Tabela 2 são apresentados e comentados exemplos que sugerem situações de AMT relacionadas ao estilo de gestão e organização do trabalho no TCU, tomando como base a classificação apresentada em estudo (Salin & Hoel, 2011) sobre os antecedentes organizacionais relacionados à ocorrência do AMT.

Tabela 2.
Categorias de aspectos organizacionais e exemplos de situações extraídos das falas dos entrevistados

Situação	Exemplo
Falta de recursos para realizar as tarefas	Busca do troco que extrapola o horário de trabalho: O troco é uma atribuição do cobrador, porém a necessidade diária de uma grande quantidade de moedas compromete tanto o início do horário do trabalho, quanto o horário de intervalo: <i>"A gente fica à disposição [da empresa] tranquilo 8 horas. Para procurar troco já vai uma meia hora, 40 minutos. Aí perde mais o intervalo fazendo isso"</i> (Cob. 2).
Desequilíbrio de poder	- Sistema de advertência e punições: Sistema rígido de advertência e suspensões, em que o trabalhador é desacreditado frente a reclamações dos usuários ou a advertências que partem do ponto de vista exclusivamente do superior: <i>"Vai se criando uma ficha, um julgamento e uma hora que eles não acharem bom, mandam embora. Com três advertências ganha a suspensão. Uma reclamação é uma advertência"</i> (Mot. 3) - Deixar no banco e exposto perante os colegas: Uma das formas de punição é retirar o trabalhador de suas atividades usuais e colocá-lo na reserva (trabalhador que fica à disposição do fiscal caso tenha algum imprevisto em uma

<p>Possibilidade insuficiente de influenciar na tarefa/Deficiência no desenho da função</p>	<p>linha): <i>"Chegava meu horário de trabalho e eu não podia trabalhar, não podia nada. Tinha que ficar sentado num banco. Isso foi mexendo com a minha cabeça e eu fiquei numa situação ruim. Me sentindo humilhado"</i> (Mot. 1)</p> <p>- Ficar doente e a troca de turno/escala: A gestão ameaça a troca de escala e turno de trabalho caso sejam entregues atestados por doença ou o trabalhador vá a perícia: <i>"Se o cara ficar doente e pegar um atestado ou perícia, já trocam de escala [...] quer dizer, tu não pode ficar doente [...] quando voltar já vai fazer outra escala e turno"</i> (Dir. 2)</p> <p>Fazer escala/cumprir horários e a ameaça de demissão: As escalas, linhas e horários são determinados pela gestão da organização do trabalho juntamente com o setor de mobilidade urbana municipal. Essas definições, muitas vezes, não são possíveis de serem cumpridas, devido a acidentes, aumento de tráfego e intempéries do clima: <i>"Eu disse para ele [fiscal] 'Eu não estou conseguindo fazer o horário, porque está muito em cima', ele respondeu 'se tu não fizeres, tem outros tantos que vão fazer'. E era linha que a gente gostava de fazer"</i> (Mot. 4).</p>
<p>Alto grau de pressão que oferece baixo controle do trabalho</p>	<p>Câmera no ônibus e o controle: Câmeras foram colocadas dentro dos ônibus com a justificativa de maior segurança aos trabalhadores e ao patrimônio., porém são utilizadas como uma forma de monitoramento e controle constante dos trabalhadores: <i>"Hoje nós somos vigiados 24 horas: são três câmeras para cada um [ônibus]. A gente faz alguma coisa, eles já mandam mensagens para nós"</i> (Mot. 4).</p>

Fonte: Elaborada pelas autoras (2022).

Relatos de situações semelhantes são encontrados em outras pesquisas, como com vigilantes, que ilustram uma gestão caracterizada pelo autoritarismo, controle excessivo e um sistema de punições rígido (Vieira, Lima & Lima, 2012) ou com trabalhadores que sofriam com atitudes discriminatórias ao retornar ao trabalho após períodos de afastamentos por doença ou acidente (Barreto, 2006). Uma das formas mais extremas de AMT é retirar e/ou não atribuir tarefas que são comuns ao trabalho de uma pessoa (Einarsen et al., 2020; Salin & Hoel, 2011).

O trecho que relaciona a valorização das queixas dos usuários do TCU em detrimento da versão do trabalhador subsidia o aumento no controle sobre os trabalhadores. Dejours (2004) afirma que o trabalhador, muitas vezes, precisar fazer uso dos "saberes da prudência" – ou seja, de formas defensivas para lidar com a realidade do trabalho adquiridas com a experiência e o saber acumulado ao longo dos anos de profissão - para inibir os riscos, as condutas autoritárias e os riscos de punições.

Os trechos das falas apresentados na Tabela 2 demonstram relação com a estratégia de gestão indiscriminada, que envolve interações entre o indivíduo e a administração em si, em termos de vários arranjos institucionais (Einarsen et al., 2020), quando estruturas e procedimentos organizacionais são impostos por superiores, podendo exigir, abusar ou até mesmo explorar trabalhadores. O propósito destas práticas é administrativo, ou seja, os atos estão articulados à organização do trabalho, às políticas empresariais e ao contexto no qual a atividade se realiza (Vieira, Lima & Lima, 2012).

Na revisão de literatura de Andrade e Assis (2018) também foi identificado que a organização, as condições de trabalho e as relações de poder são colocadas postas como centrais para entender as configurações do AMT em pesquisas sobre a temática. Em contextos em que atitudes hostis são utilizadas como forma de gestão e controle é comum que ocorra distanciamento entre os pares, devido a fragilização dos laços sociais. A experiência de “estar sozinho”, coerente com a patologia da solidão relacionada ao assédio moral no trabalho, pode dificultar a autoidentificação dos motoristas como vítimas de assédio, ainda que relatem condições de trabalho inadequadas, observem com frequência atitudes que contrariam o respeito e identifiquem problemas de gestão recorrentes.

ESTRATÉGIAS DE DEFESA E CONSEQUÊNCIAS PESSOAIS E INSTITUCIONAIS

Frente às situações de AMT e ao ambiente hostil no TCU, questionou-se sobre qual(is) era(m) a(s) ação(ões)/atitude(s) que foram adotadas como enfrentamento, encontrando as seguintes respostas: “*Não se fala nada, porque normalmente quem mais sofre são os que reclamam, esses aí se ferram sempre*” (Mot. 2), “*A estratégia é não se envolver. Tem muito a questão da injustiça, mas a gente não sabe se ele [colega] tem razão ou não tem*” (Mot. 3) e “*Pode ter propriedade naquilo que está falando ou razão, mas o segredo é não falar. Falou, até pode ter pensamento correto, mas retrucou, é batata que vão pegar no teu pé*” (Cob. 2). Foi unanimidade entre os entrevistados que a melhor atitude era não fazer ou falar nada, apenas assistir ou enfrentar em silêncio a situação, pois reconheciam aqueles que contestavam como alvos frequentes de constrangimentos.

Eventos e comportamentos negativos persistentes podem desgastar, frustrar, amedrontar ou intimidar os trabalhadores (Einarsen et al., 2020); a submissão passiva às ordens (trabalhar em silêncio e quase invisível, fazer o determinado sem se lastimar) revela-se como sinal de adequação à política da empresa, e negar, desobedecer ou contestar as ordens são atitudes que devem ser punidas, servindo de exemplo para outros (Barreto, 2006). Para Dejours (2012) há diversos efeitos da precarização, dentre eles a intensificação do trabalho, o aumento do sofrimento subjetivo, a neutralização da mobilização coletiva, a estratégia defensiva do silêncio, da cegueira e da surdez – *negando o sofrimento alheio e calando o seu* – e por fim, o individualismo – *o cada um por si*.

O contexto de competitividade e ameaça de desemprego, faz com que os trabalhadores se sujeitem a situações constrangedoras e indesejáveis no ambiente de trabalho por temerem perder o emprego (Andrade & Assis, 2018 Gupta, Gupta, Wadhwa, 2020, Rodrigues & Freitas, 2014). Esse cenário também impede a solidariedade, já que é somente a compreensão de que as vítimas do desemprego são também vítimas de uma injustiça que gera uma percepção de sofrimento alheio capaz de suscitar a mobilização dos pares para uma ação política. Ao dissociar a percepção de sofrimento alheio ao sentimento de indignação causado pelo reconhecimento de uma injustiça adota-se, frequentemente, uma postura de resignação e desenvolve-se uma tolerância a injustiça (Dejours, 2012).

O menosprezo, já naturalizado, pelas dificuldades dos subordinados, rebaixando-os e responsabilizando-os pelos problemas, reforçam o medo individual e aumentam a submissão coletiva construída e alicerçada no silêncio. A humilhação do outro desperta o medo de ser ironizado, difamado, rejeitado, esquecido e isolado. Distanciando-se dos pares, os laços afetivos se tornam fragmentados (Barreto, 2006). A seguir, trechos ilustram como o medo dos colegas em defender, ajudar ou mesmo apoiar os que estão sendo alvo de atos hostis aparecem nesta pesquisa: *"Tem um fiscal que prejudica [...] eu trabalhei com ele, era auxiliar, mas na época não falava nada, porque tinha pouco tempo de casa e também não ia me envolver porque sabia que ele ia tentar me prejudicar também"* (Mot. 2) e *"Ninguém se envolve, por medo de sofrer alguma coisa. Ao invés de nós sermos todos amigos, só fica criando inimizade"* (Cob. 3).

O medo de perder o emprego e a tentativa de evitar conflitos estão entre os sentimentos que respaldam a ocorrência do AMT, mantendo o cenário propício às práticas de violência, fomentadas pela cumplicidade do silêncio (Rodrigues & Freitas, 2014). A exploração, o excesso de produção, as relações autoritárias, a competição estimulada de forma exacerbada e o individualismo geram indiferença ao sofrimento alheio, explicitando a fragilidade dos laços entre pares (Barreto, 2006). As características desse cenário trazem subsídios para melhor compreensão do coletivo em questão, já que impõem aos sujeitos distintos processos de alienação. Silenciar frente às situações de violência pode ocasionar a "alienação social", ou seja, quando o sujeito estabelece relação com a realidade do trabalho, mas não obtém reconhecimento pelo outro. A alienação social impacta na autoconfiança, na saúde e na capacidade de construção de mecanismos de proteção (Dejours, 2004).

A prática de assédio moral organizacional recorre, então, ao medo gerado em ser o próximo a ser perseguido ou humilhado, despertado nos colegas de trabalho e nas pessoas que presenciam o abuso, para gerir e controlar o grupo mantendo-o obediente e produtivo. Estratégias de gestão nesta direção fazem com que as testemunhas não se manifestem e sigam as ordens e, em um contexto de incertezas, surgem práticas baseadas no cada um por si e no isolamento. Para Dejours (2012) a construção da tolerância ao sofrimento ocorre em fases, inicialmente representada pela recusa sindical de levar em consideração a

subjetividade, passando pela vergonha de tornar público o sofrimento gerado pelos novos métodos de gestão e chegando ao medo e a submissão enquanto consequências da precarização do trabalho e da manipulação gerencial.

É preciso entender como se constroem as estratégias coletivas de defesa da classe trabalhadora para minimizar o sofrimento (Andrade & Assis, 2018). Questionados sobre qual a estratégia utilizada para lidar com as situações de AMT, eles responderam: *"Às vezes eu encosto o carro no ponto e já logo saio [do terminal]. No intervalo eu não fico no terminal, fico lá fora"* (Mot. 2) e *"Acontece de ficar mais quieto, trabalhar sozinho, ou na guarita, ou no ônibus executivo"* (Cob. 2). As verbalizações indicam métodos evitativos de lidar com as situações de AMT. Os trabalhadores preferem estratégias com o intuito de se esquivar dos problemas, evitar conflitos e afastar emoções negativas. As falas ilustram a dificuldade dos trabalhadores em construir as estratégias de enfrentamento, já que, pela fragilização do coletivo e dos vínculos de amizade, precisam enfrentar sozinhos as situações. Em estudo realizado com vítimas de AMT foi nominada essa estratégia de subestimação do problema ou evitação, já que os alvos assumiram uma atitude passiva, usando estratégias de evitação, como tentar ficar longe do agressor, se culpavam ou trabalharam mais para evitar as acusações e questionamentos (Karatuna, 2015).

O que são identificadas são estratégias de defesa, ou seja, os trabalhadores constroem meios para minimizar (a percepção do) o sofrimento (Dejours, 2011; Moraes, 2013), sendo melhor não se envolver ou reagir e se isolar. Além disso, a identificação do sofrimento instalado já se mostra um indicativo de temporalidade da prática do AMT (Da Silva et al., 2020). As estratégias de enfrentamento exigiriam mudanças na organização do trabalho (Moraes, 2013), o que não foi identificado. Os resultados de um estudo mostram que o AMT vivenciado por motoristas de Natal (RN) causa o sofrimento psíquico e é causa direta dos transtornos mentais comuns (Da Silva et al., 2020).

Para a criação de estratégias de enfrentamento é necessário que haja um clima de confiança e cooperação, elementos difíceis nos atuais modelos de gestão, caracterizados pelo individualismo, competição e desconfiança (Moraes, 2013). Somado a isso, um trabalho em que as atividades diárias não edificam a saúde mental e que há um constante sofrimento faz com que haja a redução do trabalho apenas à satisfação concreta do salário (Dejours, 2004). O afastamento do coletivo de trabalho é favorecido pelas características do trabalho no TCU, em que as atividades, majoritariamente, são realizadas sozinho. É durante os intervalos ou paradas que os trabalhadores conseguem compartilhar experiências e dificuldades relacionadas ao trabalho, sentir-se parte de um grupo de trabalho e trocar pontos de vista sobre estratégias para a gestão de situações de conflito. Somado a isso, um resgate dos sentidos do trabalho

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O AMT é um fenômeno interpessoal, organizacional e social, complexo e multifacetado, e, no cenário investigado, em conformidade com a PDT, o contexto de trabalho é inadequado, considerando as condições, organização e relações interpessoais. O reconhecimento do desequilíbrio (e abuso) de poder está presente no cotidiano e nos discursos dos trabalhadores. A compreensão das práticas organizacionais adotadas pela gestão e dos conflitos nas relações hierárquicas, tais como o sistema de advertência e punição, a exposição pública dos trabalhadores, as ameaças de demissão e o sistema de controle, insere o problema do AMT em uma cultura que o aceita e utiliza-se desses mecanismos em seus procedimentos administrativos.

Identificar-se como vítima de uma experiência de violência – sobre a qual testemunhou o tratamento dispendido a colegas, pode se tornar um processo ainda mais complexo, pois o profissional já sabe que criar e utilizar estratégias de enfrentamento individuais e grupais efetivas pode ser um desafio demasiado grande para um trabalhador vinculado a uma organização com o atual modelo de gestão. Opressão, comunicação agressiva e isolamento do trabalhador são práticas de controle que desfavorecem a construção de estratégias de enfrentamento, pois minam a autopercepção de competência pessoal e confiança para lidar com situações nas quais o trabalhador corre o risco de sofrer a perda do emprego e suas consequências.

Os modelos de gestão, as inadequadas condições de trabalho, o abuso do poder e a organização do trabalho no TCU fomentam a desestruturação do coletivo e dos vínculos de solidariedade e confiança entre os trabalhadores. Esses, por sua vez, com dificuldades para estruturar estratégias de enfrentamento, vivenciam o sofrimento de forma solitária e sem repercutir entre os superiores – identificados como os principais perpetradores da violência –, favorecendo um ambiente onde práticas de AMT possam se instaurar, bem como levando à fragilização da categoria, o que pode comprometer a segurança e a qualidade do serviço prestado à população.

Para uma agenda de pesquisas, sugere-se estudos sobre as repercussões e consequências do AMT, acerca de medidas que auxiliem no bem-estar e em vivências de prazer desses trabalhadores e que subsidiem políticas públicas de redução da violência. Além de estudos ampliados que considerem o atual contexto social, tolerante aos diversos tipos de violências, buscando entender o fenômeno e embasando as ações e intervenções com aspectos dos valores humanos e sociais, ainda subestimados.

Entre as contribuições deste estudo estão a identificação de uma realidade particular – a partir de relatos subjetivos do trabalho dos trabalhadores de TCU – que merece atenção por ter se mostrado propícia para situações de AMT, além disso, o estudo destacou as percepções de como as características do trabalho

produziram efeitos sobre a saúde mental dos trabalhadores. As principais limitações referem-se à participação voluntária na pesquisa – o que pode indicar um viés de trabalhadores sensíveis a temática – e a escolha da escala que, embora construída e validada no Brasil, é pouco utilizada e reconhecida – o que impossibilitou a comparação dos dados com o de outros estudos. Apesar desta limitação, é importante destacar que as categorias utilizadas na escala aplicada são comuns a outras pesquisas com a temática, o que possibilitou a reflexões com os dados identificados neste trabalho.

REFERÊNCIAS

- Andrade, C. B., & Assis, S. G. (2018). Assédio moral no trabalho, gênero, raça e poder: revisão de literatura. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 43(e11). <https://doi.org/10.1590/2317-6369000012917>
- Barreto M. (2006). *Violência, saúde e trabalho: Uma jornada de humilhações*. São Paulo, SP: Educ.
- Conde, A. F. C., Cardoso, J. M. M., & Klipan, M. L. (2019). Panorama da psicodinâmica do trabalho no Brasil entre os anos de 2005 e 2015. *Gerai: Revista Interinstitucional de Psicologia*, 12(1), 19-36. <https://doi.org/10.36298/gerais2019120103>
- Da Silva, A. K. L., Queiroz, J. L. F., Mota, C. A., Rocha, L. S. F., & Mafra A. L. (2020). Assédio moral no trabalho e sofrimento psíquico em motoristas de ônibus. *Revista De Psicologia*, 11(1), 24-34. <https://doi.org/10.36517/revpsiufc.11.1.2020.2>
- Dejours, C. (2004). Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In S. Lancman & L. I. Sznelwar, (Eds.), *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho* (pp. 47-103). Rio de Janeiro: Fiocruz.
- Dejours, C. (2011). *Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho* (12ª reimp.). São Paulo, SP: Atlas.
- Dejours, C. (2012). *A banalização da injustiça social* (7ª ed. 12ª reimp.). Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Dejours, C. (2018). *A loucura do trabalho: Estudo de psicopatologia do trabalho* (6ª ed.). São Paulo, SP: Cortez Editora.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (2020). *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (3ª ed.). Boca Ratón: CRC Press.
- Glasø, L., Bele, E., Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2011). Bus drivers' exposure to bullying at work: an occupation-specific approach. *Scandinavian Journal of Psychology*, 52(5), 484-493. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2011.00895.x>
- Gonçalves, J., Tolfo, S. R., Espinosa, L. M. C., & Teixeira, K. C. (2020). Workplace Bullying: a Study on Urban Collective Transportation. *Trends in Psychol.* 28, 494-510. <https://doi.org/10.1007/s43076-020-00039-x>
- Gupta, Parul; Gupta, Urvashi; Wadhwa, Simran (2020). Known and Unknown Aspects of Workplace Bullying: A Systematic Review of Recent Literature and Future Research Agenda. *Human Resource Development Review*, (), 153448432093681-. doi:10.1177/1534484320936812
- Heloani, R., & Barreto, M. (2018). *Assédio moral: gestão por humilhação*. Curitiba: Juruá.

- Jacoby, A. R., & Monteiro, J. K. (2014). Mobbing of working students. *Paidéia*, 24(57), 39–47. <https://doi.org/10.1590/1982-43272457201406>.
- Karatuna, I. (2015). "Targets' coping with workplace bullying: a qualitative study". *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 10(1), 21–37. <https://doi.org/10.1108/qrom-09-2013-1176>
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>.
- Mendes, A. M., & Ferreira, M. C. (2008). Contexto de Trabalho. In M. M. Siqueira (Ed.), *Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnóstico e Gestão* (pp. 111-123). Porto Alegre, RS: Artmed.
- Moraes, R. D. (2013). Estratégias de enfrentamento do sofrimento e conquistas do prazer no trabalho. In A. R. C. Merlo, A. M. Mendes, & R. D. Moraes (Eds.), *O sujeito no trabalho: Entre a saúde e a Patologia* (175-186). Paraná: Juruá Editora.
- Rai, A., & Agarwal, U. A. (2018). A review of literature on mediators and moderators of workplace bullying: agenda for future research. *Management Research Review*, 41(7), 822–859. <https://doi.org/10.1108/mrr-05-2016-0111>.
- Rodrigues, M., & Freitas, M. E. de. (2014). Assédio moral nas instituições de ensino superior: Um estudo sobre as condições organizacionais que favorecem sua ocorrência. *Cadernos EBAPE.BR*, 12(2), 284-301. <https://doi.org/10.1590/1679-39518275>
- Rueda, F. J. M., Baptista, M. N., & Cardoso, H. F. (2015). Construção e estudos psicométricos iniciais da Escala Laboral de Assédio Moral (ELAM). *Avaliação Psicológica*, 14(1), 33–40. <https://doi.org/10.15689/ap.2015.1401.04>
- Salin, D., & Hoel, H. (2011). Organizational causes of workplace bullying. In S. Einarse, H. Hoel, D. Zap, & C. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (2ª ed.). (227-243). Boca Raton, Flórida: CRC Press.
- Soboll, L. S. P. (2017). Assédio moral e organizacional na perspectiva psicossocial: critérios obrigatórios e complementares. In L. S. P. Soboll (Ed.), *Intervenções em assédio moral e organizacional* (pp. 13–22). São Paulo, SP: LTr.
- Vieira, C. E. C., Lima, F. P. A., & Lima, M. E. A. (2012). E se o assédio não fosse moral?: Perspectivas de análise de conflitos interpessoais em situações de trabalho. *Revista brasileira saúde ocupacional*, 37(126), 256-68. <https://doi.org/10.1590/S0303-76572012000200007>
- Zhou, B., Boyer, R., & Guay, S. (2018). Dangers on the road: a longitudinal examination of passenger-initiated violence against bus drivers. *Stress and Health*, 34(2), 253–265. <https://doi.org/10.1002/smi.2779>

CONFLITOS DE INTERESSES

Não há conflitos de interesses.

SOBRE OS AUTORES

Júlia Gonçalves é Psicóloga, Mestre em Psicologia (UFSM), Doutora em Psicologia das Organizações e do Trabalho (UFSC). Especialista em Gestão de Pessoas e Marketing e em Psicoterapia Cognitivo-

comportamental. Atualmente é professora da graduação em Psicologia da Faculdade Meridional IMED. E-mail: julia_psi@hotmail.com.

 <https://orcid.org/0000-0002-2804-1045>


Suzana da Rosa Tolfo é Psicóloga, Mestre e Doutora em Administração (UFRGS), Professora Titular do Departamento de Psicologia da Universidade Federal de Santa. E-mail: srtolfo14@gmail.com.

 <https://orcid.org/0000-0002-6321-6496>

Leonor María Cantera Espinosa é Psicóloga, Mestre e Doutora (UAB), Professora Titular de Psicologia Social na Universidade Autônoma de Barcelona (Espanha). E-mail: leonor.cantera@uab.cat.

 <https://orcid.org/0000-0002-4541-5993>

Priscila Gasperin Pellegrini é Psicóloga, Mestre e Doutora em Psicologia. Especialista em Psicologia Clínica. E-mail: prigasperin@gmail.com.

 <https://orcid.org/0000-0003-1255-3107>