

INTERFACE ENTRE A OUVIDORIA E A PSICANÁLISE NOS PROCESSOS DA ESCUTA

Karla Júlia Marcelino¹

Maria do Rosário Lapenda Vasconcelos²

Resumo

Este artigo tem por objetivo analisar a interface entre a ouvidoria e a psicanálise nos processos da escuta relativa às denúncias de assédios moral e sexual e possível repercussão de cunho psicoemocional em indivíduos mais fragilizados em situação traumática decorrente da violência vivenciada. O método de pesquisa adotado foi a revisão bibliográfica. A psicanálise é pautada nas observações, investigações e interpretações de conteúdos inconscientes e inacessíveis que eclodem por intermédio do método de escuta e observação, sendo um instrumento importante e aliado das ouvidorias, principalmente nos atendimentos das denúncias relacionadas aos assédios. A colaboração entre profissionais especializados em ambas as áreas pode ser uma abordagem eficaz para lidar com os desafios complexos apresentados pelos assédios. A escuta ativa atuante no método psicanalítico é entendida como a capacidade de saber ouvir com alto grau de atenção e participação comunicativa, não se limitando a apenas ouvir o que o outro está dizendo, mas também observar e analisar seus gestos e sentimentos, podendo ajudar a explorar fatores como traumas passados, questões de autoestima, projeções de conflitos internos e outros elementos psicológicos que podem estar contribuindo para o comportamento de assédio, ajudando a identificar fatores de risco e contribuir para desenvolver programas de conscientização na organização.

Palavras-chave: Ouvidoria. Psicanálise. Assédio moral. Assédio sexual. Escuta ativa.

DOI: 10.37814/2594-5068.2023v6.p13-26

1 Vice-presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. Especialista em: Políticas Públicas e Serviços Sociais (UFPE), Gestão Pública (FGV), Psicologia Social e Organizacional (NUPESF) e Intervenção Psicossocial à família no Judiciário (UFPE). (karlajuliam@gmail.com)

2 Especialista em Psicologia do Trabalho pelo CRP e em Saúde Pública (Universidade de Pernambuco/UPE). Ouvidora e Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação da UPE. (mrlapenda@gmail.com)

Abstract

This article aims to analyze the interface between the ombudsman and psychoanalysis in the processes of listening to complaints of moral and sexual harassment and possible repercussions of a psycho-emotional nature on more fragile individuals in a traumatic situation resulting from the violence experienced. The research method adopted was the literature review. Psychoanalysis is based on observations, investigations and interpretations of unconscious and inaccessible contents that emerge through the method of listening and observation, being an important instrument and ally of the ombudsman, mainly in dealing with complaints related to harassment. Collaboration between professionals specializing in both areas can be an effective approach to dealing with the complex challenges presented by harassment. Active listening in the psychoanalytic method is understood as the ability to listen with a high degree of attention and communicative participation, not limited to just listening to what the other is saying, but also observing and analyzing their gestures and feelings, which can help to explore factors such as past trauma, self-esteem issues, projections of internal conflicts and other psychological elements that may be contributing to harassing behavior, which can help identify risk factors and develop awareness programs in the organization.

Keywords: Ombudsman. Psychoanalysis. Moral harassment. Sexual harassment. Active listening.

1 INTRODUÇÃO

Ambientes de trabalho saudáveis e abertos ao diálogo influenciam positivamente os indivíduos ao propiciar, para além da renda, rotinas estruturadas, relacionamentos positivos e senso de propósito e realização. Para pessoas com condições graves de saúde mental, o emprego pode promover a recuperação e está associado a melhor autoestima e funcionamento social.

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT), cerca de 15% dos trabalhadores no mundo têm algum tipo de transtorno mental. As duas entidades emitiram diretrizes e estratégias relativas à saúde mental no trabalho e defenderam ações concretas em benefício dessa população. Estima-se que doze bilhões de dias de trabalho são perdidos anualmente devido à depressão e à ansiedade, o que custa à economia global quase um trilhão de dólares. Segundo mostrou o Relatório Mundial de Saúde Mental da OMS, cerca de um bilhão de pessoas viviam com algum transtorno mental em 2019, correspondendo a 15% dos adultos em idade ativa. Discutir ou divulgar a saúde mental, no entanto, continua sendo um tabu nos meios de trabalho em todo o mundo. Segundo a OMS, ambientes de trabalho seguros e saudáveis não são apenas um direito fundamental, mas também são mais propensos a melhorar o desempenho e a produtividade, ampliar a capacidade de retenção de funcionários e minimizar tensões e conflitos internos.

Pesquisa da Global Health Service Monitor, feita pela Ipsos em 34 países, mostrou que, entre 2018 e 2022, a preocupação dos brasileiros com a saúde mental quase triplicou, saindo de 18% naquele ano para 49% atualmente.

Por outro lado, o desemprego ou a instabilidade, a discriminação e ambientes precários podem ser fontes de estresse e representar risco para a saúde mental. Essa possibilidade aumenta diante de situações de discriminação por causa de raça, sexo, identidade ou expressão de gênero, deficiência, orientação sexual, origem social, condição de migrante, religião ou idade. Questões como desemprego, insegurança no trabalho e perda recente de emprego são fatores de risco conhecidos para tentativas de suicídio. A desigualdade pode se manifestar por meio da diferença de renda, de oportunidades ou de respeito no trabalho.

Ambientes de trabalho inseguros criam fatores de risco para a saúde mental, conhecidos como “riscos psicossociais”, que podem estar relacionados a conteúdo ou horário de trabalho, características específicas do local do emprego ou escassez de oportunidades de desenvolvimento de carreira. A OMS e a OIT citam como exemplos de questões nocivas para a saúde as altas demandas de trabalho e a baixa autonomia para tomar decisões e funções pouco claras. Estes e outros fatores podem exacerbar o estresse laboral e aumentar o risco de exaustão, esgotamento, ansiedade e depressão.

As novas publicações da OMS e da OIT recomendam ações para mitigar os riscos à saúde mental como cargas de trabalho pesadas, comportamentos negativos e outros fatores que criam angústia no trabalho laboral. Pela primeira vez, a OMS recomenda treinamento de gerentes para desenvolver sua capacidade de prevenir ambientes de trabalho estressantes e responder a trabalhadores em sofrimento. Segundo Guy Ryder, diretor-geral da OIT (Nações Unidas):

Como as pessoas passam grande parte de suas vidas no trabalho, um ambiente de trabalho seguro e saudável é fundamental. Precisamos investir para construir uma cultura de

prevenção em torno da saúde mental no trabalho, remodelar o ambiente de trabalho para acabar com o estigma e a exclusão social e garantir que os funcionários com problemas de saúde mental se sintam protegidos e apoiados.

Neste cenário, a ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública, ainda que a virtual inexistência de estudos de Ciências Políticas sobre as ouvidorias não tenha permitido análises em profundidade sob a ótica desse prisma. A sociedade ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações são recebidas pela administração, analisadas e respondidas. A ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o fortalecimento dela, pois sua ação solidifica a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal. É comum numa ouvidoria o registro das demandas em um sistema eletrônico, o qual gera um protocolo. O cidadão preenche os campos e as ouvidorias demandam as manifestações para as áreas, com seus respectivos assuntos e natureza. A denúncia é uma das naturezas de uma manifestação, onde o cidadão, por sua escolha, identifica-se ou não. Quando está identificado, a ouvidoria o preserva e o protocolo terá o cunho sigiloso, em observância à Lei Geral de Proteção de Dados (nº 13.709).

Este artigo tem como objetivo analisar a interface entre a ouvidoria e a psicanálise nos processos de escuta, por meio da fala e associação livre, nos casos das denúncias de conteúdos de assédio moral e sexual, com a predisposição de uma personalidade instável psicologicamente no momento da abordagem do assédio. Seu objetivo é compreender as motivações e os conflitos emocionais que podem estar por trás dos sintomas e das denúncias apresentadas pelos cidadãos nas ouvidorias.

Compreende-se que para o exercício da função de ouvidor não é necessário o requisito de formação em psicanálise. A função pode ser desenvolvida por qualquer profissional com formação em diversas áreas de graduação.

2 DESENVOLVIMENTO

LEYMANN (1996) descreveu o assédio moral como uma forma de isolamento social que frequentemente resultava na expulsão do trabalhador-alvo de seu trabalho. Como resultado da análise de oitocentas respostas de sua pesquisa com trabalhadores suecos, Leymann identificou uma tipologia de cinco categorias de comportamentos de assédio moral: agressões que impediam a autoexpressão e a comunicação, ataques ao relacionamento social, ofensas à reputação, ofensas com impacto sobre a qualidade de vida geral e profissional e agressões diretas sobre a saúde da pessoa. Para o autor, o termo “assédio moral” deve ser utilizado no contexto ocupacional como uma violência psicológica e o termo “*bullying*” aplica-se a crianças e adolescentes, no contexto escolar, podendo ser uma forma de violência física ou psicológica.

O termo “assédio moral” foi utilizado pela primeira vez pelos psicólogos e não faz muito tempo que entrou para o mundo jurídico. “O que se denomina assédio moral são, a rigor, atentados contra a dignidade humana.” (BARROS, 1998)

Para BARRETO (2015), o assédio moral está centrado nos modos de organizar e administrar o trabalho, o qual é sustentado por uma cultura de intolerância, cultivo do medo, da culpa, insensi-

bilidade com o sofrimento alheio e com a falta de pessoal que leva à extrema sobrecarga física e mental dos trabalhadores.

LANCMAN (2004) coloca como justificativa principal do aumento das psicopatologias decorrentes dos assédios a ausência de solidariedade, a rivalização e o confronto com múltiplas exigências técnicas e laborais que culminam na disseminação da perseguição no ambiente de trabalho. A maioria das vítimas desse tipo de agressão sente as situações de assédio como se fossem uma batalha, uma tortura, um pesadelo em decorrência da gravidade de tais fatos em suas vidas.

Como a psicanálise, a partir de autores que nela se apoiam, pode contribuir para a compreensão da natureza e dos efeitos do assédio moral no mundo do trabalho?

Os impactos psicológicos negativos na saúde estão diretamente relacionados à duração, intensidade e frequência dos assédios, assim como às características psicológicas das vítimas. O assédio pode ser configurado como conduta abusiva exarada por meio de palavras, comportamentos, atos, gestos, escritos que podem trazer danos à integridade psicológica e emocional de um ser humano, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pondo em perigo o seu emprego, ou degradar o ambiente de trabalho.

No Brasil, a Lei nº 14.132, de 31 de março de 2021, inseriu no Artigo 147-A do Código Penal o crime de *stalking*, que consiste em “perseguir alguém, reiteradamente e por qualquer meio, ameaçando-lhe a integridade física ou psicológica, restringindo-lhe a capacidade de locomoção ou, de qualquer forma, invadindo ou perturbando sua esfera de liberdade ou privacidade”.

O atual presidente da República criou o Programa de Prevenção e Enfrentamento ao Assédio Sexual e demais Crimes contra a Dignidade Sexual e à Violência Sexual (Lei nº 14.540/2023).

Configura-se assédio sexual de acordo com o Código Penal (Lei nº 10.224), art. 216-A: “Constranger alguém com o intuito de obter vantagem ou favorecimento sexual, prevalecendo-se o agente da sua condição de superior hierárquico ou ascendência inerentes ao exercício de emprego, cargo ou função. Pena: detenção de 1 (um) a 2 (dois) anos”.

As principais causas de assédio são:

- Cultura de autoritarismo: em alguns ambientes, a cultura organizacional pode tolerar ou até mesmo encorajar comportamentos inadequados. Se a liderança ou os colegas minimizam ou ignoram o assédio, isso pode criar um ambiente propício para que ele continue.
- Ausência ou indefinição de medidas organizacionais de prevenção e combate.
- Busca excessiva de produtividade.
- Rivalidade no ambiente de trabalho.
- Traços de personalidade como falta de empatia, narcisismo, agressividade e busca de poder podem contribuir para a tendência de alguém se envolver em comportamentos de assédio.
- Problemas de saúde mental e emocional: algumas pessoas que praticam o assédio podem estar lidando com problemas de saúde mental, como baixa autoestima, insegurança ou falta de controle sobre suas emoções, o que pode levar a comportamentos agressivos.
- Falta de educação e conscientização sobre o que constitui assédio e suas consequências pode levar as pessoas a se envolverem em comportamentos prejudiciais sem perceber o impacto que estão causando.

Observa-se também que estimular cumprimentos de metas, exigir atendimentos, avaliar desempenho de forma coerente e objetiva, críticas de maneira respeitosa etc. não configuram assédio moral.

Os comportamentos violentos manifestam-se por meio de cobranças, julgamentos moralizantes, culpabilizações, comparações e críticas. A falta de compreensão dos diferentes pontos de vista deve-se a ideias preconcebidas, juízos morais, culpabilizações, julgamentos e rótulos que inviabilizam o processo de comunicação. Nos concentramos nos níveis de erros que os demais cometem. Para melhor compreender como os comportamentos violentos se instalam seguem reflexões de como esse padrão comportamental se reproduz nas relações interpessoais.

Padrão de comportamento é algo que se repete, como, por exemplo, sempre enfrentar o mesmo tipo de situação no trabalho ou então conseguir fazer uma determinada coisa da mesma maneira todas as vezes. Cada pessoa possui o seu padrão, que surge de forma inconsciente e nos leva a agir de forma repetida, ou seja, respondendo da mesma maneira a um determinado estímulo durante toda a vida. É preciso estar atento aos padrões de comportamento que trazem prejuízos às relações interpessoais, à vida profissional e à própria qualidade de vida. Um exemplo de padrão de comportamento é a tendência a querer encontrar um responsável ou culpado para tudo, e isso acontece em qualquer ambiente onde a pessoa está inserida, seja corporativo ou familiar.

Segundo SILVA (2023):

O assédio moral é normalmente encenado por um **assediador e um assediado**, ambos atores compartilhando o mesmo elemento em cena: o sofrimento pulsional e um objeto representacional. Assumindo a premissa de que o comportamento humano é construído a partir dos “desejos” subtraindo suas “defesas”, o **assediador** dedica-se a uma busca incessante para suprir suas necessidades recalcadas, transformando suas ações num absoluto retorno a si mesmo (narcisismo). O assediador apresenta-se como um ser obsessivo e compulsivo, ainda que altere, de tempos em tempos, a personificação do seu objeto representacional. Estas ações são estruturadas num contexto de perversidade e sublimação (fetiche), onde a destruição psíquica do outro culminaria em prazer e, com isso, satisfação transitória para seu sofrimento pulsional. Por trás das ações perversas do assediador há inúmeras estratégias de defesa psíquica, dentre elas a projeção. O assediador identifica algo atribuído a ele naquele objeto representacional (o assediado) e, com isso, inicia ataques, julgamentos, críticas morais e ações paranoicas, culminando na fragilização e na completa eliminação psíquica do assediado. Mas por que alguém agiria assim? A resposta é sempre individual e demanda uma decomposição do objeto representacional do assediador para o reconhecimento dos elementos inconscientes geradores de seu sofrimento.

MARCELINO (2023) destaca:

A gravidade das agressões ocorridas no assédio moral ocasionam inúmeros efeitos sobre a saúde mental, afetando a personalidade, a identidade e a autoestima da vítima: traumas, estresse pós-traumático (TEPT); estresse de sobrecarga (síndrome de *burnout*); dificuldade de se concentrar; reação exagerada a estímulos; ataques de pânico; autoestima e visão do mundo e de outras pessoas ameaçadas; paranoia; problemas psicossomáticos; aumento no nível de estresse; comportamentos agressivos e autoagressivos; sinais de ansiedade, depressão e afetividade negativa no quesito autoestima; insônia; isolamento social e gradativa despersonalização, podendo inclusive a vítima

buscar alívio em condutas autolesivas ou nas drogas; e nos casos mais graves sentimentos (ideias) suicidas.

HIRIGOYEN (2002), em suas pesquisas, descobriu que 52% das vítimas de assédio moral apresentam transtornos psicossomáticos variados. Ela ainda acrescenta que “depois de um determinado tempo de evolução, os transtornos psicossomáticos estão quase sempre em primeiro plano. As crises psicossomáticas podem piorar de maneira significativa o quadro psicológico do agredido, minando cada vez mais a sua saúde mental”.

Para as NAÇÕES UNIDAS,

A Convenção sobre Violência e Assédio da OIT, 2019 (nº 190) e a Recomendação (nº 206) são as primeiras normas internacionais do trabalho a fornecer uma estrutura para prevenir, remediar e eliminar a violência e o assédio no mundo do trabalho, incluindo a violência e o assédio com base no gênero. A Convenção inclui o reconhecimento específico, pela primeira vez no Direito Internacional, do direito de todas as pessoas a um mundo de trabalho livre de violência e de assédio, e estabelece a obrigação de respeitar, promover e concretizar esse direito.

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução nº 351, de 28 de outubro de 2020, que institui, no âmbito do Poder Judiciário, a Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e de todas as Formas de Discriminação. São fundamentos que norteiam a Política de Prevenção e Combate ao Assédio Moral, em seu Artigo 3º:

- I – respeito à dignidade da pessoa humana;
- II – proteção à honra, à imagem e à reputação pessoal;
- III – preservação dos direitos sociais do trabalho;
- IV – garantia de um ambiente de trabalho sadio;
- V – preservação do denunciante e das testemunhas a represálias.

Em seu Artigo 4º, as diretrizes gerais são as seguintes:

- I – promover ambiente de trabalho saudável, respeitoso e sem discriminação, favorecendo a tolerância à diversidade;
- II – implementar cultura organizacional pautada por respeito mútuo, equidade de tratamento e garantia da dignidade;
- III – conscientizar e fomentar campanhas e eventos sobre o tema, com ênfase na conceituação, na caracterização e nas consequências do assédio moral;
- IV – capacitar gestores, servidores, estagiários, aprendizes e empregados de empresas prestadoras de serviço visando à prevenção de conflitos;
- V – monitorar as atividades institucionais, de modo a prevenir a degradação do meio ambiente de trabalho;
- VI – incentivar soluções pacificadoras para os problemas de relacionamento ocorridos no ambiente de trabalho, com vistas a evitar o surgimento de situações de conflito;
- VII – avaliar periodicamente o tema do assédio moral nas pesquisas de clima organizacional.

Segundo FREUD, os homens são criaturas cujos instintos incluem uma grande parcela de agressividade. Devido aos grandes sacrifícios impostos pela civilização à sexualidade e à agressão humana, o homem civilizado trocou uma parcela de suas possibilidades de felicidade por

uma parcela de segurança. Neste sentido, a agressividade é um fenômeno inerente à condição humana. O que nos diferencia de outros animais não é o fato de não sermos agressivos, mas a forma como lidamos com nossa agressividade. Freud concebia as relações de trabalho como centrais para a inserção na comunidade humana, ao mesmo tempo em que as concebia como uma arena privilegiada para propiciar vivências de sofrimento e problemas sociais.

Nenhuma outra técnica para a conduta da vida prende o indivíduo tão firmemente à realidade quanto a ênfase concedida ao trabalho, pois este, pelo menos, fornece-lhe um lugar seguro numa parte da realidade, na comunidade humana. A atividade profissional constitui fonte de satisfação especial, se for livremente escolhida, isto é, se, por meio de sublimação, tornar possível o uso de inclinações existentes, de impulsos instintivos persistentes ou constitucionalmente reforçados. No entanto, como caminho para a felicidade, o trabalho não é altamente prezado pelos homens. Não se esforçam em relação a ele como o fazem em relação às outras possibilidades de satisfação. A grande maioria das pessoas trabalha sob a pressão da necessidade, e essa natural aversão humana ao trabalho suscita problemas sociais extremamente difíceis. (FREUD, 1929, p. 99)

A psicanálise é um campo clínico de investigação teórica da psique humana que, junto com a psicologia, permite a escuta e a conclusão do diagnóstico do paciente quanto às causas internas de seus conflitos, dúvidas, ansiedades, angústias que tanto comprometem a saúde mental de um ser humano. Permite uma eclosão do que está no âmago do ser reprimido pelo inconsciente, contribuindo para vir à tona através da consciência, permeada pelos valores morais que foram introjetados durante a primeira infância, no momento do desenvolvimento da personalidade e do caráter da criança, através dos pais e educadores. A psicanálise concebe o ser humano como um sistema dinâmico de energia, constituído por três sistemas: Id (ou inconsciente), Ego (ou controle consciente), Superego (ou sistema de forças restritivas e inibidoras).

Um dos maiores objetivos da psicanálise é criar um vínculo entre terapeuta e paciente, a fim de compreender os processos reprimidos pelo subconsciente, onde a fala tem um lugar central. Assim como a fala se baseia na associação livre, a escuta do psicanalista precisa sempre estar atenta para realizar conexões. Essas conexões podem trazer *insights* para o paciente compreender a sua condição... A psicanálise constitui uma combinação notável, pois abrange não apenas um método de pesquisas das neuroses, mas também um método de tratamento baseado na etiologia assim descoberta. A psicanálise não é fruto da especulação, mas sim o resultado da experiência; e, por essa razão, como todo novo produto da ciência, acha-se incompleta. É viável a todos convencerem-se por suas próprias investigações da correção das teses nelas corporificadas e auxiliar no desenvolvimento ulterior do estudo (Apostila Grupo Educacional Zayn, Módulo Introdução à Psicanálise).

A psicanálise nos direciona a um processo de escuta que é primordial para o método e que saber ouvir é o segredo para alcançar os objetivos. A escuta está ligada ao conceito de inconsciente, na medida em que a associação livre é uma possibilidade para a investigação das próprias formações inconscientes.

De acordo com Sigmund Freud, a personalidade é composta de três grandes instâncias, e cada um destes sistemas tem suas funções, propriedades, componentes, princípios operantes,

dinamismos, mecanismos de atuação, onde um atua sobre o outro, influenciando-se reciprocamente no comportamento humano.

- **Id Inconsciente**, para Freud, são aqueles conteúdos que nem sempre estão presentes e disponíveis para a pessoa a todo momento. É a maior e mais importante fatia da nossa mente. Quase todas as memórias que acreditamos estarem perdidas para sempre juntamente com os sentimentos que ignoramos estão em nosso inconsciente. Esse acesso ao inconsciente acontece, muitas vezes, através dos sonhos, dos atos falhos e da terapia psicanalítica. (Apostila Grupo Educacional Zayn, Módulo Introdução à Psicanálise). O Id é fonte de energia psíquica ligada à impulsividade, ou seja, trata-se do aspecto da personalidade ligado às pulsões. É totalmente inconsciente e consiste nos desejos orgânicos pelo prazer, vontades e pulsões primitivas.
- **Ego Consciente** é o principal lugar da consciência, o agente da mente que exerce as repressões e consolida vários impulsos e tendências, antes que eles sejam postos em ação. (Apostila Grupo Educacional Zayn, Módulo Introdução à Psicanálise). O Ego é responsável pelo controle dos instintos, servindo como mediador e facilitador da interação entre o Id e as circunstâncias do mundo externo. O Ego faz a distinção entre o mundo subjetivo e o mundo real, seguindo o **Princípio da Realidade**, e opera através do processo secundário. Ele evita a descarga da tensão até encontrar um objeto apropriado. O Princípio da Realidade tem como função “paralisar” por um tempo o Princípio do Prazer.
- **Superego** é o guia e a consciência da mente, detentor das proibições a aderir e ideias a perseguir (Apostila Grupo Educacional Zayn, Módulo Introdução à Psicanálise). Tem como função censurar os impulsos que vêm do Id, sobre as atividades e pensamentos do Ego.

Chama a atenção também no método da psicanálise a questão dos mecanismos de defesa que, segundo Freud, são as manifestações do Ego ou processos inconscientes que levam a mente a achar uma solução para conflitos não resolvidos em nível da consciência diante das exigências das outras instâncias psíquicas (Id e Superego), onde as ações psicológicas têm por finalidade reduzir qualquer manifestação que pode colocar em perigo a integridade do Ego, na qual o indivíduo não consiga lidar com situações que, por algum motivo, considere ameaçadoras. O foco dos mecanismos de defesa são as angústias que geram conflitos e a proteção à ameaça.

Principais mecanismos de defesa:

- **Repressão:** memórias desagradáveis são reprimidas a fim de evitar o sofrimento do indivíduo, porém elas ficam guardadas no inconsciente.
- **Projeção:** transferência para o outro por pensamentos e emoções inaceitáveis e emoções de qualquer tipo. Comportamentos indesejados de um indivíduo são projetados a outra ou outras pessoas.
- **Regressão:** mecanismo de defesa que leva o indivíduo a uma etapa anterior ao desenvolvimento da personalidade.
- **Sublimação:** impulsos ou idealizações socialmente inaceitáveis são transformados em ações ou comportamentos socialmente aceitáveis.
- **Racionalização:** busca tornar aceitável e racional determinada ação, ideia, sentimentos.
- **Introjeção:** o ego, instância da personalidade, está sujeito ao princípio do prazer, passa por

dentro dele, se identifica como sendo ele mesmo, o que é.

- **Deslocamento:** inconscientemente a mente transfere (desloca) uma reação emocional a um objeto ou pessoa para outro objeto ou pessoa.

“Trauma” é uma palavra do grego que significa “ferida” e deixa uma cicatriz. É um dano emocional que ocorre por decorrência de uma experiência que envolveu uma dor intensa emocional. Os traumas psicológicos formam-se a partir de experiências com alto nível de estresse, mais especificamente quando não se consegue administrar as sensações e os sentimentos desencadeados pela situação. Um trauma durante a formação da personalidade pode deixar marcas indelévels no ser humano por toda a sua vida e torná-lo uma pessoa mais frágil no desenvolver de sua existência psicológica e emocional, podendo assim atribuir interpretações errôneas a determinados fatos e atitudes.

A vida é um processo dinâmico de equilíbrio que tende a se modificar para a sobrevivência. A cognição do indivíduo se dá através da consciência, atenção, senso, percepção, memória, inteligência, pensamento e linguagem, devendo estar bem elaborada em qualquer situação na vida, inclusive no momento de escuta na ouvidoria.

Saber escutar o que o cidadão está dizendo e expressar assertivamente o que queremos dizer não é uma tarefa fácil na ouvidoria, exigindo um aprendizado contínuo na arte de se comunicar... Na escuta ativa, ao se sentirem acolhidos e compreendidos pelos ouvidores, os cidadãos que recorrem às ouvidorias para registrar suas demandas, sobretudo nos casos de conflitos interprofissionais e assédios, têm grande probabilidade de transcenderem à própria dor psicológica de que são portadores, expressando-a com mais objetividade e clareza, sem receio de serem julgados ou punidos. (MARCELINO, 2022)

O acolhimento na ouvidoria **é uma prática essencial para garantir que as demandas sejam ouvidas, compreendidas e tratadas de forma adequada.** Consiste em receber as manifestações dos indivíduos de maneira empática, respeitosa e atenciosa, proporcionando um espaço seguro para expressarem suas manifestações, principalmente relativas aos assédios. O principal objetivo da acolhida é fazer com que as pessoas se sintam ouvidas e valorizadas, reconhecendo a importância de suas demandas, através da escuta ativa, respeito e cordialidade, confidencialidade, clareza nas informações, registro adequado com o devido detalhamento das manifestações. Neste sentido, a receptividade na ouvidoria não se limita apenas à escuta inicial, mas também abrange todo o processo de tratamento das demandas, desde a análise até a solução final, contribuindo assim para a cultura de melhoria contínua na organização.

Cabe ao ouvidor, no momento da escuta, realizar uma escuta diferenciada, principalmente na questão dos assédios que poderão desencadear transtornos mentais, podendo levar as pessoas ao suicídio. Nas ouvidorias, a questão de assédios pode ser analisada também por psicólogo/psiquiatra, que observará se a situação do assédio mencionado apresenta as características inerentes à violência dos assédios ou se, por trás da situação “relatada”, aconteceram fenômenos psicológicos e emocionais em decorrência do histórico de vida daquele indivíduo, levando a um trauma que faz emergir, através de *insights*, seu histórico psicoemocional, onde se faz necessária a escuta com a fala central, objeto do método psicanalista, para, através dos “tropeços” da linguagem/fala e associação livre, o inconsciente se pronunciar, com o profissional indicado e preparado para a compreensão dos fatos.

O alinhamento entre a ouvidoria e a psicanálise nos processos da escuta ativa é um procedimento que envolve o sentimento de empatia do ouvidor, em relação à escuta mais profunda, compreensiva e sem julgamentos dos usuários no momento do atendimento, permitindo que as pessoas expressem suas queixas, angústias e insatisfações de maneira mais livre e profunda, sendo suas demandas compreendidas em um nível mais subjetivo, sobretudo na questão dos assédios. Muitas vezes, as queixas podem estar relacionadas a questões emocionais, simbólicas ou inconscientes, que podem ser exploradas e compreendidas através do diálogo e da reflexão.

A interface entre a psicanálise e a ouvidoria abrange:

- **Escuta empática:** tanto a psicanálise quanto a ouvidoria valorizam uma escuta profunda e empática. A psicanálise se concentra na escuta das narrativas do paciente para compreender os processos mentais subjacentes e as causas de conflitos. Da mesma forma, a ouvidoria busca escutar as preocupações, problemas e sugestões dos usuários, visando entender as causas dos problemas.
- **Compreensão do inconsciente:** a psicanálise explora os elementos do inconsciente que podem influenciar o comportamento humano. Na ouvidoria, a compreensão das motivações subjacentes e das preocupações não expressas dos usuários pode ser semelhante à exploração do inconsciente.
- **Análise profunda:** a psicanálise busca entender as raízes profundas dos problemas, muitas vezes explorando experiências passadas. A ouvidoria pode se beneficiar dessa abordagem, investigando não apenas o incidente de assédio em si, mas também os contextos organizacionais e relacionais que possam contribuir para tais comportamentos.
- **Trauma e recuperação:** a psicanálise tem uma compreensão aprofundada do trauma e dos processos de recuperação. Isso pode ser aplicado na ouvidoria para lidar com vítimas de assédio, fornecendo suporte adequado, encaminhamento para recursos de saúde mental e acompanhamento ao longo do processo de recuperação.
- **Análise de padrões de comportamento:** a psicanálise procura identificar padrões repetitivos de comportamento e pensamento. A ouvidoria também pode identificar padrões nas queixas e sugestões dos usuários, permitindo à organização abordar questões recorrentes.
- **Comunicação eficaz:** ambos os campos enfatizam a importância da comunicação eficaz. A psicanálise se baseia na comunicação entre terapeuta e paciente, a ouvidoria se concentra na comunicação entre a organização e os usuários.
- **Intervenção e prevenção:** tanto a psicanálise quanto a ouvidoria podem contribuir para intervenções eficazes e medidas de prevenção. A abordagem psicanalítica pode informar estratégias preventivas mais abrangentes, e a ouvidoria pode implementar políticas e treinamentos que evitem futuros casos de assédio.
- **Apoio ao processo de cura:** uma abordagem psicanalítica na ouvidoria pode ajudar a vítima a lidar com o trauma resultante do assédio. Isso pode incluir a recomendação de apoio terapêutico, aconselhamento ou outros recursos de saúde mental.
- **Humanização do trabalho:** tanto a psicanálise quanto a ouvidoria buscam humanizar as interações, tratando cada indivíduo como único e considerando suas perspectivas e necessidades.

A abordagem psicanalítica pode fornecer um espaço seguro para a vítima expressar suas emoções, medos e traumas relacionados ao assédio, colaborando para a cura emocional e no fortalecimento da vítima. Além de lidar com casos individuais, a abordagem combinada pode contribuir para a prevenção do assédio, ao criar uma compreensão mais profunda das dinâmicas organizacionais e pessoais que podem levar ao assédio.

Os profissionais envolvidos, ao terem treinamento adequado em psicanálise, devem compreender os limites entre o apoio emocional e a terapia formal. É importante ainda ressaltar que a aplicação da psicanálise na ouvidoria requer uma abordagem adaptada ao contexto organizacional e às demandas específicas dos usuários.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A conduta de assédio moral e sexual laboral viola o princípio da dignidade humana, devendo ser combatida a desumanização das relações interprofissionais que acarreta sofrimento emocional e traz prejuízos à saúde mental, psicológica e física do trabalhador, podendo gradativamente diminuir a sua produtividade e afetar, inclusive, a própria organização. A competitividade, a produtividade e a lucratividade não devem se sobrepor à dignidade da pessoa, jamais constituindo justificativa para que tais condutas perversas, abusivas e humilhantes sejam aceitas no ambiente de trabalho.

A ouvidoria é um instrumento de intermediação entre os cidadãos e a gestão, possibilitando um atendimento humanizado ao seu público interno e/ou externo. A ouvidoria desempenha um papel de mediação entre os usuários e a organização, oferecendo um espaço para expressão e diálogo, e tem como propósito ouvir as demandas e os problemas dos usuários de uma organização, buscando soluções e melhorias para atender às suas necessidades. A palavra “ouvidor” significa “aquele que ouve”, ainda acrescentando, “ouvir a dor”.

O escopo deste artigo tem como proposta o alinhamento entre estas instâncias tão relevantes: ouvidoria, psicanálise, a escuta e sua interface no momento do atendimento de um ouvidor, a sensibilidade de detectar fenômenos psicoemocionais no registro de uma manifestação de denúncia que contenha relatos de assédios moral e sexual. Muitas vezes, as queixas podem estar relacionadas a questões emocionais, simbólicas ou inconscientes, que podem ser exploradas e compreendidas por meio do diálogo e da reflexão. Possivelmente, o elevado impacto emocional de um assédio (moral e sexual) terá caráter mais acentuado em pessoas que foram marcadas por traumas não elaborados, que podem estar mais fragilizadas e, até mesmo, ter desenvolvido transtornos mentais decorrentes da violência dos assédios que vivenciaram ou estão vivenciando. É fundamental respeitar a privacidade e a confidencialidade das informações compartilhadas pelos usuários e os limites da atuação profissional.

A psicanálise é um campo da psicologia que se dedica ao estudo do inconsciente e dos processos psíquicos que influenciam o comportamento humano. Seu objetivo é compreender as motivações e os conflitos emocionais que podem estar por trás dos sintomas e das queixas apresentadas pelos indivíduos. Por meio da escuta atenta e da interpretação dos conteúdos inconscientes, a psicanálise busca promover a transformação e o autoconhecimento do paciente.

A psicanálise pode ainda contribuir para a formação dos profissionais que atuam na ouvidoria, capacitando-os a lidar com situações complexas, a compreender as dinâmicas inconscientes e

oferecer um atendimento mais acolhedor e efetivo durante a abordagem do assédio e o registro da demanda na ouvidoria.

Quando se trata da interface entre psicanálise e ouvidoria na escuta, é possível aplicar os métodos da psicanálise nos atendimentos realizados pela ouvidoria, com uma abordagem adaptada ao contexto organizacional e às demandas específicas dos usuários. É fundamental que sejam adotadas políticas de prevenção e combate aos assédios, promovendo um ambiente profissional saudável, inclusivo e respeitoso nas organizações.

REFERÊNCIAS

- Apostila Vídeos Artigos do Curso em Formato Educação à Distância\EAD, Pós-Graduação em Psicanálise – Faculdade Dynamus de Campinas (Fadyc). Grupo Zayn Educacional.
- BARRETO, Margarida Maria Silveira. Assédio Moral no Ambiente de Trabalho. Prejuízos causados por condutas abusivas e vexatórias. Governo do Estado de Pernambuco. Assédio moral: o risco invisível no mundo do trabalho. Disponível em: www.redesaude.org.br/jr25/html/body_jr25-margarida.html. Acesso em: 17 set. 2010.
- BARRETO, M. M. S. Assédio moral: a violência sutil – uma análise epidemiológica. 2005. Tese (Pós-Graduação em Psicologia: Psicologia Social) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- BARRETO, M. M. S. Uma jornada de humilhações. 2000. Tese (Mestrado em Psicologia) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- BARRETO, Margarida *et al.* Violência, saúde e trabalho: a intolerância e o assédio moral nas relações laborais. 2015.
- BARROS, Alice Monteiro de. O assédio sexual no Direito do Trabalho Comparado. *Revista de Direito do Trabalho*, v. 70, Curitiba: Genesis Editora, out. 1998.
- BRASIL. Lei nº 10.224, de 15 de maio de 2001. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br>. Acesso em: 29 ago. 2023.
- BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 29 ago. 2023.
- BRASIL. Lei nº 14.132, de 31 de março de 2021. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14132.htm. Acesso em: 1 jun. 2023.
- BRASIL. Lei nº 14.540, de 3 de abril de 2023. Disponível em: <https://legislacao.presidencia.gov.br>. Acesso em: 29 ago. 2023.
- CNJ. Resolução nº 351, de 28 de outubro de 2020. Disponível em: https://www.tst.jus.br/informativos-lp/-/asset_publisher/0ZPq/document/id/26819394. Acesso em: 1 jun. 2023.
- FREUD. O Mal-estar na civilização. In: FREUD. Obras psicológicas completas de Sigmund Freud. Edição Standard brasileira; comentários e notas de James Strachey e Alan Tyson; tradução de Jayme Salomão. Rio de Janeiro: Imago, 1986.
- HIRIGOYEN, Marie-France. *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. São Paulo: Bertrand do Brasil, 2002. p. 140-142.
- LANCMAN, Selma. O Mundo do Trabalho e a Psicodinâmica do Trabalho. In: LANCMAN, Selma; SZNELWAR, Laerte Idal (orgs.). *Christophe Dejours: Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Rio de Janeiro: Paralelo 15/ Fiocruz, 2004. p. 17-34.
- LEYMANN, H. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, v. 5, n. 2.
- MARCELINO, Karla Júlia. Possibilidades e desafios das ouvidorias no enfrentamento de denúncias de assédio moral no ambiente de trabalho. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*. Ano 1, n. 1, p. 85, 2017/2018.

MARCELINO, Karla Júlia. A comunicação não violenta como método de escuta ativa. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman*. Ano 6, n. 5, p. 31 e 42, 2022.

MARCELINO, Karla Júlia. Consequências psicológicas dos assédios. Disponível em: <https://www.abonacional.org.br/artigos/2b4f386a-ba52-4720-bee9-c5ebdcc26ef2>. Acesso em: 1 jun. 2023.

NAÇÕES UNIDAS. OIT: violência e assédio no trabalho afetam uma em cada cinco pessoas. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/210241-oit-viol%C3%Aancia-e-ass%C3%A9dio-no-trabalho-afetam-uma-em-cada-cinco-pessoas>. Acesso em: 24 maio 2023.

NAÇÕES UNIDAS. OMS e OIT publicam novas diretrizes sobre saúde mental no trabalho. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/201450-oms-e-oit-publicam-novas-diretrizes-sobre-saude-mental-no-trabalho>. Acesso em: 2 jun. 2023.

SENADO FEDERAL. Cartilha Assédio Moral e Sexual. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/institucional/procuradoria/proc-publicacoes/cartilha-assedio-moral-e-sexual-no-trabalho>. Acesso em: 29 jun. 2023.

SILVA, Antonio Talvani da. O assédio moral ressignificado pela lupa psicanalítica. Disponível em: <https://www.escola-depsicanalisedecuritiba.com/o-assedio-moral-ressignificado-pela-lupa-psicanalitica>. Acesso em: 2 jun. 2023.