

## **INTERFACE ENTRE A OUVIDORIA E A PSICANÁLISE NOS PROCESSOS DA ESCUTA**

**\*Karla Júlia Marcelino**

**\*\*Maria do Rosário Lapenda Vasconcelos**

### **RESUMO**

Este artigo tem por objetivo analisar a interface entre a ouvidoria e a Psicanálise nos processos da escuta relativa às denúncias dos assédios moral e sexual e possível repercussão de cunho psicoemocional decorrentes de situações traumáticas vivenciadas pelas vítimas. O Assédio moral e sexual configura-se como uma conduta abusiva, intencional e repetitiva que levam as pessoas abusadas a desenvolverem problemas psicoemocionais sérios que podem desencadear: estresse pós-traumático/TSPT, perda da autoestima, ansiedade, depressão, apatia, perturbações da memória e do sono, problemas digestivos e até suicídio, podendo ainda desencadear Síndrome de Burnout. A Psicanálise é um método de escuta e observação, é um instrumento importante e aliado às ouvidorias, principalmente quando a manifestação é uma denúncia relacionada ao assédio.

\*Vice-presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman. Especialista em: Políticas Públicas e Serviços Sociais (UFPE), Gestão Pública (FGV), Psicologia Social e Organizacional (NUPESF) ([karlajuliam@gmail.com](mailto:karlajuliam@gmail.com))

\*\*Especialista em Psicologia do Trabalho pelo CRP e Especialista em Saúde Pública (Universidade de Pernambuco/UPE), Ouvidora e Autoridade de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação da UPE ([mrlapenda2@hotmail.com](mailto:mrlapenda2@hotmail.com)).

O método Psicanalítico é pautado nas observações, investigações e interpretações de conteúdos inconscientes e inacessíveis que eclodem através do método que está relacionado à fala e a observação.

A escuta ativa, indicada em todo tipo de comunicação e atuante no método psicanalítico é entendida como a capacidade de saber ouvir com alto grau de atenção e participação comunicativa. Na prática, difere da escuta compreendida, que comumente consiste em simplesmente receber informações (escuta passiva). Todavia, a importância da escuta é definitiva para que possamos nos relacionar com aqueles que nos rodeiam em todos os níveis.

### **PALAVRAS-CHAVE:**

### **ABSTRACT**

**KEYWORDS:** University Ombudsman, Psychoanalysis, Moral and Sexual Harassment, listenin

### **INTRODUÇÃO**

De acordo com a Organização Mundial de 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 12 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.

Por outro lado, o desemprego ou a instabilidade, a discriminação e ambientes precários podem ser fontes de estresse e representar um 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, financeira 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 ao conteúdo ou horário de trabalho, características específicas do local do emprego ou escassez de oportunidades de desenvolvimento de carreira. Como exemplos, a OMS e a OIT citam como questões nocivas para a saúde as altas demandas de trabalho, 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. Estima-se que 12 bilhões de dias de trabalho são perdidos anualmente devido à depressão e ansiedade, custando à economia global quase US\$ 1 trilhão. 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. 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.

“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”, disse Guy Ryder, diretor-geral da OIT (Nações Unidas).

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.

A ouvidoria pública 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 sobre este prisma. Esta ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações são recebidas pela administração, analisadas e respondidas.

Lyra (2000, p.69) aponta um crescimento lento na implantação de novas ouvidorias no ambiente universitário no período de 1992 a 1997. No entanto, desde o final dos anos 1990 e, nesta primeira década do século XXI, o autor relata um novo impulso na implantação de ouvidorias universitárias.

A ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o fortalecimento, pois sua ação solidifica a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal. É comum numa ouvidoria pública o registro de suas 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 preserva-o e o protocolo terá o cunho sigiloso, em observância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

As questões de Assédios Moral e Sexual são contextos de uma manifestação de cunho de denúncia que se caracteriza como uma importante ferramenta para a administração pública iniciar a apuração do assédio, através de uma Comissão de Ética instaurada. Salienta-se que denúncia de forma maldosa para prejudicar alguém é considerada crime penal previsto no Código Penal (Art. 399 – Reclusão de dois a oito anos, e multas).

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, 1995).

O Projeto de Lei nº 4.742, de 2001-introduz art. 146-A no Código Penal Brasileiro – Decreto-lei nº 2.848, de 07 de dezembro de 1940, dispondo sobre o crime de assédio moral no trabalho (BRASIL, 2001).

Neste sentido este artigo tem como objetivo analisar a Interface entre a Ouvidoria e a Psicanálise nos Processos de Escuta, através 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.

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**

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 humanas, 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 esforça em relação a ele como o fazem em reação a 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).

O autor 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 800 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, 1995).

No campo da saúde mental, o debate sobre assédio ganha intensidade a partir do trabalho de Barreto (2000; 2003b), de Freitas (2001) e de Heloani (2003; 2004) - pioneiros deste tema no Brasil -, acrescido da tradução dos livros de Hirigoyen (2000; 2002).

Para Barreto e Heloani (2015), o assédio moral está centrada nos modos de organizar e administrar o trabalho, o qual é sustentado por uma cultura de intolerância, cultivo do medo, da culpa e insensibilidade com o sofrimento alheio e com a falta de pessoal que leva à extrema sobrecarga física e mental dos trabalhadores.

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, pôr em perigo o seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho. Os tipos de Assédios mais comuns em ambiente de convivências, trabalho, universidade etc. são: os assédios moral e sexual, Bullying que é também chamado de intimidação sistemática, intimidação vexatória, violência escolar. No Brasil, a Lei 14.132, de 31 de março de 2021, inseriu o artigo 147-A no Código Penal, o crime de stalking. O novo tipo de crime consiste:” “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”.

Configura-se Assédio Sexual de acordo com o Código Penal. 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 dos Assédios são:

- Cultura de autoritarismo;
- Ausência ou indefinição de medidas organizacionais de prevenção e combate;
- Busca excessiva de produtividade;
- Rivalidade no ambiente de trabalho;
- Características subjetivas. Chama-se a atenção no caso dos Assédios a reincidência e repetição dos fatos.

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.

“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, visão do mundo e de outras pessoas ameaçada; 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 auto-lesivas ou nas drogas; e nos casos mais graves sentimentos (ideias) suicidas” (Marcelino,2023).

Marie-France Hirigoyen (2002, p.140-142) 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”.

Segundo Silva:

“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.

“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” (Nações Unidas).

Selma Lancman (2004, p.17) coloca como justificativa principal do aumento das psicopatologias decorrentes do assédio (moral e organizacional) 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 sentem as situações de assédio como se fosse uma batalha, uma tortura, um pesadelo em decorrência da gravidade de tais fatos em suas vidas. Como a psicanálise, a partir de autores que dela se apoiam, pode contribuir para a compreensão da natureza e efeitos do assédio moral no mundo do trabalho?

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução n. 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.

Eu 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.

De acordo com o Tribunal Superior do Trabalho (2019) as modalidades de Assédio Moral são de caráter:

. Assédio Vertical marcada pela posição hierárquica, podendo ser Descendente, praticado pelo chefe, ou Ascendente, nesse caso, o chefe é o assediado, tendo o subordinado o objetivo de desestabilizar a gestão ou impedir o cumprimento do dever de fiscalizar e monitorar a prestação dos serviços.

.Assédio Moral Horizontal, ocorre entre colegas de trabalho sem relação de subordinação.

.Assédio Moral Misto, cumulação de assédio moral vertical e horizontal.

.No assédio organizacional, a própria organização incentiva e/ou tolera o assédio, com o propósito de atingir o trabalhador por meio de estratégias organizacionais de constrangimento

com o objetivo de melhorar a produtividade e reforçar o controle ou de forçar o trabalhador indesejável a pedir demissão, o que evita custos à organização (como não pagar multas rescisórias).

A ouvidoria permite a correção e o aprimoramento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o fortalecimento, pois sua ação solidifica a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter universal. É comum numa ouvidoria pública o registro de suas 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 preserva-o e o protocolo terá o cunho sigiloso, em observância à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

As questões de assédios moral e sexual são contextos de uma manifestação de cunho de denúncia que se caracteriza como uma importante ferramenta para a administração pública iniciar a apuração do assédio, através de uma Comissão de Ética instaurada. Salienta-se que denúncia de forma maldosa para prejudicar alguém é considerada crime penal previsto no Código Penal (Art. 399 – Reclusão de dois a oito anos, e multas).

O Projeto de Lei nº 4.742, de 2001-introduz art. 146-A no Código Penal Brasileiro – Decreto-lei nº 2.848, de 07 de dezembro de 1940, dispondo sobre o crime de assédio moral no trabalho (BRASIL, 2001).

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Resolução n. 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 Silva:

“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.

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 através da terapia das

causas internas de seus conflitos, dúvidas, ansiedades, angústias que tanto comprometem a saúde mental de um ser humano, permitindo uma eclosão do que está no âmago e reprimido pelo inconsciente, vir à tona através da angústia e ansiedade da consciência, permeados 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 concebia 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. Posso começar dizendo que 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, 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 todo o momento. É a maior e mais importante fatia da nossa mente. Quase todas as memórias que acreditamos estarem perdidas para sempre, 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 do mundo subjetivo com o mundo real. O ego segue 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 princípio “paralisar” por um tempo o princípio do prazer.
- Superego é o guia e consciência da mente, em 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 Defesas 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 ameaçadora. 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 evitar o sofrimento do indivíduo, porém elas ficam guardadas no inconsciente;
- Projeção: transferência para o outro por vezes de 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 se tornar aceitável e racional uma 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.

“O comportamento humano é complexo, necessitando ser decifrado à luz da ciência, sob o ponto de vista das dimensões da vida psicológica humana:

✓ Comportamentos – ação ou conjunto de ações executadas por um ser humano.

✓ Cognições – processos cognitivos que incluem ideias, memórias, planejamento consciente, tomada de decisão, atenção, reflexão, percepções conscientes.

✓ Afetos – emoções e sentimentos.

✓ Julgamento – processo cognitivo que ajuda a estimar e atribuir valores e definições para as coisas do mundo. A melhor maneira de melhorar a régua interna é o conhecimento. Há julgamentos que são individuais, subjetivos. Os estudos mostram que fazemos julgamentos rápidos de forma automática e inconsciente. Por que julgamos tão velozmente? Julgamentos velozes aceleram as decisões e escolhas, reduzem nossas incertezas. Julgamos as pessoas instantaneamente, prestamos atenção nos seus defeitos, vivemos uma cultura de forte desconfiança. Nosso cérebro faz de forma inconsciente e rápida o julgamento. Julgamentos, decisões e escolhas são diferentes. Quanto mais eles conflitarem entre si, mais angustiada e irracional vai ser a vida.

✓ As decisões devem estar alinhadas com as escolhas. Harmonia entre cognições (ideias, memórias, planos, intenções, reflexões), afetos e comportamentos” (Marcelino, 2022, p.36).

Segundo Marcelino (2022, p.42), “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 registrarem 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”.

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 no momento do atendimento, sobretudo na questão dos assédios, como também no momento da apuração do Comitê de Ética, para avaliar e mensurar os aspectos qualitativos do registro, perceber que o manifestante envolvido, demanda algum problema de ordem psicoemocional, em decorrência de alguma situação traumática que direciona a uma superdimensão, mediante um conflito que no momento do evento direcionou a uma eclosão maior, devido à sua fragilidade emocional.

Ambientes de trabalho saudáveis e abertos ao diálogo influenciam positivamente os indivíduos ao possibilitar, para além da renda, fatores como rotinas estruturadas, relacionamentos positivos, clima organizacional humanizado, senso de propósito e realização. Para pessoas com condições graves de saúde mental, o emprego pode auxiliar no fortalecimento da autoestima e a vivência da cidadania, ao possibilitar que estes funcionários contribuam para o alcance da missão organizacional e sobrevivam do próprio trabalho.

## CONCLUSÃO

O escopo deste artigo tem como proposta o alinhamento entre estas instâncias tão relevantes: ouvidoria, a Psicanálise, a escuta e sua interface no momento do atendimento de um ouvidor, na sensibilidade de detectar fenômenos psicoemocionais no momento do registro de uma manifestação de denúncia que contenha relatos de Assédios Moral e Sexual. É sim um instrumento de intermediação entre os cidadãos e a gestão, possibilitando um atendimento humanizado ao seu público interno e/ou externo. Possivelmente, o sentimento de impacto a um assédio terá um caráter mais acentuado em pessoas que foram marcadas por traumas não elaborados, que geram conflitos, onde estas pessoas podem estar mais fragilizadas, durante a

abordagem do assédio e o registro da sua demanda na ouvidoria. Sendo mais vulneráveis a distorções de sua autoimagem, autoconceito e autoestima. A palavra ouvidor que significa aquele que ouve e ainda acrescentando, “ouvir a dor.”

Um trauma durante a formação da personalidade pode deixar marcas indeléveis ao ser humano, por toda sua vida e torná-la 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 que 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 uma assistência a uma Ouvidoria. Cabe ao ouvidor, no momento da escuta, principalmente na questão dos Assédios realizar uma escuta diferenciada, pois os Assédios são causadores de muitos transtornos psicológicos e psiquiátricos, inclusive levando a pessoa ao suicídio. Nas Ouvidorias Públicas, a questão de Assédios sempre devem ser direcionados a um Comitê de Ética, para a investigação dos fatos. Neste momento, caberá à Comissão de Ética encaminhar o assediado a um Psicólogo/Psiquiatra, para investigar o caso e observar se o Assédio se apresentou com aquela conotação descrita ou se por trás da situação “mascarada”, 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.

## **REFERÊNCIAS**

1. Assédio Moral no Ambiente de Trabalho. Prejuízos Causados Por Condutas abusivas e Vexatórias. Governo do Estado de Pernambuco. BARRETO, Margarida. Assédio moral: o risco invisível no mundo do trabalho. Disponível em [www.redesaude.org.br/jr25/html/body\\_jr25-margarida.html](http://www.redesaude.org.br/jr25/html/body_jr25-margarida.html). Acesso em: 17.set.2010.
2. Apostilha Videos Artigos do Curso em Formato Educação à Distância\ EAD, Pós Graduação em Psicanálise - Faculdade Dynamus de Campinas/Fadic/Zayan. Grupo Zayn Educacional.
3. <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3557>

3. BARRETO, Margarida Maria Silveira. Assédio Moral: a violência sutil - uma análise epidemiológica e psicossocial pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2005.
  4. BARRETO, Margarida Maria Silveira. Uma jornada de humilhações. Dissertação de mestrado pela Pontifícia Universidade de São Paulo, 2010.
  5. Cartilha Assédio Moral e Sexual. Senado Federal. Disponível em: <file:///C:/Users/karla/Downloads/Cartilha%20Assédio%20Moral%20e%20Sexual>. Acesso em: 21 nov. 2022.
  6. Decreto nº 46.852, de 7.12.2018. Disponível em: [https://www.scge.pe.gov.br/wp-content/uploads/2021/02/Decreto 46.852-2018](https://www.scge.pe.gov.br/wp-content/uploads/2021/02/Decreto%2046.852-2018). Acesso em: 21 nov. 2022.
- FREUD. O Mal-estar na civilização. In: 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. Originalmente publicado em alemão em 1929, p.137.
7. HALL, Calvin Springer e LINDZEY Garner. Teorias da Personalidade. p, 43 a 89. Capítulo II. Ano 1973, Editora da Universidade de São Paulo.
  8. HIRIGOVEN, Maria France. Mal-estar no trabalho: redefinido o assédio moral, São Paulo: Ed. Bertrand do Brasil, 2002, p.140-142.
  9. KRECH, David e CRUTCHIELD, Richard S. Elementos de Psicologia, Cap XXIII - Personalidade, p. 293 a 333. Ano 1971. Enio Matheus Guazzelli & Cia. Ltda.
  10. 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. p. 17-34, 2004.
  11. Lei Estadual nº 13.314, de 15 de outubro de 2007. Dispõe sobre o assédio moral no âmbito da Administração Pública Estadual direta, indireta e Fundações Públicas. Disponível em: <https://www.lai.pe.gov.br/secmulher/wp-content/uploads/sites/93/2019/04/LEI-N%C2%BA-13.3142F2007-Ass%C3%A9dio-Moral-PE>. Acesso em: 21 nov. 2022.
  12. Lei 14.132 (31.03.21). Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2021/lei/114132.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114132.htm). Acesso: 01 jun.23.

13. LEYMANN, H. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, v.5, n.2, 1996.
13. LYRA, Rubens Pinto. O papel do Ouvidor Universitário. UFPR, Curitiba, PR. 2000, p.99.
14. 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, nº. 1, 2017/2018, p. 85.
15. MARCELINO, Karla Júlia. A Comunicação Não Violenta Como Método de Escuta Ativa. *Revista Científica da Associação Brasileira de Ouvidores, Ombudsman*. Ano 6, nº 5, 2022, p. 26, 31 e 42.
16. MARCELINO, Karla Júlia Consequências psicológicas dos Assédios. Disponível em: <https://www.abonacional.org.br/artigos/2b4f386a-ba52-4720-bee9-c5ebdcc26ef2>. Acesso em: 01 jun.2023.
17. Nações Unidas. OT: 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.
18. 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-sa%C3%BAde-mental-no-trabalho>. Acesso em: 02 jun.2023.
18. NORMATIZAÇÃO DO ASSÉDIO MORAL SEXUAL NA UNIVERSIDADE DE PERNAMBUCO\UPE.
19. Resolução nº 351, de 28.10.2020. Disponível em: [https://www.tst.jus.br/informativos-lp/-/asset\\_publisher/0ZPq/document/id/26819394](https://www.tst.jus.br/informativos-lp/-/asset_publisher/0ZPq/document/id/26819394). Acesso em: 01 jun.2023.
20. Revista da Delegação da Paraíba Número 3/2008. Falasser Escola de Psicanálise da Paraíba. Editora Universitária da UFPA, 2008, p. 15 a 121.
21. SILVA, Antonio Talvani da. O assédio moral ressignificado pela lupa Psicanalítica. Disponível em: <https://www.escoladepsicanalisedecuritiba.com/o-assedio-moral-ressignificado-pela-lupa-psicanalitica>. Acesso em: 02 jun.2023.

