

ASSÉDIO MORAL NA COZINHA: PREVALÊNCIA EM TRABALHADORES DA GASTRONOMIA EM RESTAURANTES COMERCIAIS

Isabel Cristina Kasper Machado

Universidade Federal de Ciências de Saúde de Porto Alegre, Porto Alegre-RS, Brasil

Loren Aita Riss

Faculdade Integrada de Santa Maria (FISMA), Santa Maria-RS, Brasil

Janine Kieling Monteiro

Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo-RS, Brasil

Angela Helena Marin

Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre-RS, Brasil

RESUMO

Há crescente interesse sobre o comportamento abusivo sofrido por trabalhadores nas cozinhas de restaurantes comerciais, uma vez que agressões físicas e verbais parecem ser comuns neste contexto laboral. Este estudo objetivou identificar a prevalência do assédio moral e descrever as características das situações em que ele ocorre entre trabalhadores da gastronomia. Participaram do estudo 160 indivíduos com graduação em gastronomia, sendo que 95 eram do sexo feminino (59,4%), com idade média de 30,81 anos (DP = 8,34). Os mesmos responderam ao *Questionário Biossociodemográfico e Laboral* e ao *Questionário de Atos Negativos*, cujos dados foram analisados descritivamente. Os resultados indicaram elevados índices de prevalência de assédio moral (63,1%) e de violência psicológica (33,8%), que alertam sobre a importância de divulgar informações sobre o assédio moral e seus prejuízos, visando a uma maneira mais saudável de gerenciar e trabalhar na cozinha. Palavras-Chave: Assédio moral; Violência no trabalho; Restaurantes; Trabalho.

**HARASSMENT IN THE KITCHEN:
PREVALENCE IN GASTRONOMY WORKERS IN COMMERCIAL RESTAURANTS**

ABSTRACT

Great interest in abusive behavior suffered by workers in commercial restaurant kitchens was observed. In this work context, verbal and physical aggression seems to be common. This study aimed to identify the prevalence of moral harassment and describe the characteristics of the situations in which it occurs among gastronomy workers. Participants were 160 individuals undergraduate in gastronomy and 95 were female (59.4%), that have an average age of 30.81 years (SD = 8.34). The participants answered the *Biosociodemographic and Labor Questionnaire* and the *Negative Acts Questionnaire*, whose data were analyzed descriptively. The results indicated high prevalence rates of moral harassment (63.1%) and psychological violence (33.8%), which warn the importance of disclosing information about bullying and its harms, aiming at a healthier way to manage and work in the kitchen. Keywords: Harassment; Workplace violence; Restaurants; Work.

**ACOSO MORAL EN LA COCINA:
PREVALENCIA EN TRABAJADORES DE LA GASTRONOMÍA EN RESTAURANTES
COMERCIALES**

RESUMEN

Una creciente preocupación por el comportamiento abusivo que sufren los trabajadores en las cocinas de restaurantes comerciales ha sido observada. Esta agresión puede ser verbal o física y parece ser común en este contexto laboral. Este estudio tuvo como objetivo identificar la prevalencia del *bullying* y describir las características de las situaciones en las que ocurre entre los trabajadores de la gastronomía. Los participantes fueron 160 individuos con un título en gastronomía, de los cuales 95 eran mujeres (59.4%), con una edad promedio de 30.81 años (DE = 8.34). Los participantes respondieron el *Cuestionario Biosociodemográfico y Laboral* y el *Cuestionario de Actos Negativos*, cuyos datos fueron analizados descriptivamente. Los resultados indicaron altas tasas de prevalencia de acoso moral (63.1%) y violencia psicológica (33.8%), que advierten sobre la importancia de divulgar información sobre el acoso y sus daños, con el objetivo de una forma más saludable de manejar y trabajar en la cocina.

Palabras Clave: Acoso moral; Violencia laboral; Restaurantes; Trabajo.

O trabalho desempenha papel preponderante na vida do ser humano, fonte de valor e transformação, sendo matriz da integração social, contribuindo para os processos subjetivos. Portanto, quando esse espaço é permeado por violência, seja esta física, sexual ou moral, os sujeitos podem sofrer grave comprometimento de sua saúde (Barreto, 2014). Um dos tipos de violência presentes nos ambientes de

trabalho é o assédio moral. Este ocorre por meio de relações de poder abusivas, de modo a priorizar a prática individualista nas relações interpessoais. Segundo Hirigoyen (2001/2011, p.17), o assédio moral se refere a “toda e qualquer conduta abusiva que se manifesta, sobretudo, por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos, que possam trazer dano à personalidade, à dignidade ou à integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho”.

Na atualidade, dois termos têm sido utilizados: assédio moral interpessoal (Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper, 2011) e assédio moral organizacional (Gosdal & Soboll, 2009). O assédio moral interpessoal está associado ao conceito original e é caracterizado como um processo sistemático, de caráter hostil, verificado na processualidade dos atos (repetição das ações de violência). Direcionado a um único trabalhador ou a um grupo deles, costuma afetar a saúde do trabalhador, levando a, por exemplo, doenças psicossomáticas, alterações significativas do sono, problemas de ordem gástrica, respiratória e cardiológica, *síndrome de burnout*, aumento ou perda de apetite, prejuízos na memória e concentração, ansiedade, depressão, entre outros (Freitas, Heloani, & Barreto, 2008; Gosdal & Soboll, 2009; Hirigoyen, 2001/2011). Já no assédio moral organizacional, as ações hostis se estruturam por meio de práticas advindas da gestão e da organização e estão relacionadas às normas, às tarefas, ao tempo e ao controle exigido para a realização das atividades (Soboll, 2008). É possível reconhecer na literatura a “gestão pelo medo”, práticas de assédio autorizadas pela cultura organizacional (Gaulejac, 2007; Soboll, 2011).

As tipologias do assédio moral encontradas na literatura, conforme afirmam Heloani e Barreto (2013), podem ser nomeadas a partir de sua natureza, como: vertical ou descendente (chefias para subordinados), horizontal (entre colegas), ascendente (subordinados para chefia) e mista (evidenciada entre diferentes níveis hierárquicos). O assédio vertical tem sido apontado como aquele que ocasiona danos mais graves às vítimas, devido ao isolamento que é perpetrado (Soboll, 2017; Tanure, 2018).

Uma recente revisão integrativa envolvendo a temática do assédio moral, gênero, raça e poder, a qual contemplou o período de 2006 a 2016, evidenciou que as relações de poder foram utilizadas como ferramenta para a execução e estabelecimento do assédio moral. Desse modo, a forma com que o trabalho é organizado e as relações socioprofissionais, fundamentadas na competição e hierarquia autoritária, corroboram para as configurações do assédio (Andrade & Assis, 2018). Entre os locais de trabalho nos quais se observam as características descritas por parte dos superiores aos seus subordinados, estão as cozinhas de restaurantes comerciais (Bloisi & Hoel, 2008), espaços ocupados pelos profissionais de gastronomia.

A literatura sobre a história da gastronomia, o que e como se come é abundante, porém, pouco se fala sobre quem é o trabalhador da área, sua formação, condições de trabalho e como são as relações de trabalho dentro de uma cozinha profissional (Bloisi & Hoel, 2008; Johns & Menzel 1999). A profissão de cozinheiro, como opção de trabalho, sofreu muitas mudanças nas últimas décadas com relação ao perfil do profissional que atua nas cozinhas de restaurantes. A função antes exercida por trabalhadores como forma de sustento passa a ser uma profissão desejada e adquire um *status* obtido através de muita competição (Ariza-Montes, Arjona-Fuentes, Han, & Law, 2018).

No Brasil, o aumento da oferta de cursos superiores de gastronomia proporcionou o ingresso no mercado de trabalho de um indivíduo com maior conhecimento teórico sobre as técnicas culinárias (Miyazaki, 2006). O gastrônomo, como é chamado este profissional (Brasil, 2016), também é, informalmente, conhecido como *chef* de cozinha pela mídia e pela sociedade, criando uma esfera de prestígio e glamour. Porém, nem sempre o ambiente de trabalho desses profissionais é tranquilo e atraente como o título de *chef* sugere.

Percebe-se o crescente interesse de alguns setores sobre o comportamento abusivo sofrido por trabalhadores nas cozinhas comerciais, uma vez que agressões físicas e verbais parecem ser comuns neste ambiente (Bloisi & Hoel, 2008; Johns & Menzel 1999; Meloury & Signal, 2014; Young & Corsun, 2010). Esse tipo de comportamento tem sido atribuído como parte necessária da rotina de um restaurante a fim de que uma preparação culinária perfeita seja obtida (Bloisi & Hoel, 2008). Muitos *chefs* de cozinha relatam que foram tratados por superiores com este tipo de rigidez, pois seria necessária para criar trabalhadores competentes e resistentes ao árduo trabalho na cozinha (Bourdain, 2004; Johns & Menzel, 1999).

As semelhanças entre o funcionamento de cozinhas comerciais e organizações que seguem padrões militares, como o serviço de bombeiros, podem ser encontradas no estudo de Archer (1999) sobre *bullying* e abuso de poder, realizado na Inglaterra e nos Estados Unidos. Por exemplo, são comuns a ambos os trabalhos a formação de equipes bem organizadas, pessoal uniformizado, um estilo de gestão autoritário e hierárquico, poder baseado em posturas rígidas, gritos e uso de ameaças, que são aceitas em razão de uma forte dependência desses processos de socialização, normatização e hierarquia.

Entretanto, apesar das evidências, a maioria das vítimas de agressões permanece calada e raramente traz o fato à tona (Bloisi & Hoel, 2008; Johns & Menzel, 1999), com receio de represálias ou de não ser considerada apta para o serviço (Bourdain, 2004). Assim, é comum considerar as características do local, as atividades desenvolvidas e as metas a serem alcançadas nas cozinhas como responsáveis pelas perseguições, isentando os indivíduos envolvidos de sua responsabilidade (Johns & Menzel 1999). Contudo, comandos aos gritos, xingamentos e até agressões físicas podem levar ao adoecimento dos trabalhadores ao gerar depressão, ansiedade e *stress* (Bloisi & Hoel, 2008).

Diante do exposto, percebe-se que tal fato não constitui um fenômeno novo nas relações de trabalho, porém, no universo da gastronomia, ele dificilmente tem sido configurado como algo negativo, pois, muitas vezes, é avaliado como normal dentro das cozinhas, ou seja, tende a ser naturalizado (Bloisi & Hoel, 2008; Johns & Menzel 1999; Meloury & Signal, 2014; Young & Corsun, 2010). Contudo, pode ter importante impacto na saúde mental dos trabalhadores da área, tornando-se fundamental que este tema seja investigado e debatido. Sendo assim, o presente estudo teve como objetivo identificar a prevalência do assédio moral e descrever as características das situações em que ele ocorre entre trabalhadores da gastronomia em restaurantes comerciais.

MÉTODO

DELINEAMENTO E PARTICIPANTES

O presente estudo foi pautado em uma abordagem quantitativa, de delineamento descritivo e corte transversal, do qual participaram um total de 160 indivíduos que possuíam graduação em gastronomia (95%), sendo que destes 28% eram pós-graduados. Dentre eles, 95 eram do sexo feminino (59,4%), com idade média de 30,81 anos (DP = 8,34). Com relação à etnia, 80,6% (n=129) declarou-se branco e, no tocante à orientação sexual, 82,5% (n=132) identificou-se como heterossexual.

A amostra foi não probabilística, selecionada por acessibilidade e indicação. Como critérios de inclusão, considerou-se que os participantes deveriam ser tecnólogos ou bacharéis em gastronomia. Também deveriam estar empregados há, ao menos, seis meses, ou ter trabalhado por período correspondente em restaurantes comerciais brasileiros. Foram considerados como critérios de exclusão: não possuir titulação de tecnólogo ou bacharel em gastronomia; ser proprietário de restaurantes, mesmo se este possuir a titulação, mas não atuar diretamente na cozinha.

PROCEDIMENTOS ÉTICOS E DE COLETA DE DADOS

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade do Vale do Rio dos Sinos, sob o CAAE 75117217.5.0000.5344, e avaliado como adequado às orientações da Resolução nº 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde. A abordagem aos participantes foi realizada *on-line*, por meio de e-mail e redes sociais, enviando um *link* para acesso e preenchimento dos questionários da pesquisa, cujo tempo de preenchimento era, em média, de 40 minutos. Os trabalhadores tiveram acesso às informações por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE. Este indicava de forma clara os objetivos e os procedimentos da pesquisa, garantindo a confidencialidade e a confiabilidade dos dados. A coleta de dados teve início em março e fim em setembro de 2018.

INSTRUMENTOS

Foi aplicado um *Questionário Biossociodemográfico e Laboral*, elaborado pela primeira e última autoras, que caracterizou a amostra a partir de dados como: gênero, idade, escolaridade, *status* organizacional, função, tempo de trabalho, história de acidente e adoecimento no trabalho. Ao mesmo tempo, foi incluída uma questão para investigar a quem o trabalhador buscava diante de uma situação adversa (recursos humanos, seu superior, sindicato, família ou outro).

Além desse, também foi utilizado o *Questionário de Atos Negativos – QAN*. Esse instrumento foi criado na Noruega, por Einarsen, Raknes, Matthiesen e Hellesoy (1996) e, posteriormente, revisado por Einarsen e Raknes (1997) (Einarsen & Hoel, 2001). Ele é formado por duas etapas. A primeira delas é constituída por uma lista de 29 atos negativos relacionados à exposição a comportamentos específicos de assédio moral, bem como a sentimentos de vitimização no trabalho, medindo o assédio moral em sua dimensão objetiva. O respondente indica, por meio

de uma escala tipo *Likert* (nunca, de vez em quando, mensalmente, semanalmente e diariamente), a frequência que observou, nos últimos seis meses, atos negativos aos quais esteve exposto. Todos os itens são referidos a situações diretas, como agressão verbal e intimidação, e, indiretas, como isolamento e pressão. Os atos negativos podem ser categorizados como assédio pessoal (QAN Pessoal) e assédio relacionado ao trabalho (QAN Trabalho), de acordo com a proposta de Gonçalves (2006). Com relação à consistência interna do instrumento, uma pesquisa realizada na Noruega e no Reino Unido (Einarsen, Hoel, & Notelaers, 2009) mostrou alta consistência interna do instrumento, apresentando *Alpha de Cronbach* de 0,90, corroborando com o resultado de 0,93 encontrado nesta pesquisa.

As respostas ao QAN total podem ser classificadas em três diferentes categorias: 1) não sofreu assédio e nem violência; 2) foi vítima de violência psicológica; e, 3) foi vítima de assédio moral. Para definir a vivência de assédio moral foi considerada a presença da frequência da resposta diariamente, semanalmente e mensalmente (pontuadas, respectivamente, como 5, 4 e 3 no questionário), fundamentadas no parâmetro para caracterização de assédio propostos por Leymann (1996) e Einarsen et al. (2009), a saber: submissão a atos hostis persistentes. Também foi ponderado que a presença de qualquer ato negativo já caracterizaria violência psicológica (Einarsen et al., 2009). Portanto, as frequências assinaladas na pontuação 2 (de vez em quando), quantificaram a presença de violência psicológica. Já os participantes que pontuaram 1 (nunca) nos itens foram classificados como não tendo sofrido assédio moral e violência psicológica.

Na segunda etapa do questionário, é apresentada ao respondente uma definição de assédio moral com a finalidade de que o mesmo responda se o sofreu ou não. Trata-se de uma avaliação subjetiva, já que solicita a percepção do entrevistado sobre o fato. Ainda se encontram outras questões relacionadas à caracterização do assédio moral, tais como: ser vítima, assediador e/ou testemunha, as quais foram consideradas no presente estudo.

PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS

Foram realizadas análises descritivas dos instrumentos apresentados, por itens, as quais tiveram por objetivo apresentar, sumarizar e descrever os aspectos relevantes no conjunto de dados, abarcando medidas de tendência central (média, desvio-padrão e frequência) para as variáveis de interesse. Todas as análises foram realizadas utilizando-se o programa *Statistical Package for de Social Sciences - SPSS for Windows* (versão 22).

RESULTADOS

Os resultados apresentados no Questionário de Dados Biossociodemográfico e Laborais referem que, com relação ao sexo, 59,4% (n= 95) eram do sexo feminino e 40,6% (n= 65), do sexo masculino. A idade dos participantes variou de 20 a 60 anos, sendo que a média foi de 30,81 anos (DP = 8,34). Quanto à etnia, 80,6% (n=129) declarou-se branco; 7,5% (n=12), negro; 8,1% (n= 13), pardo; 1,9% (n= 3), mestiço e 1,9% (n= 3) não declarou. O nível superior (graduação) foi o grau de escolaridade

mencionado por 66,9% (n= 107), seguido pelos pós-graduados (28,1%; n= 45) e pelo nível médio (5,0%; n=8). A função ocupada pelos participantes foi variada, sendo que 74 deles (46,3%) trabalhava como chefe de cozinha, 59 (36,9%), como auxiliar de cozinha e 27 (16,9%), como subchefe de cozinha.

Em relação à avaliação do Questionário de Atos Negativos, primeiramente, foi analisada a presença do assédio moral na dimensão objetiva, isto é, o assédio moral contextualizado a partir das frequências das respostas às pontuações 1 (Nunca), 2 (De vez em quando), 3 (Mensalmente), 4 (Semanalmente) e 5 (Diariamente). Como já descrito, aqueles que responderam 1 aos itens do QAN foram identificados como não tendo sofrido assédio moral nem violência psicológica; os que responderam 2 foram identificados como tendo sofrido violência psicológica e os que marcaram 3, 4 ou 5 foram identificados como tendo sofrido assédio moral. Identificou-se que 63,1% (n=101) sofreu assédio moral, 33,8% (n=54) sofreu violência psicológica e 3,1% (n=5) não sofreu nenhum dos dois.

Ainda na dimensão objetiva, as análises descritivas indicaram que os atos negativos, vivenciados no trabalho mais referidos pelos participantes foram: “Fui obrigado a realizar um trabalho abaixo do meu nível de competência”, que obteve a terceira maior média entre os participantes (n = 160; M = 2,56; DP = 1,31), sendo que, dos 160 participantes, 17 (10,6%) referiram que esta situação acontece diariamente, 30 (18,8%), semanalmente, 14 (8,8%), mensalmente e, 99 (61,9%), de vez em quando ou nunca. Também, alguns participantes indicaram o ato negativo: “Fui exposto a uma carga de trabalho excessiva (n = 160; M = 2,38; DP = 1,36), ocorrendo diariamente para 21 participantes (13,1%), semanalmente para 16 (10%), mensalmente para 17 (10,6%) e de vez em quando ou nunca para 106 participantes (66,3%). Por fim, o ato negativo: “Minhas opiniões ou pontos de vista foram ignorados” (n = 160; M = 2,05; DP = 1,06) foi referido, sendo vivenciado por 8 (5%) deles diariamente, 11 (6,9%) semanalmente, 12 (7,5%) mensalmente e 129 (80,7%) de vez em quando ou nunca.

Em relação às respostas da segunda etapa do QAN, em sua dimensão subjetiva, quando apresentada uma definição do que é assédio moral, evidenciou-se que, nos últimos seis meses, 68,1% (n = 109) dos participantes indicou não sofrer assédio moral e 31,9% (n = 51) referiu ter sofrido com diferentes frequências. Das 51 vítimas que reconheceram ter sofrido assédio moral, 43,1% (n = 22) relatou que ele havia iniciado nos últimos seis meses, 31,3% (n = 16) há mais de dois anos atrás, 13,8% (n = 7), entre seis e doze meses atrás, e 11,8% (n = 6), entre um e dois anos atrás.

Referente à origem do assédio, a que foi mais referida foi o assédio por parte dos colegas (9,4%; n = 15), seguida pelo(s) do(s) supervisor(es) (8,8%; n = 14), apesar de que 70% dos participantes (n = 112) deixou esta resposta em branco. Quando inquiridos sobre quem foi assediado, 68,1% respondeu em branco (n = 109), 15% indicou “eu e vários colegas” (n = 24), 13,1% assinalou “só eu” (n = 21) e 3,8% pontou que todos no seu grupo de trabalho sofreram assédio (n = 6). As repostas em branco são advindas dos respondentes que assinalaram não terem sofrido assédio moral e eram orientados a pular as questões referentes a terem sofrido assédio.

Dos 160 participantes, 40% relataram que não haviam testemunhado, nos últimos seis meses, alguma situação de assédio moral no trabalho (n = 64); 28,8%, que já tinham presenciado, embora raramente (n = 46); 20,6%, que presenciavam de vez em quando (n = 33) e 10,6% revelaram que presenciavam frequentemente (n =

17). Já aos que referiram ter presenciado situações de assédio nos últimos cinco anos, 68,8% pontuou que presenciou (n=150) e 31,3% que não presenciou (n=50).

No que tange à prática de assédio moral nos últimos seis meses, 90% indicou que não praticava (n = 144), 9,4% referiu que praticava, mas raramente (n = 15) e 0,6% revelou que praticava de vez em quando (n = 1). Quando se fez a mesma pergunta, mas referindo-se aos últimos cinco anos, 85% informou que não cometeu assédio (n = 136) e 15% indicou que foram assediadores.

DISCUSSÃO

A partir da análise dos dados, destacam-se importantes evidências para o entendimento do assédio moral advindo de atos negativos entre gastrônomos, em restaurantes comerciais. A dimensão objetiva do instrumento, que questiona sobre a exposição a atos negativos, nos últimos seis meses, e sobre a frequência com que os mesmos ocorriam, mostrou elevados índices de prevalência de assédio moral (63,1%) e violência psicológica (33,8%). Porém, na dimensão subjetiva de autorrelato, quando as questões incluíam a definição e o termo assédio moral, constatou-se que os dados divergiram dos anteriores, pois apenas 31,9% dos participantes relatou ter sofrido a ação. Esse fato demonstra que a maior parte dos respondentes não considerou os atos negativos sofridos na dimensão objetiva como assédio moral ao responder a dimensão subjetiva do instrumento. Tais achados vão ao encontro dos resultados de outro estudo que utilizou o mesmo questionário e abordou a mesma população alvo, ou seja, *chefs* de cozinha (Nielsen et al., 2009). Nele, os autores, ao relatarem uma definição de assédio moral antes dos questionamentos, encontraram taxas mais baixas de assédio do que quando eram apresentados comportamentos negativos sem mencionar o termo.

Sendo assim, aceitar os atos negativos parece fazer parte da cultura da cozinha de restaurantes comerciais. Alguns estudos com *chefs* de cozinha (Bloisi & Hoel, 2008; Mathisen, Einarsen, & Mykletun, 2008; Murray-Gibbons & Gibbons, 2007) mostraram que a aceitação de atos negativos no ambiente de trabalho pode caracterizar uma maneira de pensar e de agir dentro desse local de trabalho. Práticas abusivas como xingamentos, grosserias e gestão autoritária que, em outros contextos são considerados inadequados, nos restaurantes, são aceitos e até esperados entre os *chefs*. Em um estudo qualitativo realizado com *chefs* de cozinha renomados do Reino Unido, Johns e Menzel (1999) traduziram as falas dos entrevistados em um ditado popular “*If you can't the heat, stay out of the kitchen*”, ou seja, se você não suporta o calor, fique fora da cozinha. O emprego da palavra “calor” seria uma metáfora à violência e à pressão que ocorrem no ambiente de um restaurante e que fariam parte da formação profissional de um cozinheiro.

Com relação ao tipo de atos negativos, foi apontado por parte dos entrevistados o ato “Fui exposto a uma carga de trabalho excessiva”. Apesar do número elevado de horas trabalhadas ser comum na profissão, talvez se possa pensar, novamente, em algo cultural dentro da cozinha. O famoso *chef* Auguste Escoffier, por exemplo, no início do século XX, exigia 100% de dedicação de seus subordinados e uma maneira de demonstrar tal dedicação era trabalhar muitas horas (Taylor, 1977). A crença de que há algo nobre em trabalhar muito na cozinha de um

restaurante, na qual os *chefs* trabalham mais de 80 horas semanais, seria uma característica que diferencia esta das demais profissões (Johns & Menzel, 1999).

O ato negativo “Fui obrigado a realizar um trabalho abaixo do meu nível de competência” também foi indicado pelos respondentes. As tarefas mais simples como lavar louças e descascar vegetais são ocupadas por pessoas sem formação e/ou experiência, por exemplo, dentro das cozinhas. Já as tarefas consideradas mais nobres, como a criação e a supervisão da produção de saborosos e belos pratos, ficam sob responsabilidade do *chef*, posição mais alta e reconhecida. Na cozinha, é muito comum que os trabalhadores tenham que realizar atividades que não as de seu posto de forma a suprir lacunas por ausência de funcionários, por exemplo. Porém, por outro lado, a mudança de atividade pode servir como punição, como relatado em uma entrevista ao *The Times*, em Londres, com o título *I'm not a tyrant. I hate bullying I have just given them all a rocket* o *chef* (Odell, 2018). Nesta entrevista, o *Chef* britânico Atherton comentou que é muito exigente, mas “não gosta de xingar”. Cita o exemplo que se um cozinheiro, no seu restaurante, cozinha demais um peixe, ele o retira da tarefa de cozinhar e o coloca para limpar a geladeira, justificando que não pode deixar os padrões caírem e prefere tal atitude a ser rude. Porém, traduz, a partir deste gesto, a punição ao referido trabalhador. Este fato pode ser explicado pelas atividades do trabalho na cozinha serem diversificadas e, muitas vezes, usadas como maneira de estratificar posições.

Por fim, o ato negativo “Minhas opiniões ou pontos de vista foram ignorados” foi relatado entre os resultados. Nos últimos tempos, a sociedade acrescentou o conceito de celebridade pública ao *chef*, promovendo o mesmo do cargo de um trabalhador comum à posição de *chef*, detentor de todo conhecimento (Escoffier, 1987). Também, a grande competitividade e a vontade de muitos em alcançar e manter esta posição dentro da cozinha (Alexander, MacLaren, O’Gorman, & Taheri, 2012; Bloisi & Hoel, 2008; Johns & Menzel, 1999) podem levar a ignorar sugestões vindas de outros membros da equipe, consideradas uma ameaça à liderança e à posição do *chef*.

Pode-se perceber, ainda, que quando é apresentado o termo assédio moral, na dimensão subjetiva, encontrou-se um número maior de testemunhas (n = 96; 60%) do que vítimas (n = 51; 31,9%). Talvez esse fato seja entendido pelo próprio comportamento que é esperado dos trabalhadores dentro dos restaurantes comerciais, ou seja, ter a percepção de ser vítima de assédio poderia caracterizar sinal de fraqueza por não estar capacitado para o cargo (Bloisi & Hoel, 2008; Johns & Menzel, 1999; Neuman & Baron, 2003).

São importantes os resultados encontrados sobre a questão temporal relacionada à experiência de assédio moral (nos últimos seis meses ou nos últimos cinco anos). Ao considerar o tempo, neste estudo, o assédio foi mais frequente nos últimos cinco anos (n = 92; 57,5%). Pode-se pensar que os respondentes trabalharam em lugares diferentes neste período ou que, com o passar do tempo, acostumaram-se aos atos negativos. Sendo assim, na memória recente dos entrevistados, os mesmos não consideram os fatos vivenciados como assédio, mas ao pensarem em experiências passadas, lembram-se desses momentos como algo ruim, pois foi quando tiveram o primeiro contato com o assédio moral. Desta forma, a naturalização de atos de violência, tais como negar o sofrimento alheio e calar o seu, pode ser entendida como uma forma de banalização do mal, fenômeno já destacado por Dejours, em sua obra “A banalização da injustiça social” (1998/2015).

Quanto à origem do assédio, verificada através da questão “Por quem foi assediado”, o número de respondentes que optou por superior ou gerente, neste caso, o *chef*, foi praticamente igual ao assédio proveniente dos colegas (n = 14, 8,8%; n = 15, 9,4%, respectivamente). Talvez esse fato possa ser explicado pela cultura de rigidez assumida pelo *chef* e copiada pelos demais trabalhadores da cozinha, o que, muitas vezes, pode propiciar o assédio moral. Sendo assim, a cultura da violência passa a ser considerada natural dentro da cozinha (Johns & Menzel, 1999; Mathisen et al., 2008), fomentando a adesão dos trabalhadores a essa conduta. Esse fato é reforçado quando a iniciação ao trabalho passa pela exposição dos trabalhadores a brincadeiras e xingamentos inferidos não só pelo próprio *chef*, mas, também, pelos colegas que já vivenciaram a situação e que hoje aceitam e praticam tais atitudes (Bloisi & Hoel, 2008).

Observando-se o tipo de formação dos entrevistados, 95% deles possuía ensino superior. Entretanto, essa formação não garante nenhuma posição privilegiada nos postos de trabalho. Dentro da hierarquia nas cozinhas de um restaurante comercial, a posição máxima a ser alcançada é a do *chef*, seguida pelo *subchef*. As demais posições são as de auxiliar e de serviços gerais. Ao ingressar em uma cozinha, dependendo do tamanho da mesma, o gastrônomo, geralmente, ingressa como auxiliar de cozinha, ou seja, uma posição de iniciante. Pode-se pensar que estas pessoas escolheram esta profissão na busca de realização pessoal e não apenas como uma forma de sustento, como ocorria no século passado pelos trabalhadores de restaurantes comerciais. Também, a oferta e a procura pelos cursos de gastronomia de formação superior cresceram nos últimos anos no Brasil, demonstrando que é uma formação desejada por muitos. Portanto, pergunta-se: o que atrai tanto estes jovens, já que nesta amostra a média de idade foi de 30,81 anos, que vão trabalhar em restaurantes, um lugar que, certamente, exige desses profissionais uma resistência tanto física quanto emocional? Talvez a justificativa seja o *glamour* que a profissão adquiriu, no qual o *chef* criativo e muito bom tecnicamente é capaz de produzir pratos surpreendentes, encantando os comensais e tornando-se único. Porém, muitas vezes, a busca desse objetivo é rodeada de sofrimento, levando ao adoecimento e ao absenteísmo (Murray-Gibbons & Gibbons, 2007; Mathisen, Einarsen, & Mykletun, 2011).

A literatura apresenta consensualidade não só no que se refere à compreensão da personalidade da vítima e do agressor, nos casos de assédio moral, mas, também, considera as características presentes nas relações de trabalho e nos aspectos que compõem o contexto laboral (Amazarray, 2010; Guedes, 2008). Como visto, no contexto de trabalho das cozinhas de restaurantes comerciais os atos negativos fazem parte. O que ocorre é que talvez o prestígio e a notoriedade desejada por um aspirante para alcançar um posto de *chef* de cozinha ou, simplesmente ser aceito no grupo, pode levá-lo a vários sacrifícios (Arnoldsson, 2015), como suportar o trabalho extenuante, a violência psicológica e, até mesmo, o assédio moral.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo identificar a prevalência de assédio moral e descrever as características das situações em que ele ocorre entre trabalhadores da gastronomia em restaurantes comerciais. Constataram-se elevados índices de prevalência de assédio moral (63,1%) e de violência psicológica (33,8%) na amostra estudada, porém, verificou-se que os entrevistados não o reconhecem como tal. Esses dados são preocupantes, uma vez que totalizam 96,9% de gastrônomos expostos a atos negativos com maior ou menor frequência nos últimos seis meses. Entretanto, poucos estudos sobre o tema estão presentes na literatura internacional e nenhum, até o presente momento, foi localizado na literatura nacional.

No Brasil, aumentam os profissionais formados na área, atraídos pelo desejo de tornarem-se um *chef* de cozinha com prestígio e reconhecimento por idealizar e produzir refeições diferenciadas. Porém, os achados deste estudo indicam que parece haver uma aceitação de atos negativos na cozinha por parte dos profissionais da área, talvez com o entendimento de que estes são necessários (Harris & Giuffre, 2010; Bloisi & Hoel, 2008; Mathisen et al., 2008) e aceitos também pela comunidade externa. Um exemplo são os meios de comunicação que cada vez mais retratam essa situação, obtendo níveis altos de audiência como se pode perceber em notícia publicada pelo jornal Estadão (Carmona, 2016), com o título “Agressividade dos jurados do 'MasterChef', da Band, é marca registrada da terceira temporada”.

Uma sugestão para contribuir com o debate e com a reflexão sobre o tema seria, a partir do processo educacional dentro dos cursos de gastronomia, trazer ao conhecimento dos futuros profissionais informações sobre o assédio moral e seus prejuízos e buscar debater sobre alternativas para prevenção e combate do mesmo, visando a uma maneira mais saudável de gerenciar e trabalhar na cozinha. Além disso, seria importante oferecer oportunidades cujo foco fosse desenvolver a liderança dos profissionais já em atuação nas cozinhas de restaurantes comerciais, visando a mudanças na cultura organizacional.

Por fim, destaca-se que o estudo apresentou algumas limitações, como a amostra não ser probabilística, pela dificuldade de acessar os participantes com as características pretendidas. Pode-se pensar também que outras variáveis não foram estudadas nesta investigação, como o modo de percepção do que é violento ou agressivo para os participantes. Sugere-se que mais estudos, utilizando-se de variadas metodologias, sejam realizados, buscando maior aprofundamento sobre a temática e sobre os prejuízos ocasionados pela prática do assédio moral nas cozinhas.

REFERÊNCIAS

- Alexander, M., MacLaren, A., O’Gorman, K., & Taheri, B. (2012). “He just didn’t seem to understand the banter”: Bullying or simply establishing social cohesion? *Tourism Management*, 33(5), 1245-1255. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.11.001>
- Amazarray, M. R. (2010). *Violência psicológica e assédio moral no trabalho enquanto expressões de estratégias de gestão* (Tese de doutorado). Universidade

- Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, Porto Alegre, RS, Brasil.
<http://hdl.handle.net/10183/26083>
- Andrade, C.B., & Assis, S.G. (2018). Assédio moral no trabalho, gênero, raça e poder: Revisão de literatura. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 43(11), e-11. <http://dx.doi.org/10.1590/2317-6369000012917>
- Archer, D. (1999). Exploring “bullying” cultura in the para-military organization. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), 94-105. <https://doi.org/10.1108/01437729910268687>
- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Han, H., & Law, R. (2018). The price of success: A study on chefs’ subjective well-being, job satisfaction, and human values. *International Journal of Hospitality Management*, 69, 84-93. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.10.006>
- Arnoldsson, J. (2015). “If you don’t quite manage the job, it will be tough for you”: A qualitative study on chef culture and abuse in restaurant kitchens (Dissertação de Mestrado). Stockholm University, Estocolmo, Suécia. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:859254/FULLTEXT01.pdf>
- Barreto, M. M. S. (2014). Violência, assédio moral e sexual no trabalho. In R. M. Dutra, A. M. Mendes, & A. R. C. Merlo (Eds.). *Trabalho e sofrimento: Práticas clínicas e políticas* (pp. 139-154). Juruá.
- Bloisi, W., & Hoel, H. (2008). Abusive work practices and bullying among chefs: A review of literature. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 649-656. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.09.001>
- Bourdain, A. (2004). *Kitchen confidential: Adventures in the culinary underbelly*. Bloomsbury.
- Brasil. (2016). *Catálogo Nacional de Cursos Superiores de Tecnologia*. Brasília: Ministério da Educação. http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=98211-cncst-2016-a&category_slug=outubro-2018-pdf-1&Itemid=30192
- Dejours, C. (2015). *A banalização da injustiça social* (Ed. Rev.). Fundação Getúlio Vargas. (Obra original publicada em 1998)
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, G. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. In S. Einarsen., H. Hoel, D. Zapf, & G. Cooper (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (pp. 3-39). CRC Press.
- Einarsen, S., & Hoel, H. (2001). *The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Oral presentation at the 10th European Congress on Work and Organisational Psychology.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. B., & Hellestøy, O. H. (1996). Helsemessige aspekter ved mobbing i arbeidslivet: modererende effekter av sosial støtte og personlighet. *Nordisk Psykologi*, 48(2), 116-137. <https://doi.org/10.1080/00291463.1996.11863874>
- Einarsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23(1), 24-44. <https://doi.org/10.1080/02678370902815673>
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, &

- C. Cooper (Eds.) *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory and practice*, (2nd ed.). CRC Press.
- Einarsen, S., & Raknes, B. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12(3), 247-263. <http://dx.doi.org/10.1891/0886-6708.12.3.247>
- Escoffier, M. R. (1987). The chef in society: Origins and development. *Hospitality Review*, 5(1), 50-57. <https://digitalcommons.fiu.edu/hospitalityreview/vol5/iss1/6>
- Carmona, A. (2016). Agressividade dos jurados do 'MasterChef', da Band, é marca registrada da terceira temporada. *Estadão*. <https://emails.estadao.com.br/noticias/tv,agressividade-dos-jurados-do-masterchef--da-band--e-marca-registrada-da-terceira-temporada,10000049578>
- Freitas, M. E., Heloani, R., & Barreto, M. (2008). *Assédio moral no trabalho*. Cengage Learning Brasil.
- Gaulejac, V. (2007). *Gestão como doença social: Ideologia, poder gerencialista e fragmentação social*. Ideias e Letras.
- Gonçalves, R. C. (2006). *O assédio moral no Ceará: Naturalização dos atos injustos no trabalho* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Fortaleza, Fortaleza, CE, Brasil. http://www.assediomoral.org/IMG/pdf/GONCALVES_R.C._O_assedio_moral_no_Ceara.pdf
- Gosdal, T. C., & Soboll, L. A. P. (2009). *Assédio moral interpessoal e organizacional: Um enfoque interdisciplinar*. LTr Editora.
- Guedes, M. N. (2008). *Terror psicológico no trabalho*. LTr Editora.
- Harris, D. A., & Giuffre, P. (2010). "The price you pay": How female professional chefs negotiate work and family. *Gender Issues*, 27(1-2), 27-52. <https://doi.org/10.1007/s12147-010-9086-8>
- Heloani, R., & Barreto, M. (2013). Assédio moral e sexual. In F. O. Vieira., A. M. Mendes., & A. R. C. Merlo. (Eds.). *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho* (pp. 55-59). Juruá.
- Hirigoyen, M. F. (2011). *Mal-estar no trabalho: Redefinindo o assédio moral*. Bertrand Brasil. (Obra original publicada em 2001)
- Johns, N., & Menzel, P. J. (1999). "If you can't stand the heat!"... Kitchen violence and culinary art. *International Journal of Hospitality Management*, 18(2), 99-109. [http://dx.doi.org/10.1016/S0278-4319\(99\)00013-4](http://dx.doi.org/10.1016/S0278-4319(99)00013-4)
- 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>
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2011). The relationship between supervisor personality, supervisors' perceived stress and workplace bullying. *Journal of Business Ethics*, 99(4), 637-651. <https://doi.org/10.1007/s10551-010-0674-z>
- Mathisen, G.E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(1), 59-68. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2007.00602.x>
- Meloury, J., & Signal, T. (2014). When the plate is full: Agression among chefs. *International Journal of Hospitality Management*, 41, 97-103. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.05.006>

- Miyazaki, M. H. (2006). *Ensinando e aprendendo gastronomia: Percursos de formação de professores* (Dissertação de Mestrado). Universidade Metodista de Piracicaba, Piracicaba, SP, Brasil.
<https://www.unimep.br/phpg/bibdig/pdfs/2006/IUAOWFOVEOIC.pdf>
- Murray-Gibbons, R., & Gibbons, C. (2007). Occupational stress in the chef profession. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(1), 32-42. <https://doi.org/10.1108/09596110710724143>
- Neuman, J. H. & Baron, R. A. (2003). 'Social Antecedents of bullying': International perspectives in research and practice. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper (Eds.). *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research and practice* (pp. 185–202). CRC Press.
- Nielsen, M. B., et al. (2009). Prevalence of workplace bullying in Norway: Comparisons across time and estimation methods. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18(1), 81-101. <https://doi.org/10.1080/13594320801969707>
- Odell, M. (2018). I'm not a tyrant. I hate bullying I have just given them all a rocket. *The Times Londres*, 6. <https://www.thetimes.co.uk/article/jason-atherton-im-not-a-tyrant-i-hate-bullying-i-have-just-given-them-all-a-rocket-dldmljk2p>
- Soboll, L. A. P. (2011). Assédio Moral. In A. D. Cattani, & L. Holzmann (Eds.). *Dicionário de trabalho e tecnologia* (pp. 40-48). Editora Zouk.
- Soboll, L. A. P. (2008). *Assédio moral/organizacional: Uma análise da organização do trabalho*. Casa do Psicólogo.
- Soboll, L. A. P. (2017). *Intervenções em assédio moral e organizacional*. LTr.
- Tanure, R. G. A. (2018). Um estudo panorâmico do assédio moral no meio ambiente do trabalho. *Boletim Científico ESMPU*, 17(51) 111-141. <http://escola.mpu.mp.br/publicacoes/boletim-cientifico/edicoes-do-boletim/boletim-cientifico-n-51-janeiro-junho-2018/um-estudo-panoramico-do-assedio-moral-no-meio-ambiente-do-trabalho>
- Taylor, D. (1977). *Fortune, fame and folly: British hotels and catering, 1878-1978*. I.P.C.Business Press.
- Young, C. A., & Corsun, D. L. (2010). Burned! The impact of work aspects, injury, and job satisfaction on unionized cook's intentions to leave the cooking occupation. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1) 78-102. <https://doi.org/10.1177/1096348009349816>

Recebido: 15/04/2019
Reformulado: 10/10/2019
Aceito: 12/11/2019

Sobre as autoras:

Isabel Cristina Kasper Machado é nutricionista pela IMEC, mestre e doutora em Psicologia pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Professora da Universidade Federal de Ciências de Saúde de Porto Alegre.

Loren Aita Riss é psicóloga pelo Centro Universitário Franciscano, Mestre em Inclusão Social e Acessibilidade pela Universidade FEEVALE e doutora em Psicologia pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos. Professora da Faculdade Integrada de Santa Maria (FISMA).

Janine Kieling Monteiro é psicóloga, mestre e doutora em Psicologia pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Professora da Universidade do Vale do Rio dos Sinos, onde coordena o LABORClínica - Laboratório de Psicologia Clínica do Trabalho.

Angela Helena Marin é psicóloga pela Universidade Federal de Santa Maria, mestre e doutora pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, onde coordena o Núcleo de Estudos em Famílias e Instituições Sociais e Educacionais (NEFIES).

Correspondência com as autoras: isabelk@ufcspa.edu.br