

Assédio moral no local de trabalho: o sector bancário português

Durante as últimas décadas, têm ocorrido mudanças significativas em termos socio-económicos e laborais (e.g. globalização e liberalização dos mercados, intensificação dos ritmos de trabalho, inovação tecnológica, novas formas de contratação laboral, etc), traduzindo-se no aumento da insegurança de emprego e em níveis acrescidos de stress laboral, conduzindo a novos riscos laborais de natureza psicossocial (Doherty, 1996; Brun & Milczarek, 2007). O assédio moral no local de trabalho é identificado pelo Observatório Europeu de Riscos como um novo risco emergente relacionado com a saúde e segurança no trabalho e foi incluído na Agenda Social Europeia e nas orientações comunitárias como uma prioridade fundamental dos Estados-Membros (cfr. Resolução do Parlamento Europeu sobre Assédio Moral no local de trabalho, nº2339/2001).

De uma forma global poder-se-á afirmar que o conceito de assédio moral no local de trabalho se refere a comportamentos hostis e agressivos de carácter persistente (e.g. semanalmente) e duradouro no tempo (e.g. seis meses). Estes comportamentos podem estar relacionados com o trabalho desempenhado (e.g. vedar o acesso a informação pertinente para a realização de determinadas tarefas) e/ ou com as características individuais (e.g. isolamento social, espalhar rumores ou difamação) e têm como efeito assediar, humilhar, ofender ou excluir socialmente o alvo dos mesmos, afectando negativamente o seu desempenho profissional e/ou criando um ambiente de trabalho hostil (Leymann, 1996; Einarsen, 2000; Hoel, Zapf & Cooper, 2002; Notelaers, Einarsen, De Witte & Vermunt, 2006). É ainda de referir que este fenómeno não se traduz num único acontecimento fortuito mas, pelo contrário, consiste num processo dinâmico, caracterizando-se inicialmente por comportamentos agressivos indirectos e subtis que vão evoluindo para outros de natureza mais directa como humilhação pública, evitamento e isolamento social. Por fim, nos estádios finais do processo, quer comportamentos agressivos de natureza psíquica quer física podem ser utilizados, tornando a vítima destes comportamentos cada vez mais vulnerável e incapaz de se defender, optando frequentemente por abandonar a organização (Einarsen, 2000; Zapf & Gross, 2001).

Como causas da ocorrência deste fenómeno têm sido apontados diversos factores a nível individual (e.g. a personalidade da vítima e/ou do agressor) e organizacional (e.g. estilos de liderança e/ou cultura organizacional), os quais têm conseqüências nefastas não só para os indivíduos (isolamento social, doenças psicossomáticas, depressões, entre outras) mas também para as organizações (absentismo, reduzida motivação para o trabalho, quebras de produtividade e custos legais elevados (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2011).

De acordo com o IV Inquérito Europeu sobre as condições de trabalho, em 2005, 5% dos inquiridos, a nível europeu, foi alvo de assédio moral no local de trabalho durante os últimos 12 meses, verificando-se existir, no entanto, uma grande dispersão de resultados não só entre os diversos países europeus, mas também face aos estudos empreendidos à escala nacional (Parent-Thirion, Macías & Vermeylen, 2007). No que se refere a diferenças de género, a nível europeu, as mulheres evidenciam uma taxa de incidência superior aos homens (6% versus 4%) e os trabalhadores por conta de outrem são mais susceptíveis de serem alvo de assédio moral do que os trabalhadores por conta própria (6% versus 3%). Relativamente à dimensão organizacional, regista-se um maior nível de incidência de assédio moral nas empresas de maior dimensão (> 250 trabalhadores) e em termos sectoriais, são os sectores da educação, da saúde, dos serviços sociais e da hotelaria/restauração que registam níveis de incidência acima da média europeia.

Em Portugal, embora escassos, existem já alguns elementos relativos aos níveis de incidência deste fenómeno. Assim, de acordo com o inquérito europeu supracitado regista-se um nível de incidência de 4% (cerca de 200 mil trabalhadores). A nível nacional são de destacar o estudo realizado por Araújo, McIntyre & McIntyre (2008), os quais encontraram um nível de incidência de 7,8%, numa amostra de 787 trabalhadores portugueses dos sectores dos serviços e da indústria. Noutro estudo realizado por Serra et al. (2005), incidindo sobre uma amostra de 622 trabalhadores dos serviços postais portugueses (CTT) e do Hospital de Coimbra, foi encontrada uma taxa de incidência de 5,9%, os últimos 12 meses. Por último, é de referir o estudo realizado por Almeida (2003), incidindo sobre uma amostra de 384 funcionários bancários, em que foi apurada uma taxa de incidência de assédio moral de 56,3%, durante a vida profissional anterior. Na análise dos resultados destes estudos, haverá que ter em conta as diferentes metodologias empregues bem como os diferentes contextos culturais e organizacionais em que foram realizados, dadas as suas repercussões nos níveis de incidência obtidos.

O sector bancário português

O sector bancário português, ao longo das três últimas décadas, foi alvo de alterações regulamentares e reestruturações organizacionais, dado o processo de globalização da sua actividade, no contexto da União Europeia, e dado o impacto das novas tecnologias sobre as características do trabalho bancário (Ferreira, 2004; Almeida, 2001). Estes factores contribuíram para uma crescente precariedade laboral, marcada pelo recurso ao trabalho temporário, aos contratos de duração limitada ou aos contratos de prestação de serviços, agravada pelas

alterações que têm vindo a ser feitas ao ACTV¹ e à legislação laboral portuguesa, nomeadamente no que se relaciona com a flexibilidade e mobilidade laboral, (C.T., 2009). Perante este contexto, o sector bancário afigurou-se elegível para a realização de um estudo destinado a avaliar a ocorrência de assédio moral no local de trabalho.

Neste estudo, de acordo com a metodologia preconizada por outros autores (Einarsen *et al.* 2003; Salin, 2001), o nível de incidência de assédio moral foi medido através de duas estratégias complementares (Verdasca, 2010). Assim, os inquiridos foram questionados sobre a ocorrência de um conjunto de comportamentos negativos², durante os últimos 12 meses e, adicionalmente, de forma a captar a sua percepção subjectiva, foi-lhes apresentada uma definição de assédio moral, baseada na investigação anteriormente realizada. O questionário foi divulgado através dos Sindicatos existentes no sector e Estruturas representativas de trabalhadores, tendo sido recolhidas 561 respostas válidas. Foi apurado um nível de incidência de 5,9% de assédio “frequente³”, 24,8% de assédio “ocasional”, nos últimos 12 meses e 23,4% dos inquiridos revelou ter sido testemunha de tais situações. No que se refere ao assédio moral objectivo, 39,8% dos inquiridos referiu ter sido “frequentemente” alvo de assédio moral e 51,5% “ocasionalmente”, de acordo com o critério operacional de Leymann (1990b). Na maioria dos casos (42,4%), a experiência de assédio moral teve uma duração superior a 3 anos e que para 36,4% teve uma duração entre 1 e 3 anos. Adicionalmente, 53,8% das vítimas refere ter sido assediada por agressores do sexo masculino e 39,3% por agressores de ambos os sexos; 46,7% refere ter sido vítima de assédio moral juntamente com os colegas de trabalho, tendo 43,3% sido alvo de assédio isoladamente. Por fim, e relativamente à posição formal do agressor, 75,8% refere ter sido assediado por um superior hierárquico, o que vai de encontro aos resultados de grande parte da literatura inglesa sobre esta temática (Hoel, Cooper & Faragher, 2001). Os comportamentos de assédio mais frequentemente referidos foram: “As suas opiniões e pontos de vista são ignorados” (69,7%), 57,6% referiram “Tem uma carga de trabalho excessiva” (57,6%) e “O seu trabalho é excessivamente controlado” (54,5%).

Concluindo, e não obstante os resultados obtidos neste estudo se revestirem de consistência e fiabilidade face à investigação previamente realizada neste domínio, tendo em conta a dimensão da amostra e a taxa de resposta obtida, afigura-se-nos pertinente recomendar a realização de estudos adicionais utilizando amostras representativas do universo em análise.

¹ Acordo Colectivo de Trabalho Vertical

² Esta escala foi construída com base no “Negative Acts Questionnaire Revised” (Einarsen & Hoel, 2001), tendo sido adicionados outros itens considerados pertinentes tendo em conta o sector em análise..

³ De acordo com o procedimento adoptado por Hoel & Cooper (2000), de forma a fazer uma distinção entre assédio moral frequente e ocasional, agrupamos as respostas a “pelo menos uma vez por dia” e “pelo menos uma vez por semana” como assédio moral frequente e as respostas a “pelo menos uma vez por mês” e “raramente” como assédio moral ocasional.

Referências Bibliográficas:

Araújo, M.S., McIntyre, T.M. & McIntyre, S.E. (2008). Bullying no local de trabalho, clima organizacional e seu impacto na saúde dos trabalhadores, Sociedade Portuguesa de Saúde Ocupacional.

Brun, E. & Milczarek, M. (2007). Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health, available in:
osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118

Doherty, N. (1996). “Surviving in an Era of Insecurity”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (4), p.471-478.

Einärsen, S. (2000). Bullying and harassment at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behaviour*, 5, 379-401.

Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, G. (2002). Workplace Bullying and stress. In P.L. Perrewé & D.C. Gangster. *Historical and Current Perspectives on stress and health* (pp.293-333). Amsterdam: Elsevier.

Einärsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, G. (2003). The concept of bullying at work.: The European tradition. In Einärsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, G. (2nd Edition): *Bullying and Harassment in the workplace: Developments in theory, Research and Practice*. London: Taylor and Francis.

Leymann, H. (1996). “The content and development of mobbing at work”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 251-275.

Notelaers, G., Einarsen, S., De Witte, H. & Vermunt, J. (2006). Measuring exposure to bullying at work: Validity and advantages of the latent cluster approach. *Work & Stress*, 20, 288-301.

Parent-Thirion, A., Macías, E.F., Hurley, J. & Vermeylen, G. (2005). Fourth European Survey on Working Conditions. Luxembourg. European Foundation for the Improvement of Live and Working Conditions.

Resolução do Parlamento Europeu sobre o Assédio Moral no Local de trabalho nº 2339/2001. Parlamento Europeu 2001.

Serra, A.V. (2005). A escala portuguesa de mobbing. *Psiquiatria Clínica*, 26 (3), 189-211.

Verdasca, A.T. (2010). Assédio Moral no local de trabalho: o caso do sector bancário português. Tese de Doutoramento. Departamento de Ciências Sociais. Universidade Técnica de Lisboa.

Zapf, D & Gross, C (2001). Conflict Escalation and Coping with Workplace Bullying: A Replication and Extension, *The European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 497-522.