

## MOBBING

### Agressão Psicológica no Trabalho

Enf.<sup>a</sup> Ana Lúcia João \*

\* Enfermeira do Serviço de Cirurgia Geral

#### INTRODUÇÃO

Numa sociedade, cada vez mais competitiva a nível laboral, devido ao aumento crescente de desempregados, é cada vez mais, esquecido o respeito e a dignidade pelo outro. De acordo com Molon (2004), as taxas de desemprego que assolam praticamente a maioria dos países reflectem a instabilidade económica actual. Acresce ainda que a competição da sociedade capitalista torna as pessoas cada vez mais inseguras, quanto à sua estabilidade laboral. Em consonância com estes factores, a busca desenfreada pelo poder, influencia negativamente algumas pessoas, que por vezes, tornam o ambiente de trabalho um lugar de conflitos e violência.

O *mobbing* é uma realidade presente em todo o mundo e em todas as profissões, que arrasta consigo inúmeras consequências a nível psicológico, social e físico para a vítima e para a própria empresa ou organização. Muitas vítimas procuram ajuda, no entanto, este fenómeno é frequentemente confundido com a ansiedade ou depressão.

#### DEFINIÇÃO DE MOBBING

O assédio moral no trabalho define-se como sendo *qualquer comportamento abusivo (gesto, palavra, comportamento, atitude) que atente, pela sua repetição ou pela sua sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, pondo em perigo o seu emprego ou degradando o clima de trabalho* (Hirigoyen, 2002, p.14,15).

O *mobbing* torna-se cada vez mais, uma realidade em todos os países. Apesar de, ser nomeado de forma diferente, consoante diversos autores, ou país onde se manifesta. De acordo com Guimarães (2004) no Brasil é denominado por assédio moral ou assédio psicológico, em França por *Harcèlement moral* (assédio moral), na Inglaterra por

*Bullying*, nos Estados Unidos e na Suécia por *mobbing*, no Japão por *murahachibu* ou *ijime* (ostracismo social) e em Espanha por *psicoterror laboral* ou *acoso laboral*.

O *mobbing*, ou assédio moral no trabalho, não é um fenómeno recente, mas algo que começou, desde que existe o trabalho e relações laborais. No entanto, o primeiro estudo sobre esta temática, apenas foi realizado na década de 80, por Leymann, um médico e investigador alemão, que pela primeira vez usou este termo.



De acordo com o mesmo autor, em 1980 cerca de 3,5% dos trabalhadores da Europa já vivenciavam *mobbing* nos locais de trabalho. Inclusivamente, no que concerne à proporção de vítimas mais assediadas a nível laboral, os seus estudos chegaram à conclusão de que as pessoas que se dedicam ao ensino (básico, médio e universitário) e os trabalhadores de saúde, especialmente o pessoal de enfermagem, são os que mais sofrem.

Segundo Hirigoyen (1998), só no princípio da década de 90 é que o assédio moral foi identificado como um fenómeno que destrói o ambiente no trabalho, que diminui a produtividade, mas que favorece também o absentismo pelo desgaste psicológico que arrasta consigo.

Na mesma linha de pensamento, Piñuel (2003) refere que quando se fala em *mobbing* faz-se referência à amotinação reactiva e agressiva de alguns indivíduos que se sentem atacados. Isto quer dizer que, no ambiente de trabalho, o termo *mobbing* referencia um conjunto de queixas e censuras expressas pelas pessoas que se sentem vítimas de quem quer devastar a sua vida, tais como os chefes ou companheiros de trabalho.

Este investigador elaborou um questionário que se denominava de Cisneros (Cuestionario Individual sobre Psicoterror, Negación, estigmatização e rechaço em organizações sociais) e **concluiu que nos jovens com menos de 30 anos o *mobbing* era mais elevado**. Ele explica este fenómeno devido à maior preparação a nível académico dos mais jovens (onde existe uma predominância de licenciados e pós-graduados), o que causa nos mais velhos um sentimento de insegurança e de ameaça. Ainda segundo o mesmo autor, os empregados que manifestam ser vítimas de maior assédio moral são os que trabalham há menos de um ano e os que trabalham há mais de 10 anos, o que ele explica da seguinte forma: os que trabalham há menos de um ano são os que causam, como já foi dito anteriormente, o sentimento de ameaça nos mais velhos e os que trabalham há mais de dez anos sofrem, muitas vezes, assédio moral porque a própria empresa quer livrar-se deles. Outra variável que influencia o assédio moral no trabalho é o tipo de contrato, pois o facto das pessoas mais novas terem contratos de trabalho precários, estimula o comportamento dos agressores, que conseguem concretizar mais facilmente os seus objectivos.

### **CAUSAS DO MOBBING**

O *mobbing* no trabalho começa inicialmente por uma mudança repentina na relação entre o agressor e a pessoa que, a partir de então, se vai converter no objecto de assédio. Segundo Piñuel (2001), a mudança na relação costuma ser motivada pelos sentimentos de ciúme, inveja, competição, promoção da pessoa ou chegada ao local de trabalho de um novo elemento.

Este fenómeno começa também, muitas vezes, devido à não-aceitação do outro por ser diferente, ou por ter ideias diferentes dos demais. O sexo, a raça, a forma de vestir, de ser, de falar ou reagir são factores determinantes para a inclusão ou exclusão num grupo. De acordo com Hirigoyen (2002), este facto leva as pessoas a tentar camuflar determinados comportamentos e a disfarçar as suas diferenças, com a finalidade de serem aceites e fazerem parte do grupo. Porém, como consequência, a sua originalidade desaparece. No entanto, infelizmente, o sistema laboral ainda assenta na ideia de tentar modelar à sua semelhança, as pessoas que não se encontram em conformidade.

### **MÉTODOS DE ASSÉDIO MORAL NO TRABALHO**

Existem diversos métodos que o agressor utiliza de modo a humilhar e inferiorizar a vítima. Hirigoyen (2002) agrupou em quatro categorias os procedimentos hostis utilizados pelo agressor, nomeadamente:

#### **a) Destruição propositada das condições de trabalho:**

é utilizada pelo agressor com o intuito de atentar contra a dignidade da vítima, fazendo com que a mesma se sinta incompetente. A vítima começa a ter uma imagem negativa de si própria. Nesta categoria, segundo Higoyen (2002) fazem parte, os seguintes procedimentos hostis:

- Retirar da vítima a sua autonomia;
- Não lhe transmitir informações úteis para a execução de uma determinada tarefa;
- Contestar de forma sistemática todas as suas decisões;
- Criticar o seu trabalho de forma injusta ou exagerada;
- Restringir o acesso a instrumentos de trabalho (por exemplo: computador, telefone, etc.);
- Retirar-lhe o trabalho que geralmente lhe é delegado;
- Dar-lhe constantemente novas tarefas;
- Atribuir-lhe propositadamente e de uma forma sistemática tarefas superiores às suas competências;
- Atribuir-lhe propositadamente e de uma forma sistemática tarefas inferiores às suas competências;
- Pressioná-la para que não faça valer os seus direitos;
- Agir de modo a impedir que seja promovida;
- Atribuir tarefas incompatíveis com a sua saúde;
- Provocar danos no seu local de trabalho;
- Encarregá-la deliberadamente de tarefas impossíveis de desempenhar;
- Não ter em consideração as recomendações médicas indicadas pela medicina do trabalho;
- Induzir ao erro.

**b) Isolamento e recusa de comunicação:** tornam a pessoa menos hábil a reagir e a auto-defender-se, pois fica sem apoio, são exemplo disso:

- Interromper a vítima constantemente;
- Superiores hierárquicos ou colegas não dialogam com a vítima;
- Estabelecer com a vítima uma comunicação apenas por escrito;
- Evitar qualquer contacto com a vítima, mesmo a nível visual;
- Colocar a vítima separada dos colegas;
- Proibir os outros colegas de lhe falarem;
- Proibir que a vítima fale com os outros colegas.

**c) Atentados contra a dignidade:** praticados através de palavras subentendidas, difamando o comportamento da vítima ou trabalho realizado pela mesma. O objectivo destas acções são confundir a percepção da pessoa agredida e levá-la a duvidar da sua competência.

**d) Violência verbal, física ou sexual, da qual fazem parte:**

- Falar aos gritos com a vítima;
- Ameaças de violência física;
- Não fazer caso dos seus problemas de saúde;
- Agressão física, como por exemplo, a vítima é empurrada ou fecham-lhe a porta na cara.

## OS PROTAGONISTAS DO MOBBING

### O agressor

O Agressor poderá ser apenas uma pessoa, ou um grupo de pessoas. De acordo, com um estudo levado a cabo pelo sindicato de Enfermeria da Universidade de Alcalá de Henares (2002), o comportamento do agressor obedece quase sempre a uma intenção de encobrir e dissimular as suas próprias deficiências. Aliás, os sentimentos de medo e de insegurança, são os principais factores que levam o agressor a agir com o intuito de humilhar.

### A vítima

Segundo um estudo realizado pelo sindicato de Enfermaria da Universidade de Alcalá de Henares (2002), os casos de *mobbing* são mais comuns: nos jovens com idade inferior a 30 anos e com contratos precários e é maior nas mulheres do que nos homens.

De acordo com Santos (2006) a vítima de *mobbing* é normalmente, alguém responsável, bem-educado e possuidor de qualidades profissionais e morais. Aliás, são essas as qualidades, que o agressor tenta "roubar". As manobras perversas reduzem a auto-estima, confundem e levam à perda da auto-confiança e à culpabilização.

## OS DIFERENTES TIPOS DE ASSÉDIO MORAL

O *mobbing* pode afectar indistintamente qualquer dos níveis hierárquicos de uma organização e está relacionado com a função do local que ocupam os protagonistas a nível hierárquico no trabalho. Inclusivamente, é a hierarquia a nível laboral que define o tipo de assédio moral ou *mobbing*. De acordo com Hirigoyen (2002), Piñuel (2003), Carvalho (2006) e Pacheco (2007), existem diferentes tipos de assédio: horizontal, descendente, misto e ascendente.

### Assédio horizontal

O assédio moral horizontal é o aquele que é proveniente de colegas de trabalho que se encontram na mesma posição



a nível laboral, ou seja, no mesmo nível hierárquico. Este poderá ocorrer por problemas pessoais ou porque alguns membros do grupo de trabalho não aceitam as normas, expressamente aceites pelos demais. O facto de existirem pessoas com comportamento frágil, ou diferentes a nível psíquico ou físico, poderá levar os "maus" colegas a querer explorar essas diferenças com o intuito de magoar o outro.

### Assédio vertical descendente

O assédio vertical descendente é o assédio proveniente de um superior hierárquico, ou seja, mais concretamente do empregador sobre o empregado.

Segundo Hirigoyen (2002) a experiência demonstra que o assédio moral que parta de um superior hierárquico tem conseqüências muito mais graves para a saúde do que o assédio horizontal, uma vez que a vítima se sente ainda mais isolada e dificilmente descobre os recursos para resistir.

### Assédio misto

O assédio misto, segundo Pacheco (2007), ocorrerá quando o assédio horizontal se prolonga no tempo e se assume também como assédio vertical descendente, na medida em que, o empregador nada faz para resolver a situação. Desta forma, este torna-se cúmplice do agressor, por omissão.

### Assédio ascendente

Quanto ao assédio moral ascendente, este ocorre quando uma pessoa que pertence a um nível hierárquico superior a nível laboral, é assediada por um dos seus subordinados.

## CONSEQUÊNCIAS

O *mobbing* no trabalho causa um enorme sofrimento nas pessoas que dele padecem e diminui a competitividade potencial das empresas.

Segundo Piñuel (2001), a vítima de *mobbing* poderá entrar num período de deterioração e isolamento em que começam a suceder-se problemas de saúde procedentes da alteração do seu equilíbrio sócio-emotivo e psicofísico. Aliás, os sintomas mais frequentes estão relacionados com transtornos de sono, ansiedade, stress, hipervigilância,

mudanças na personalidade, problemas no relacionamento conjugal e depressão.

Todos estes factores levam à perda do equilíbrio físico e emocional da vítima, o que por vezes, a conduz a um estado de efemeridade, tendo de solicitar dispensa de serviço, na tentativa de repor o seu equilíbrio. No entanto, estas ausências por doença no local de trabalho são utilizadas pelo agressor de modo a promover, cada vez mais, uma imagem negativa da vítima.

Na mesma linha de pensamento, o desfecho habitual desta situação consiste no despedimento voluntário ou forçado da vítima, ou ainda na transferência desta para outro departamento. Porém, às vezes, mesmo com o abandono do local de trabalho, o *mobbing* continua, pois alguns agressores, ainda, transmitem informações caluniosas desta pessoa aos futuros empregadores). A recuperação do *mobbing* costuma demorar anos e em alguns casos, a vítima chega não a recuperar a sua capacidade de trabalho.

### **Consequências ao nível da saúde do empregado**

De acordo com um estudo realizado com 350 vítimas de violência no trabalho, pela Universidade de Alcalá, citado por Piñuel (2002), foram estabelecidos seis grupos de efeitos perniciosos na saúde das vítimas:

#### **1) Efeitos cognitivos e hiper-reacção psíquica:**

esquecimento e perdas de memória, dificuldades de concentração, abatimento/ depressão, apatia/ falta de iniciativa, irritabilidade, inquietude/ nervosismo/agitação, agressividade/ ataques de raiva, sentimentos de insegurança e hipersensibilidade às demoras;

#### **2) Sintomas Psicossomáticos de stress:**

pesadelos, dores de estômago e abdominais, diarreias/ problemas intestinais, vômitos, náuseas, falta de apetite, sensação de nó na garganta, choro e isolamento;

#### **3) Sintomas de desajuste do sistema nervoso**

**autónomo:** dores no peito, sudorese, secura na boca, palpitações, sensação de falta de ar e hipertensão/ hipotensão;

#### **4) Sintomas de desgaste físico provocado por um stress mantido durante muito tempo:**

dores nas costas, dorsais e lombares, dores cervicais e musculares;

#### **5) Transtornos do sono:**

dificuldade para conciliar o sono, sono interrompido, despertar antecipado;

#### **6) Cansaço e fraqueza:**

fadiga crónica, fraqueza nas pernas, debilidade, desmaios, tremores.

### **CONCLUSÃO/ DISCUSSÃO**

O alertar da sociedade para a dura realidade do *mobbing* é levar as pessoas a descobrirem uma das maiores causas de desgaste psicológico e ao mesmo tempo transmitir à vítima que o *mobbing* é uma realidade presente na vida de muitos empregados. Isto porque, apesar de tudo, este fenómeno é pouco divulgado na actualidade e algumas pessoas ainda vivem sentindo culpa da violência que vivem no local de trabalho. O agressor sabe ser ágil, destruindo a auto-estima da vítima e mobilizando apoio de outros elementos contra a mesma.

O *mobbing* não deixa vestígios nem sinais externos, a não ser os de deterioração progressiva, muitas vezes, atribuídos a outras causas, como por exemplo, problemas de relacionamento, carácter difícil e incompetência profissional.

### **BIBLIOGRAFIA**

- Guimarães, Cerise; Tarcitano, João (2004). Assédio Moral No Ambiente de Trabalho. Trabalho de conclusão de curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Centro de Educação Tecnológica Estácio de Sá de Juiz de Fora, Juiz de Fora, Brasil.
- Hirigoyen, Marie-France (1999). Assédio Coação e Violência no Quotidiano. Lisboa: Editora Pergaminho.
- Hirigoyen, Marie-France. (2002). O Assédio no Trabalho: Como distinguir a verdade. Lisboa: Editora Pergaminho.
- Leymann, Heinz (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. Violence and victims, vol. 5 pp 119 – 126.
- Leymann, Heinz (1996). La persécution au Travail. Paris: Seuil.
- Molon, Rodrigo (2004). Assédio Moral no ambiente de trabalho e a responsabilidade civil: empregado e empregador. Recuperado em 6 de Maio, 2008, de: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=6173>.
- Piñuel Y Zabala, Iñaki (2003). Mobbing: como sobreviver ao assédio psicológico no trabalho. São Paulo: Edições Loyola.
- Santos, Maria (2006). Assédio Moral nas Relações de Trabalho. Monografia de Bacharel em Direito, Universidade do Sul de Santa Catarina, Tubarão, Brasil.
- Sindicato de Enfermaria (2002). Presentación de los resultados Preliminares de la Incidência del Mobbing en los Profesionales de Enfermaria Españoles. SATSE: Universidade de Alcalá de Henares.