

ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE TRABALHO – ESTADO DA ARTE

Ana Teresa Verdasca¹ / António Pestana Garcia Pereira²

O – RESUMO

O actual contexto socioeconómico, marcado pela globalização dos mercados, constante inovação tecnológica, exigências crescentes de competitividade, aumento da precariedade laboral e insegurança de emprego, tem dado origem à ocorrência de novos riscos laborais, de natureza psicossocial, especificamente o assédio moral no trabalho (Doherty, 1996; Hoel & Cooper, 2000; Brun & Milczarek, 2007). Devido às nefastas consequências associadas à sua ocorrência, o assédio moral no local de trabalho foi considerado pelo Observatório Europeu de Riscos como um novo risco emergente relacionado com a saúde e segurança no trabalho e incluído na Agenda Social Europeia como uma prioridade fundamental dos Estados-Membros. (cfr. Resolução do Parlamento Europeu sobre Assédio Moral no local de trabalho, nº2339/2001). Em termos dos níveis de incidência apurados, e de acordo com a investigação realizada até à data, 5-10% da população activa europeia é alvo de comportamentos desta natureza (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2005; Parent-Thirion, Macías & Vermeylen, 2007).

O – ABSTRACT

During recent decades, significant changes have taken place in the world of work: globalization and liberalization of markets, work intensification, technological innovation and new contractual arrangements. These trends have resulted in precarious labour contracts, increased feelings of job insecurity and stress, bringing with them new psychosocial risks, namely workplace bullying (WB) (Doherty, 1996; Hoel & Cooper, 2000; Brun & Milczarek, 2007). Given the dramatic consequences associated with its occurrence, WB was identified by the European Risk Observatory (ERO) as one emerging risk related to occupational and health safety at work and was included in the European Social Agenda as a fundamental priority of member states. According to the Fourth European Survey on Working Conditions (ESWC), 5% of respondents had been subjected to bullying and/or harassment at work over the past 12 months in 2005 (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2005; Parent-Thirion, Macías & Vermeylen, 2007).

Palavras-Chave: *assédio moral; incidência; NAQ*

Keywords: *workplace bullying; incidence levels; NAQ*

¹ Membro integrada do SOCIUS, Doutorada em Sociologia Económica e das Organizações
Endereço de e-mail: anaverdasca@netcabo.pt

² Membro Integrado do SOCIUS, Professor Auxiliar do ISEG / UTL
Endereço de e-mail: a.garciapereira@garcia-pereira.pt

1 – INTRODUÇÃO

O conceito de assédio moral no local de trabalho refere-se à exposição sistemática e persistente a comportamentos negativos e agressivos, envolvendo a estigmatização de um ou mais trabalhadores, afectando negativamente o seu desempenho profissional e criando um ambiente de trabalho hostil. Os comportamentos típicos de assédio podem estar relacionados com o trabalho desempenhado ou com as características individuais da vítima, empurrando-a para uma posição inferior e reduzindo as suas possibilidades de se defender com sucesso. A frequência de ocorrência dos comportamentos, bem como a duração do processo são elementos centrais do conceito: actos avulsos de agressividade não são considerados assédio moral. Outra característica chave é o desequilíbrio de poder entre as partes intervenientes no processo, o qual pode estar associado com a posição formal do agressor na organização ou pode estar ligada a fontes de poder informal. Por último, surge a questão da intencionalidade dos comportamentos de assédio, a qual, devido à impossibilidade prática de aferição, não é incluída formalmente no conceito; no entanto, considera-se que a percepção de intencionalidade por parte da vítima influi na sua avaliação dos comportamentos referidos (Hoel, Rayner & Cooper, 1999; Einarsen, 2000; Zapf, Einarsen, Hoel & Cooper, 2011).

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 consequências 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) (Hauge, Skogstad & Einarsen, 2006; Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2011).

2 – METODOLOGIA E EVIDÊNCIA EMPÍRICA EUROPEIA

No que se refere aos aspectos metodológicos, os inquéritos por questionário são o instrumento de pesquisa mais utilizado, com especial destaque para o NAQ (Negative Acts Questionnaire) (Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994); existem ainda outros instrumentos, nomeadamente: o “Leymann Inventory Psychological Terrorization” (LIPT; Leymann, 1990b) e o “Work Harassment Scale” (Bjorkqvist, Osterman & Hjelt-Back, 1994). O nível de incidência é apurado por via da aplicação de um critério operacional, sendo frequentemente utilizado o critério de Leymann (1990b), segundo o qual um individuo é considerado alvo de assédio se respondeu

afirmativamente “pelo menos uma vez por semana” durante “pelo menos 6 meses”, a qualquer dos comportamentos constantes da escala. Por vezes têm sido utilizados outros critérios operacionais (“durante ou últimos 6 meses” ou “pelo menos durante os últimos 12 meses”), o que tem implicações nos níveis de incidência apurados.

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; 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 (Parent-Thirion, Macías & Vermeulen, 2007).

A maioria dos estudos realizados à escala nacional, tem revelado que o assédio moral no local de trabalho tem a natureza de um conflito em escalada que perdura no tempo, variando a sua duração entre 15 a 18 meses, existindo ainda evidência de que o processo se torna mais severo com o seu decorrer, não só relativamente à natureza dos comportamentos mas também no que se refere à frequência dos mesmos. Relativamente ao género das vítimas e dos agressores, se bem que não exista um padrão típico relativamente às vítimas (as quais tanto podem ser trabalhadores como pertencerem a níveis de gestão), o mesmo não se passa relativamente aos agressores, os quais de acordo com a maioria dos estudos realizados, pertencem a um estatuto organizacional superior ao da vítima e são com mais frequência do género masculino. Relativamente à natureza dos comportamentos, a partir dos estudos realizados emergiram quatro categorias, nomeadamente: (1) medidas organizacionais afectando, quer a vítima, quer as tarefas desempenhadas; (2) isolamento social; (3) agressão verbal e (4) espalhar rumores (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003).

3 – EVIDÊNCIA EMPÍRICA EM PORTUGAL

Em Portugal, embora escassos, existem já alguns elementos relativos aos níveis de incidência deste fenómeno, 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 Verdasca (2010), em que foi encontrado um nível de incidência de 5,8% numa amostra constituída por 561 empregados bancários. 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

4 – O ASSÉDIO MORAL NA ORDEM JURÍDICA PORTUGUESA

A figura formal do assédio moral foi consagrada no Código de Trabalho de 2003 (artigo 24º), passando a constituir uma secção autónoma, intitulada “Proibição do Assédio” (artigo 29º), com a reformulação da legislação em 2009. Este novo olhar sobre a realidade do assédio moral veio transformar o elemento discriminatório em apenas uma das modalidades possíveis de assédio moral, surgindo este definido no artigo 29ª como: “o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em factor de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objectivo de perturbar ou constranger a pessoa, afectar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador”. As consequências sancionatórias para a prática do assédio são, por um lado de natureza contra-ordenacional, punível com coimas, e por outro lado de natureza indemnizatória, tendo a vítima destes comportamentos “direito a ser indemnizada por danos patrimoniais e não patrimoniais, nos termos gerais de direito”.

5 – CONCLUSÕES

Durante os últimos 15-20 anos o assédio moral no local de trabalho tem vindo a atrair a atenção crescente de investigadores e, muito embora ainda exista um longo caminho a percorrer no sentido da delimitação das suas fronteiras de actuação, especialmente úteis no âmbito de definição de políticas de intervenção, é de salientar que já se encontram ancorados os pilares fundamentais em termos conceptuais e metodológicos, bem como a sua delimitação em termos legais, os quais permitirão avanços significativos num futuro próximo em termos de medidas efectivas de combate à sua ocorrência e às consequências negativas associadas, quer em termos individuais quer organizacionais.

6 – REFERÊNCIAS

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.

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.

Einärsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, G. (2005). Workplace Bullying: Individual pathology or organizational culture? In Bowie, V., Fisher, B. & Gooper, G.. *Workplace Violence: Issues, Trends and Strategies*. William Publishing.

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

Hauge, L.J., Skogstad, A. & Einarsen, S. (2006). Relationships between stressful work environments and bullying: results of a large representative study. *Work & Stress*, 21, 220-242.

Parent-Thirion, A., Macías, E.F., Hurley, J. & Vermeulen, 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.