



O assédio moral no local de trabalho



Introdução

A Agência produziu um conjunto de fichas informativas que visam a abordagem do stresse relacionado com o trabalho (SRT) e alguns dos principais factores que o desencadeiam. Existe uma forte ligação entre o assédio moral e o SRT. A presente ficha informativa contém informação e sugestões destinadas àqueles que desejam adoptar medidas de carácter prático com vista a resolver os problemas do assédio moral no local de trabalho. A secção com informações adicionais no final da ficha informativa fornece pormenores relativamente às fontes de apoio utilizadas pela Agência, incluindo outras fichas informativas desta série.

O assédio moral no local de trabalho é um problema grave entre a população activa europeia, com custos significativos para o trabalhador e para organização. Além disso, o assédio moral deve ser considerado um comportamento pouco ético, opressivo e, como tal, um comportamento inaceitável no ambiente de trabalho. A prevenção do assédio moral no local de trabalho é um dos objectivos da Comunicação da Comissão¹ Europeia relativa à nova estratégia comunitária de saúde e segurança.

O que é o assédio moral?

Não existe uma definição única de assédio moral (bullying) acordada a nível internacional. A título de exemplo, refere-se a definição seguinte:

Por assédio moral no local de trabalho entende-se um comportamento injustificado e continuado para com um trabalhador ou grupo de trabalhadores, susceptível de constituir um risco para a saúde e segurança.

Nesta definição:

"comportamento injustificado" significa o comportamento que, de acordo com o senso comum, atendendo às circunstâncias, considere susceptível de vitimizar, humilhar, ameaçar ou comprometer a auto estima e a auto confiança de uma pessoa;

"comportamento" abrange todos os actos praticados por indivíduos ou por um grupo de indivíduos. Um sistema de trabalho pode ser usado como meio de vitimização, humilhação, ameaça ou diminuição da auto estima;

"risco para a saúde e segurança" abrange os riscos para a saúde mental ou física do trabalhador;

O assédio moral envolve, frequentemente, o uso indevido ou o abuso de poder, em situações em que as pessoas visadas têm dificuldade em defender-se.

O assédio moral pode consistir em ataques verbais e físicos, bem como em actos mais subtis como a desvalorização do trabalho de um colega ou o isolamento social. Pode abranger a violência física e psicológica. A presente ficha informativa trata a intimidação nas relações entre colegas. A violência por parte de pessoas estranhas ao ambiente de trabalho é abordada na ficha informativa 24.

Qual a dimensão do problema do assédio moral e quem é afectado?

Qualquer pessoa em qualquer organização pode ser vítima de assédio moral. Os resultados de um inquérito realizado ao nível da UE² revelam que 9% dos trabalhadores europeus, ou seja 12 milhões de pessoas disseram, em 2000, ter sido vítimas, de assédio moral num período superior 12 meses. No entanto, segundo as informações recolhidas, verifica-se uma grande variação da existência da prática de assédio moral entre os vários Estados-Membros da UE. As diferenças detectadas poderão não ser exclusivamente devidas a variações na ocorrência do problema, mas sim a diferenças culturais em termos da atenção prestada ao problema e da participação de casos de assédio moral.

A existência da prática de assédio moral é maior nas profissões em que se exige muito do trabalhador e em que existe um baixo nível de controlo individual, dando origem a níveis de ansiedade elevados.

Quais as causas do assédio moral?

Podem distinguir-se dois tipos de assédio moral:

- 1) o que resulta da escalada de um conflito interpessoal;
- 2) aquele em que a vítima não está envolvida num conflito mas se encontra, acidentalmente, numa situação que a expõe à violência do agressor. A figura do "bode expiatório" é um exemplo deste tipo de assédio moral.

Entre os factores que aumentam a probabilidade de assédio moral referem-se os seguintes:

- uma cultura organizacional que não sanciona os comportamentos intimidativos ou que não reconhece o assédio moral como um problema;
- transformações súbitas ao nível da organização;
- insegurança no emprego;
- relações insatisfatórias entre os trabalhadores e as chefias, bem como um baixo nível de satisfação em relação à liderança empresarial;
- relações insatisfatórias entre colegas;
- exigências de trabalho excessivas;
- deficiências da política de pessoal e inexistência de uma cultura organizacional;
- agravamento geral dos níveis de SRT;
- conflitos ao nível das funções desempenhadas.

Além disso, o assédio moral pode agravar-se devido a factores individuais e pontuais, tais como a discriminação, a intolerância, problemas pessoais e consumo de droga ou álcool.

Quais as consequências?

Para as vítimas, o assédio moral pode ter consequências graves. Estas consequências manifestam-se sob a forma de sintomas físicos, mentais e psicossomáticos já comprovados, tais como stresse, depressão, reduzida auto-estima, culpabilização, fobias, perturbações do sono, e problemas digestivos e músculo-esqueléticos. O stresse pós-traumático que apresenta

¹ Comunicação da Comissão "Adaptação às transformações do trabalho e da sociedade: uma nova estratégia comunitária de saúde e segurança 2002-2006", Comissão Europeia 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Terceiro Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho 2000. Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho. Luxemburgo 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>



sintomas semelhantes aos que se manifestam depois de outras experiências traumáticas, tais como catástrofes e agressões, é também comum entre as vítimas de assédio moral. Estes sintomas podem persistir durante vários anos após os incidentes que os causaram. Outras consequências são o isolamento social, problemas familiares e problemas financeiros decorrentes de absentismo ou baixa.

Ao nível das organizações, os custos do assédio moral podem consistir em maior absentismo e maior rotação de pessoal, bem como em menor eficácia e produtividade, não só no caso das vítimas do assédio moral, mas também de outros colegas que sejam afectados pelo clima psicossocial negativo do ambiente de trabalho. O pagamento de indemnizações em virtude de processos instaurados com base no assédio moral também representa, por vezes, custos elevados.

Legislação

A Comissão Europeia introduziu medidas tendentes a garantir a saúde e segurança dos trabalhadores. A Directiva 89/391 do Conselho contém as disposições básicas em matéria de saúde e segurança no trabalho e atribui às entidades patronais a responsabilidade de assegurar a saúde dos trabalhadores, impedindo que sejam prejudicados por motivos relacionados com o trabalho, inclusivamente em virtude de assédio moral. Todos os Estados-Membros aplicaram já a referida directiva transpondo-a para a legislação nacional, tendo alguns definido linhas de orientação sobre a prevenção do assédio moral. De acordo com a abordagem adoptada na directiva, para eliminarem ou reduzirem o assédio moral, as entidades patronais deverão consultar os trabalhadores e os seus representantes:

- concentrar esforços para prevenir situações de assédio moral;
- avaliar os riscos do assédio moral;
- empreender as acções necessárias para prevenir os danos.

Na ficha informativa 22, são apresentadas linhas de orientação sobre a avaliação e a prevenção do stresse relacionado com o trabalho, as quais poderão também auxiliar no caso do assédio moral.

O assédio moral é mencionado nas orientações da Comissão Europeia em matéria de SRT³. Além disso, o Parlamento Europeu apresentou uma proposta de resolução sobre o assédio no local de trabalho.

O Parlamento Europeu:

"Exorta os Estados-Membros, na perspectiva do combate ao assédio moral e sexual⁴ no local de trabalho, a analisarem e, eventualmente, completarem a sua legislação vigente nesta matéria, bem como a reverem e definirem de forma unificada a definição de assédio moral."

Recomenda que:

- os Estados-Membros obriguem as empresas, os poderes públicos e os parceiros sociais a definirem políticas de prevenção eficazes;
- seja criado um sistema de troca de experiências;
- sejam definidos procedimentos destinados a resolver o problema do assédio moral no tocante às vítimas, assim como a evitar que este se repita; e
- seja incrementada a informação e a formação dos trabalhadores por conta de outrem, dos que exercem funções de chefia, dos parceiros sociais e dos médicos do trabalho, tanto no sector privado como no sector público.

São poucos os países europeus que já adoptaram legislação especial relativa ao assédio moral no local de trabalho. No entanto, em vários países, está já a ser estudada ou preparada legislação, tendo alguns países adoptado medidas regulamentares através de cartas de direitos, linhas de orientação e resoluções.

Como prevenir o assédio moral no local de trabalho?

A prevenção do assédio moral é fundamental para melhorar a vida profissional dos trabalhadores e evitar a exclusão social e o desemprego. É importante que sejam adoptadas medidas atempadas para evitar que o ambiente de trabalho se torne destrutivo. As entidades patronais não devem esperar que as vítimas se queixem. No entanto, por vezes, é difícil distinguir entre assédio moral e conflitos interpessoais. A solução mais eficaz será, talvez, adoptar uma dupla estratégia, que abranja os esforços no sentido de combater o assédio moral e, simultaneamente, promova melhorias ao nível do ambiente psicossocial do trabalho. O envolvimento dos trabalhadores e seus representantes na estratégia é essencial para o bom êxito.

Medidas gerais tendentes a melhorar o ambiente psicossocial do trabalho (veja-se, também, a ficha informativa 22 sobre a prevenção do stresse relacionado com o trabalho, e a ficha informativa 13 sobre gestão eficaz tendo em vista a prevenção de acidentes):

- permitir a cada trabalhador a possibilidade de escolher a forma de realizar o seu trabalho;
- reduzir a quantidade de trabalho monótono e repetitivo;
- aumentar a informação sobre os objectivos organizacionais;
- desenvolver o estilo de liderança empresarial;
- evitar a falta de clareza na especificação de funções e tarefas.

Desenvolvimento de uma cultura organizacional em que o combate ao assédio moral seja norteado por normas e valores:

- sensibilização de todas as pessoas para o problema do assédio moral;
- investigação da dimensão e natureza do problema;
- formulação de uma política [ver caixa de texto];
- difusão eficaz das normas e valores organizacionais a todos os níveis da organização, por exemplo, através de manuais do trabalhador, reuniões de informação, boletins informativos;
- assegurar que todos os trabalhadores conheçam e observem as normas e valores organizacionais;
- desenvolver a responsabilidade e a competência das chefias nas áreas da resolução de conflitos e da comunicação;
- criar um contacto independente para os trabalhadores;
- levar os trabalhadores e os seus representantes a participarem na avaliação de riscos e na prevenção do assédio moral.

Formulação de uma política contendo orientações claras em prol de interacções sociais positivas, incluindo os seguintes elementos:

- empenhamento ético por parte dos empregadores e dos trabalhadores na promoção de um ambiente em que não haja assédio moral;
- descrição do tipo de actos que são aceitáveis e dos que não são aceitáveis;
- indicação clara das consequências da violação das normas e dos valores organizacionais e das sanções aplicáveis;
- informação sobre o tipo de ajuda que as vítimas podem obter e onde a poderão obter;
- garantia de que as queixas não envolverão represálias;
- explicação do procedimento para apresentar uma queixa;
- esclarecimento do papel do gestor, do supervisor, do contacto/colega com funções de apoio e dos representantes sindicais;
- informação sobre serviços de aconselhamento e apoio a que a vítima e o agressor podem recorrer;
- garantia de confidencialidade.

Outra informação

Para mais informação sobre questões psicossociais relacionadas com o trabalho, incluindo o stresse e o assédio moral, consultar o website <http://osha.eu.int/ew2002/>. Esta fonte de informação é constantemente actualizada e desenvolvida, permitindo, também, aceder a outras fichas informativas desta série.

O website da Agência é <http://agency.osha.eu.int>

³ Orientações sobre o stresse relacionado com o trabalho "Spice of Life – or Kiss of Death?" (sal da vida ou morte anunciada?), Emprego e Assuntos Sociais. Saúde e segurança no trabalho, Comissão Europeia, 1999. http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintro_en.htm

⁴ Existe actualmente uma nova directiva em que se define assédio sexual. As entidades patronais terão de introduzir medidas preventivas contra o assédio sexual.