

Riscos Relacionais: Violência no local de trabalho

MOBBING
ASSÉDIO NO LOCAL
DE TRABALHO



Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge

Departamento de Epidemiologia

Mariana Neto/INSA/DEP

31-05-2016

Riscos Relacionais: Violência no local de trabalho

Incidentes onde a pessoa sofre de ameaça, abuso, ou agressão em circunstâncias relacionadas com o seu trabalho incluindo deslocações de e para o trabalho, que comprometem explícita ou implicitamente a segurança, bem-estar ou saúde



Tipos de violência no local de trabalho

VIOLÊNCIA FÍSICA	Uso de força física contra outra pessoa ou grupo que resulta em dano físico, sexual ou psicológico. Inclui bater, pontapear, esbofetear, esfaquear, alvejar, empurrar, morder, beliscar, contaminar com produtos orgânicos (por exemplo, saliva, sangue), entre outros
AMEAÇA AGRESSÃO VERBAL	Comportamento que humilha, degrada ou indica uma falta de respeito pela dignidade e valor de uma pessoa. É a comunicação por palavras, tom ou postura que rebaixa, paternaliza, ameaça, acusa ou desrespeita o outro
PRESSÃO MORAL (<i>Mobbing</i>)	Comportamento ofensivo, repetido e prolongado no tempo, com tentativas vingativas, cruéis ou maliciosas, de humilhar ou enfraquecer um indivíduo ou grupo de trabalhadores
ASSÉDIO SEXUAL	Qualquer comportamento de natureza sexual indesejado, não recíproco e mal recebido que é ofensivo para a pessoa envolvida que faz com que se sinta ameaçada, humilhada ou embaraçada
DISCRIMINAÇÃO	Qualquer conduta ameaçadora baseada na raça, cor, linguagem, nacionalidade, religião, associação com uma minoria, nascimento ou outro <i>status</i> que não é recíproca nem desejada e que afecta a dignidade das mulheres ou dos homens no trabalho

O termo *MOBBING* foi criado pelo etologista Konrad Lorenz para caracterizar determinados comportamentos de grupo entre animais para excluir um deles do grupo (1963).

O conceito foi retomado nos anos 90 do sec. XX por Leyman para descrever comportamentos abusivos no local de trabalho.





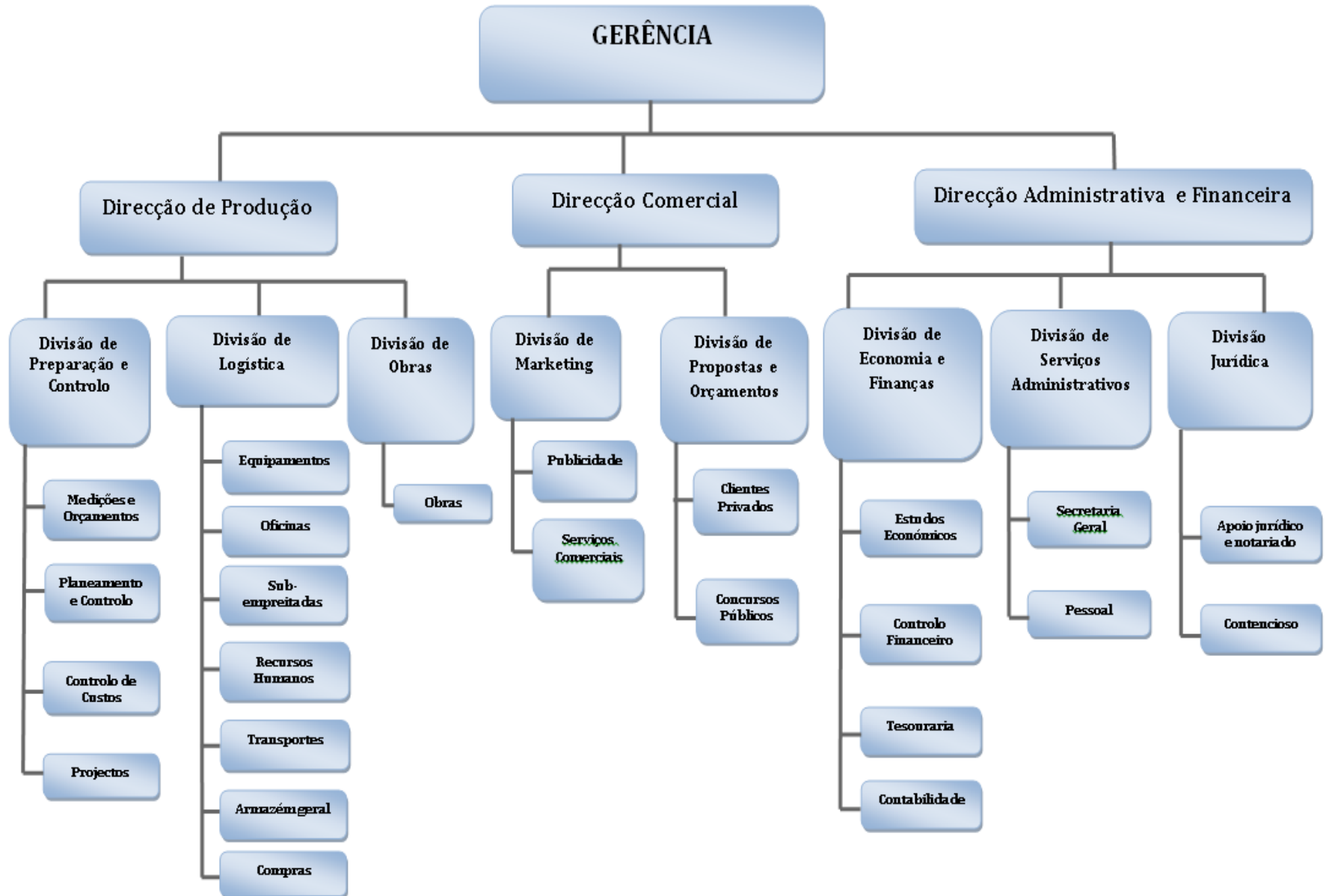
O que é o assédio moral no local de trabalho?

Todo o comportamento mal intencionado para afastar alguém do local de trabalho através de acusações injustificadas, calúnias, humilhações, assédio em geral, abuso emocional e/ou terror psicológico.

É uma “conspiração” desencadeada por um(uns) líder(es) – superior hierárquico, colegas ou subordinados – que incentivam outros a praticar comportamentos assediantes sistemáticos e frequentes ... O resultado é, invariavelmente o dano – físico ou mental, doença e sofrimento social (*social misery*) e, o mais frequente, expulsão do local de trabalho.

Davenport, N. Z., Schwartz, R. D., & Elliott, G. P. (1999). *Emotional abuse in the American workplace*. Collins, IA: Civil Society Publishing.

Estrutura organizacional



Assédio Moral no Local de Trabalho

De acordo com Leymann para que se possa falar em *Mobbing* terão que estar presentes as três condições seguintes:

1. Os atos são sentidos como hostis;
2. Repetem-se frequentemente (pelo menos uma vez por semana);
3. Prolongam-se durante um certo período de tempo (pelo menos durante seis ou mais meses).



Assediado

Pessoas competitivas, eficazes, ativas e trabalhadoras
Honestas e com valores éticos sólidos
Pretendem impor reformas e implementar novas culturas
→ São vistas como uma ameaça

Agressor

Narcisista
Atitudes arrogantes
Necessita de admiração
Explora os outros nas relações interpessoais
→ Manipuladores, pretendem obter ou garantir poder

Os Espectadores

Passivos:

Não se envolvem diretamente na ação, mas nada fazem para atenuar a violência psicológica.

Determinantes



Ativos:

Favorecem a ação do agressor.

Assédio vertical

Descendente (proveniente da hierarquia),
Procedimentos abusivos de um superior para com um subordinado.

A subordinação hierárquica pode induzir o superior a tirar partido do seu poder abusando dele e tendo prazer em submeter o subordinado à sua vontade;

Ascendente (proveniente de um ou mais subordinados que assediam um superior).

Assédio horizontal

(proveniente de colegas).

Este tipo de assédio é frequente quando dois colegas disputam um lugar ou uma promoção;



Assédio misto (um assédio horizontal que passa a assédio vertical descendente).

O assédio horizontal prolongado e sem interferência da hierarquia, que desta forma se torna cúmplice, passa a ser um assédio vertical descendente;

Formas de expressão do *mobbing*

GRUPOS DE ACÇÕES	MECANISMOS
Manipulação da comunicação da vítima	<ul style="list-style-type: none">- Negação de informação relativa ao posto de trabalho, como as funções e responsabilidades, os métodos de trabalho: a quantidade, qualidade e prazos do trabalho a ser realizado.- Comunicação hostil explícita, com críticas e ameaças públicas.- Comunicação hostil implícita, como o não dirigir palavra, ou negar cumprimento.
Manipulação da reputação da vítima	<ul style="list-style-type: none">- Realização de comentários injuriosos, com ridicularizações públicas, relativas ao aspecto físico ou às ideias ou convicções políticas ou religiosas.- Realização de críticas sobre o profissionalismo da vítimas- Assédio sexual da vítima.
Manipulação do trabalho da vítima	<ul style="list-style-type: none">- Aumento da sobrecarga de trabalho.- Atribuição de trabalhos desnecessários, monótonos ou rotineiros.- Atribuição de tarefas de qualificação inferior à da vítima (<i>shunting</i>).- Atribuição de demandas contraditórias ou excludentes.- Atribuição de demandas contrárias aos padrões morais da vítima.- Não atribuição de tarefas.- Negação dos meios de trabalho.
Manipulação das contrapartidas laborais	<ul style="list-style-type: none">- Discriminação no salário, nos turnos, jornada ou em outros direitos.- Discriminação quanto ao respeito, o tratamento ou no protocolo.

Fonte: Leymann (1996); Suárez (2002), citado por Guimarães e Rimoli (2006).

Assédio: 1ª Fase



Conflito

Conflitos interpessoais normais entre pessoas com interesses e objectivos distintos ou até mesmo incompatíveis geram problemas pontuais, atritos e choques entre elas, os quais poderiam ser resolvidos de forma positiva através do diálogo.

Caso contrário, quando estes conflitos pontuais se começam a estigmatizar, produz-se um ponto de inflexão nas relações, constituindo-se em ponto de partida de uma escalada de enfrentamentos.

Em qualquer episódio de assédio, todas as pessoas envolvidas podem ser classificadas como assediadores, vítimas ou aqueles que assistem aos acontecimentos sem intervirem.



A construção das relações no seio da organização foi danificada e a vítima sofreu uma agressão que pode por a sua vida em risco.

De acordo com Davenport et al., a deterioração causada à saúde da vítima constitui um dano e é matéria para a saúde e segurança – e não apenas um problema de saúde mental individual.

Assédio: 2ª Fase

Estigmatização

Nesta fase, o assediador põe em prática toda uma estratégia de humilhações da vítima, utilizando para isso, sistematicamente e durante um tempo prolongado, uma série de comportamentos perversos, cujo objetivo é ridicularizar e isolar socialmente a vítima.

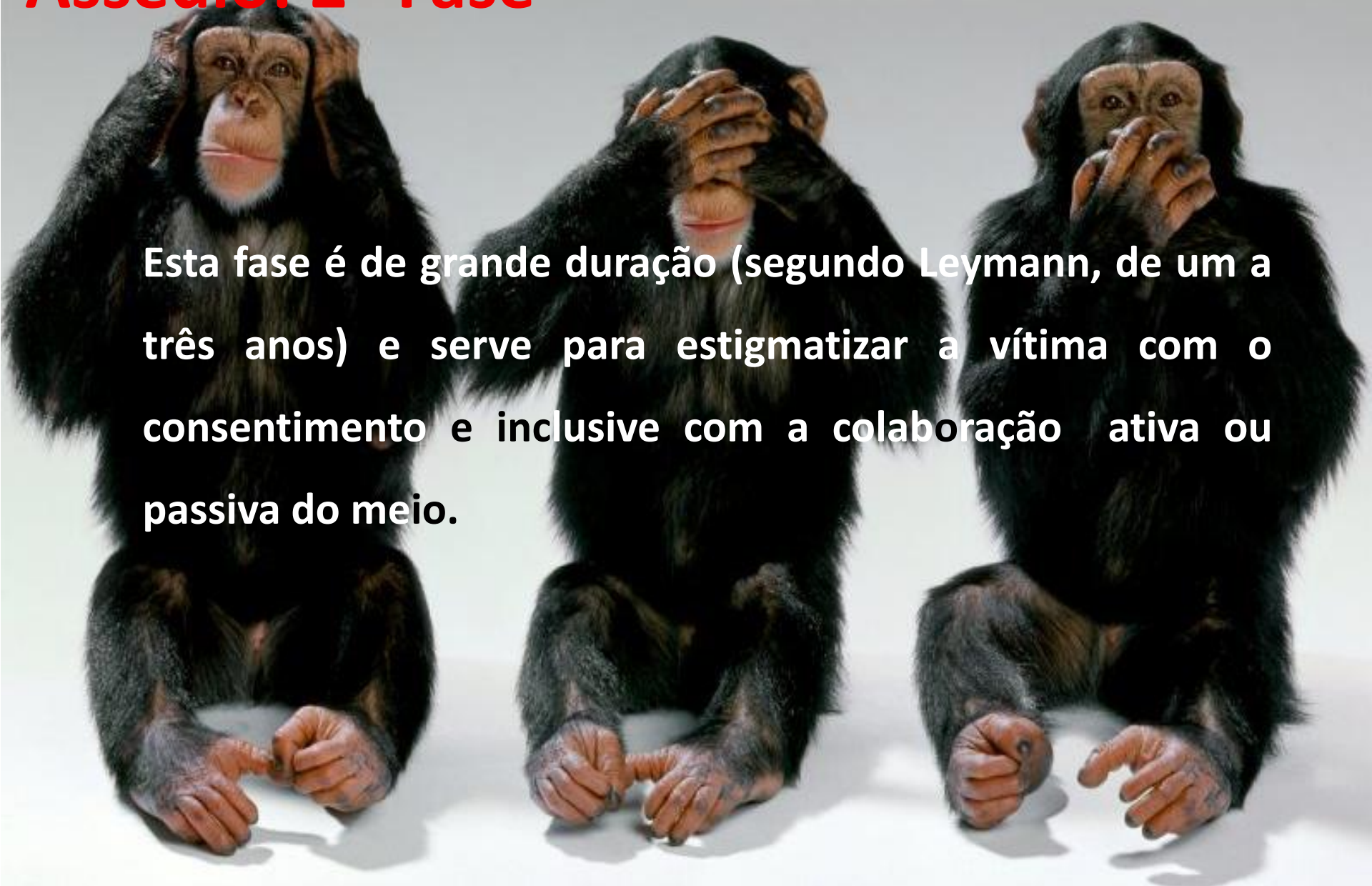
Esta segunda fase já é propriamente o *mobbing*.

A vítima não consegue acreditar no que lhe está a acontecer e pode chegar inclusive à negação das evidências mediante passividade ou a evitação do fenómeno para o resto do grupo ao qual pertence.



Assédio: 2ª Fase

Esta fase é de grande duração (segundo Leymann, de um a três anos) e serve para estigmatizar a vítima com o consentimento e inclusive com a colaboração ativa ou passiva do meio.



Assédio: 3 Fase

Intervenção na empresa



A direcção da empresa toma conhecimento do conflito, caso não se trate de uma estratégia empresarial pré-concebida, na qual a origem do problema estaria na própria empresa.

Duas formas de actuação podem ser postas em prática, geralmente pelo departamento de recursos humanos ou pela direcção de pessoal.

Assédio: 3 Fase

Solução positiva do conflito



Numa pequena parte dos casos, a direcção da empresa, ao tomar conhecimento do problema, realiza uma investigação exhaustiva do mesmo e decide que o(a) trabalhador(a) ou o(a) assediador(a) seja transferido de seu posto de trabalho, descobre a estratégia de humilhações utilizada e articula mecanismos para que a mesma não volte a ocorrer, punindo neste caso o(a) assediador(a);

Assédio: 3 Fase

Solução negativa do conflito

Normalmente e sem ter um conhecimento exaustivo do caso, devido à sua nula ou escassa investigação, a direcção somente encara a vítima como o problema a ser combatido, destacando suas características individuais distorcidas e manipuladas, sem reparar que a origem do mesmo está em outro factor. Desta maneira, a direcção da empresa soma-se ao meio que assedia activa ou passivamente a vítima.

Assédio: 4ª Fase

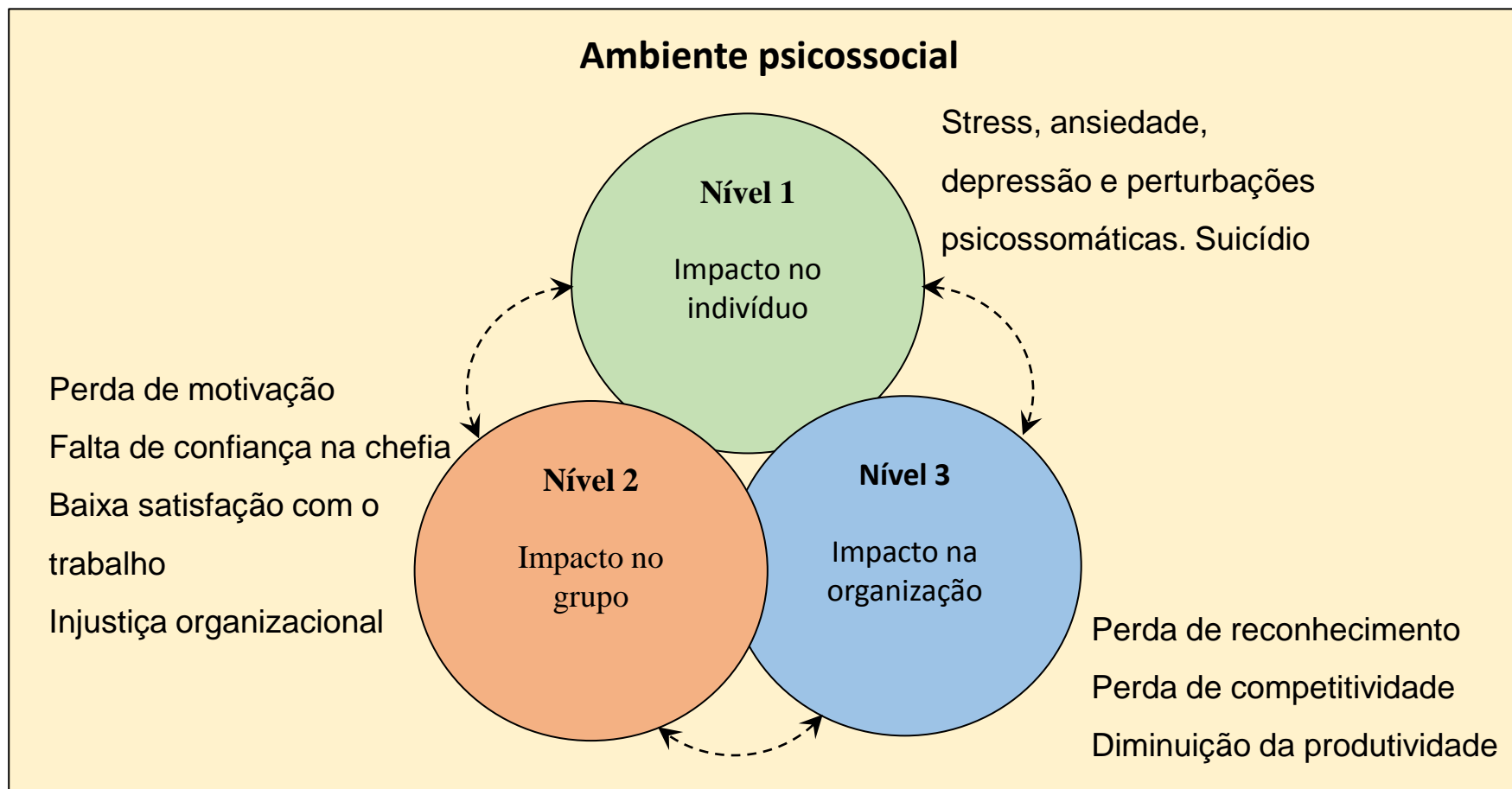
Marginalização ou exclusão da vida laboral

Esta última fase termina com a vítima a abandonar o emprego, muito provavelmente depois de haver passado por vários e prolongados períodos de baixa.

Os(as) trabalhadores(as) das administrações públicas ao pedirem mudanças do local de trabalho, defrontam-se com poucas ocasiões nas quais as mesmas se materializam.

Nas empresas privadas parte das vítimas decide permanecer/aguentar o seu posto de trabalho passando por um calvário que tem consequências nocivas para sua saúde.

Impacto multinível do assédio



Medidas de prevenção

- Promover as condições para o desenvolvimento de uma **cultura organizacional positiva** desde o momento da admissão;
- Melhoria da informação acerca dos objetivos da Organização e a possibilidade de cada **trabalhador poder selecionar o modo mais adequado de efetuar o seu trabalho**;
- Desenvolver **formas eficazes de gestão de conflitos**;
- **Combater o protecionismo e o nepotismo**;
- **Envolvimento dos RH e SST**;
- Formação das **chefias intermédias**.

Quando já existe assédio ...

- Mediação - resolução de conflitos, que ajuda a reintroduzir o diálogo e uma visão mais simples quando está em questão um problema subjetivo/afetivo.
- Nas situações em que as consequências para a saúde da vítima são graves, o assédio moral deverá ser visto como acidente de trabalho, e a pessoa encaminhada para **acompanhamento médico**.

Código do Trabalho – Lei 7/2009 de 12 de Fevereiro

DIVISÃO II

Proibição de assédio

Artigo 29.º

Assédio

- 1 — Entende-se por assédio o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.
- 2 — Constitui assédio sexual o comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objetivo ou o efeito referido no número anterior.
- 3 — À prática de assédio aplica -se o disposto no artigo anterior.
- 4 — Constitui contra-ordenação muito grave a violação do disposto neste artigo.

tempos modernos

"MODERN TIMES"



Obrigada!

Mariana Neto