

SOCIUS Working Papers

Assédio moral no local de trabalho: o caso do sector bancário português

**Ana Teresa Verdasca
António Garcia Pereira**

Nº 09/2011

SOCIUS - Centro de Investigação em Sociologia Económica e das Organizações
ISEG - Instituto Superior de Economia e Gestão
Universidade Técnica de Lisboa
R. Miguel Lupi 20 - 1249-078 Lisboa Portugal
Tel: +351 213 951 787 Fax: +351 213 951 783
Email: socius@iseg.utl.pt
URL: <http://pascal.iseg.utl.pt/~socius/home.html>

Assédio moral no local de trabalho: o caso do sector bancário português

Ana Teresa Verdasca¹, António Garcia Pereira²

Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão

Resumo:

O objectivo deste artigo é fazer, por um lado, uma breve revisão da literatura europeia relacionada com a ocorrência de assédio moral no local de trabalho e, por outro lado, fazer um ponto da situação da investigação existente em Portugal sobre esta temática, dando especial ênfase ao sector bancário português. Os resultados obtidos num estudo empírico recente, que teve como objecto este sector de actividade económica, são apresentados e discutidos à luz da evidência empírica existente. Adicionalmente é apresentado um panorama sintético da abordagem jurídica portuguesa deste fenómeno, o qual ganhou algum destaque no contexto da actual legislação laboral.

Palavras chave: assédio moral; sector bancário; legislação laboral

I - Introdução

Durante as últimas décadas, têm ocorrido mudanças significativas em termos socio-económicos e laborais, nomeadamente a globalização e liberalização dos mercados, a intensificação dos ritmos de trabalho, a inovação tecnológica e as novas formas de contratação laboral, as quais têm contribuído para um ambiente de trabalho “magro e mesquinho”, caracterizando-se por dietas organizacionais drásticas, no sentido de redução de custos, e traduzindo-se numa crescente precariedade laboral (Doherty, 1996). Estas tendências têm resultado no aumento insegurança de emprego e níveis acrescidos de stress laboral, conduzindo a novos riscos laborais de natureza psicossocial (EFILWC, 2010). O assédio moral no local de trabalho é identificado pelo Observatório Europeu de Riscos (ERO) como um novo risco emergente relacionado com a saúde e segurança no trabalho (Brun & Milczarek, 2007).

¹Doutorada em Sociologia Económica, membro do SOCIUS, Universidade Técnica de Lisboa

² Professor Auxiliar da Universidade Técnica de Lisboa, membro do SOCIUS

Têm sido realizados diversos estudos a nível europeu no sentido de avaliar os níveis de incidência de assédio moral no local de trabalho, os quais têm revelado uma extensa variação nas taxas de incidência apuradas, desde 2% - 5% nos países escandinavos (Einarsen & Skogstad, 1996; Høgh & Dofradottir, 2001) até 55% na Turquia (Bilgel, Aytac & Bayram, 2006). É de referir que, as diferenças encontradas nos níveis de incidência podem reflectir diferenças reais entre os países, relativamente aos níveis de incidência de assédio moral, e/ou diferentes níveis de consciencialização do fenómeno, ou ainda diferenças culturais. Por outro lado, haverá de ter em conta as medidas de intervenção e prevenção que tem vindo a ser tomadas em alguns dos países analisados, como é o caso a Noruega e Suécia, nos quais não só existe legislação específica como a própria investigação na área do assédio moral no local de trabalho é subsidiada pelo governo (Hoel, Giga & Faragher, 2005).

De acordo com o **IV Inquérito Europeu sobre Condições de Trabalho**, realizado em 2005 numa amostra de 30.000 trabalhadores europeus (Parent-Thirion, Macías & Vermeulen, 2005³), é de referir que um em cada 20 trabalhadores (5%) foi alvo assédio moral (“*bullying*”/“*harassment*”) ou violência psicológica, nos últimos 12 meses, embora este número esconda amplas variações entre os países (desde 17% na Finlândia até 2% na Itália e Bulgária). Em Portugal, de acordo com este relatório, regista-se um nível de incidência de, aproximadamente, 4%. 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%), mas estas diferenças não se revelam estatisticamente significativas. 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 de assédio moral acima da média europeia.

³ O primeiro Inquérito Europeu sobre as Condições de trabalho foi realizado no início dos anos 90’s, cobrindo os 12 Estados Membros. Desde então este inquérito foi repetido em 1995, incluindo 15 Estados Membros e em 2000, incluindo também a Noruega. O inquérito de 2000, foi ampliado em 2001, de forma a incluir os 10 novos Estados Membros, bem como a Bulgária, Roménia e Turquia. Em 2005, o Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho foi levado a cabo simultaneamente em 31 países europeus: a Europa a 25, os 2 países em vias de acesso (Roménia e Bulgária), os dois novos países candidatos (Croácia e Turquia) e a Noruega e a Suíça.

Em Portugal, o assédio moral no local de trabalho começou a despertar interesse acrescido no contexto da reforma da legislação laboral, sendo actualmente contemplado artigo 29º do Código do Trabalho 2009, embora tivesse já existido anteriormente uma iniciativa legislativa (Projecto - Lei nº252/VIII, de 1 de Julho de 2000). Adicionalmente têm sido empreendidas iniciativas ao nível académico (v.g. 1ª Conferência Portuguesa sobre Assédio Moral – ISEG/UTL) e os média também têm revelado um acrescido interesse sobre tema (v.g., TSF – “Mais cedo ou Mais tarde”, Correio da Manhã – “Chantagem no trabalho”, Diário económico – “O assédio moral no trabalho: teorias e perspectivas”, Jornal de Negócios – “Terror psicológico, psicoterror e mobbing”, RTP2 – “Causas Comuns”).

Em termos da investigação empírica realizada até à data sobre esta temática, embora escassos, existem já alguns elementos relativos a níveis de incidência deste fenómeno. Assim, de acordo com um estudo realizado por Cowie et al. (2000), foi encontrado um nível de incidência de 33,5%, numa amostra de 221 inquiridos de uma organização internacional sediada em Portugal. Por outro lado, Araújo, McIntyre & McIntyre (2008) encontraram um nível de incidência de 7,8%, numa amostra de 787 trabalhadores portugueses dos sectores dos serviços e da indústria. Adicionalmente, um estudo realizado por Biscaia et al. (2001), no sector da saúde, revelou uma taxa de incidência de violência⁴ muito elevada ou seja, 37% dos inquiridos referiu ter sido alvo de pelo menos um comportamento agressivo nos últimos 12 meses. Por último, é de referir um estudo realizado por Serra et al. (2005), incidindo sobre uma amostra de 622 trabalhadores dos serviços postais portugueses (CTT) e do Hospital de Coimbra, em que foi encontrada uma taxa de incidência de 5,9%, os últimos 12 meses. 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.

Neste artigo, após uma breve apresentação das tendências recentes registadas no sector bancário português e do enquadramento jurídico-legal desta temática, será feita uma revisão da literatura europeia existente até à data. Seguidamente, propomo-nos caracterizar o assédio moral no sector bancário português. Este estudo reveste-se de especial interesse dada a escassa informação existente em ambiente organizacional, e especificamente no

⁴ Neste estudo para além de comportamentos de natureza psicológica foram analisados comportamentos de violência verbal, física, discriminação, assédio sexual e violência contra a propriedade.

sector bancário, não só em Portugal mas também a nível europeu. Assim, pretende-se avaliar o nível de incidência do assédio moral no sector bancário português, identificar os tipos de comportamentos agressivos mais frequentes e identificar grupos de maior risco, por via de uma metodologia quantitativa.

II - O sector bancário português

O sector bancário português, ao longo das três últimas décadas, tem sido alvo de profundas 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). Simultaneamente, e apesar dos contextos jurídico/legais serem diferentes no seio da U.E., tem-se assistido, de uma forma mais ou menos intensa consoante o país, a uma segmentação crescente do mercado de trabalho bancário, a um processo de feminização e de expansão de formas particulares de emprego, como o trabalho temporário ou a tempo parcial, e à subcontratação de algumas actividades como as de arquivo e correspondência, informática, manutenção e serviços de medicina de trabalho (Tornley, Contrepois & Jeffers 1997).

Deste modo, a evolução do trabalho na banca tem sido marcada pelo recurso a formas de flexibilidade qualitativa, centrada sobre a capacidade de adaptação à mudança e polivalência funcional e formas de flexibilidade quantitativa, centradas sobre o recurso aos contratos a termo certo, aos contratos de prestação de serviços e ao trabalho temporário. Paralelamente, e perante um mercado de trabalho cada vez mais exigente e precário, assiste-se à falta de reivindicação por parte dos empregados bancários, dado o clima de insegurança de emprego vigente, o qual tem contribuído significativamente para desmobilizar a capacidade de responder colectivamente às mudanças em curso: o factor “medo” parece ter uma importância maior do que a luta pela sua dignidade e cidadania organizacional. A estes factores, haverá ainda que acrescentar não só as alterações que têm vindo a ser feitas ao ACTV⁵ como aquelas recentemente introduzidas na legislação laboral portuguesa, nomeadamente no que se relaciona com a flexibilidade e mobilidade laboral, dadas as suas repercussões sobre a qualidade de vida no trabalho (C.T., 2009; Almeida, 2003). Perante

⁵ Acordo Colectivo de Trabalho Vertical

este contexto, o sector bancário afigurou-se elegível para a realização de um estudo destinado a avaliar a potencial ocorrência de assédio moral no local de trabalho.

Por último, é de referir que a Organização Internacional do Trabalho considera o sector dos serviços financeiros especialmente propício à ocorrência de assédio moral, devido aos seguintes factores: ocorrência de reestruturações organizacionais, crescente nível de concorrência entre instituições, contacto directo com dinheiro exigindo uma acrescida atenção, supervisão electrónica permanente realizada nos “*call-centers*”, contacto directo com o público, introdução das novas tecnologias envolvendo o aumento das competências exigidas aos trabalhadores e uma dependência crescente do desempenho dos computadores, entre outros (Giga & Hoel, 2003).

No que se refere à evidência empírica existente até à data sobre este sector de actividade económica, são de referir os estudos realizados por Maciel, Cavalcante & Matos (2007), incidindo sobre uma amostra constituída por 2.609 bancários brasileiros, em que 33,89% dos inquiridos refere ter sido alvo de pelo menos um comportamento de assédio moral no seu local de trabalho durante a sua vida profissional⁶, sendo os comportamentos mais frequentes: “Seu chefe o enche de trabalho”, “Seu chefe prejudica a sua saúde” e “Seu chefe dá instruções imprecisas e confusas”. Noutro estudo realizado por Yilmaz & Soydas (2006), incidindo sobre uma amostra constituída por 200 trabalhadores bancários turcos, 15,7% dos inquiridos refere ter sido alvo de assédio moral no local de trabalho, nos últimos 6 meses, de acordo com a definição apresentada. Neste caso, os comportamentos mais frequentes são: “É-lhe exigida a realização de trabalho abaixo do seu nível de competência” e “É-lhe vedado o acesso a informação que afecta o seu desempenho profissional”, isto é comportamentos directamente relacionados com o trabalho desempenhado. Por fim é de realçar o estudo realizado por Almeida (2003), incidindo sobre uma amostra de 384 trabalhadores bancários portugueses, em que foi apurada uma taxa de incidência de assédio moral de 56,3%, durante a vida profissional anterior. De acordo com os resultados obtidos, de entre os inquiridos que afirmaram ter sido confrontados com uma situação de assédio moral no local de trabalho, 64,7% afirmaram que “muitas vezes” ou “algumas vezes” a Direcção agiu de modo a que não fossem promovidos, 47,1% afirmaram que “muitas vezes” ou “algumas vezes” já não ousavam fazer valer os seus direitos adquiridos (de

⁶ Esta percentagem é de apenas 7,9% se considerados apenas os últimos seis meses.

horários, salariais ou sindicais), 76,4% referiram que “muitas vezes” ou “algumas vezes” lhes eram constantemente atribuídas tarefas novas e 47% referiram que lhes eram propositadamente atribuídas tarefas absurdas ou inúteis.

III – A assédio moral na ordem jurídica portuguesa

Antes da entrada em vigor do Código do Trabalho aprovado pela Lei nº 99/2003, de 27/8, não havia formalmente nenhuma norma específica que previsse e punisse a prática do assédio moral no local de trabalho. Tal não significa que a prática do assédio não consubstanciasse, já então, uma conduta proibida por lei, geradora de responsabilidade civil, uma vez que representando ela a lesão de bens jurídicos essenciais, com tutela legal (como os direitos de personalidade, consagrados nos artºs 70º e 81º do Código Civil) e constitucional (como o direito à integridade pessoal, outros direitos pessoais, o princípio da igualdade, segurança no emprego, o direito à organização do trabalho em condições socialmente dignificantes, protegidos, respectivamente, pelos artºs 25º, 26º, 13º, 53º e 59º da Lei Fundamental), os direitos violados por essa mesma conduta já se tinham assim de considerar como reconhecidos e defendidos pela Ordem Jurídica (Abrantes, 2003; Pereira, 2005).

A consagração formal da figura do assédio no artº 24º do Código do Trabalho de 2003 teve todavia o mérito, segundo alguns autores, de tornar claro – o que em nosso entender era desnecessário – que os chamados “direitos de personalidade” tinham plena aplicação no âmbito das relações de trabalho. É de salientar, porém, que tal consagração⁷ se afigurava redutora a vários níveis (C.T., 2003; Redinha, 2003).

Desde logo, do ponto de vista da própria denominação, pois claramente o legislador evitou comprometer-se com qualquer dos termos até então mais utilizados pelos diversos autores (“terrorismo psicológico”, “assédio psicológico”, “assédio moral”) evitando uma definição legal e recorrendo à técnica jurídica da “cláusula geral”, a ser posteriormente mais concretizada e trabalhada pela doutrina e pela jurisprudência. Por outro lado e incluindo-o na Subsecção da “igualdade e não discriminação”, o Código de 2003 apenas tratava o fenómeno em causa sob a perspectiva de uma das suas modalidades (o assédio discriminatório), parecendo esquecer que existem diversas condutas e práticas de assédio

⁷ No Código de Trabalho de 2003.

que não se fundam propriamente numa discriminação entre trabalhadores, ainda que, como é óbvio, os processos de assédio inquestionavelmente passem muitas vezes por práticas discriminatórias em relação e em desfavor da vítima. Finalmente, afigurava-se claro que o legislador, pelo menos de forma expressa, parecia admitir apenas o assédio “ambiental”, deixando de fora o chamado assédio “*quid pro quo*” (em que se verifica um objectivo persecutório concreto como retaliação por a vítima não ter acedido, por exemplo, a um relacionamento sexual pretendido pelo assediante).

Com o Código de 2009, aprovado pela Lei nº 7/2009, de 12/2, a disciplina do assédio constitui agora, por um lado, uma divisão autónoma (intitulada de “Proibição do assédio”), mas ainda e sempre dentro da Subsecção da “Igualdade e não discriminação”. Por outro lado, o elemento da discriminação passou muito claramente, na letra do artº 29º, a constituir (apenas) uma das modalidades do assédio, o qual é ali definido 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”. Estabelece ainda o nº 2 do mesmo artº 29º que “constitui assédio sexual o comportamento indesejado de carácter sexual sob forma verbal, não verbal ou física, com o objectivo ou o efeito referido no número anterior” (C.T., 2009).

As consequências sancionatórias para a prática do assédio são, por um lado, de natureza contra-ordenacional, visto que o nº 4 do já diversas vezes citado artº 29º estatui que a sua prática “constitui contra-ordenação muito grave”, punível com coimas que, consoante o volume de negócios da empresa e a existência de mera culpa ou de dolo, podem hoje variar entre 2.040 e 61.200 euros (vide diversas alíneas do nº 4 do artº 554º do mesmo Código). Adicionalmente, e por outro lado, de natureza indemnizatória já que, por força das disposições conjugadas do nº 3 do artº 29º e do artº 28º do dito Código, à vítima assiste “o direito a ser indemnizada por danos patrimoniais e não patrimoniais, nos termos gerais de direito”. Por fim, importará referenciar que, não existindo entre nós um preceito do Código Penal directamente incriminador do assédio moral no local de trabalho, algumas das práticas assediantes poderão contudo vir a integrar ilícitos penais acaso reunirem, em si mesmas consideradas, os elementos próprios dos tipos criminais (designadamente os de injúria ou difamação, de ofensas à integridade física, de ameaça, de coação, de devassa da

vida privada, de devassa por meio informático, e até de violação de correspondência ou de telecomunicações) (Moreira, 2004)

De tudo o que antecede pode pois concluir-se com alguma segurança que se, por um lado, o Código do Trabalho português, para a qualificação de determinada conduta como assédio, não exige a efectiva consumação de danos morais ou físicos relativos à vítima (bastando-se com a finalidade ou objectivo da mesma conduta de a “perturbar ou constranger, afectar a sua dignidade ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante e desestabilizador”), já porém impõe a prova da intencionalidade e finalidade da mesma conduta. E, mais do que isso, nada tendo sido estabelecido em matéria de ónus de prova e da sua repartição (ao invés do que sucede, por exemplo, em França), tal ónus recairá então por inteiro no trabalhador, nos termos das regras gerais do artº 342º, nº 1 do Código Civil (o qual precisamente estipula que “àquele que invocar um direito cabe fazer a prova dos factos constitutivos do direito alegado”) (Pacheco, 2007).

Ora, é sabido que tal prova, na maior parte dos casos, é para a vítima praticamente impossível ou pelo menos particularmente difícil, *maxime* no caso de prova testemunhal, dada a facilidade da circulação da informação, a pequena dimensão do mercado de trabalho e a sua natureza muito fechada, sendo dominado por um reduzido número de poderosas entidades empregadoras (dificultando a futura empregabilidade) (Pacheco, 2007; Pereira, 2009).

Essa primeira questão do ónus da prova – que poderia, aliás, ser facilmente resolvida, designadamente através da repartição daquele, impondo-se ao trabalhador apenas que prove certos factos objectivos indiciadores do assédio e incumbindo ao empregador demonstrar que eles não se deveram a qualquer finalidade persecutória – constitui decerto um dos principais óbices a um combate legal consequente ao fenómeno do assédio, e deveria ser urgentemente alterada. Por outro lado, a manifesta inoperância prática da Administração Estadual do Trabalho, *maxime* da Inspeção-Geral do Trabalho, para exercer uma contínua acção, antes de mais de pedagogia e de prevenção, e depois de efectivo e firme sancionamento, com o levantamento dos competentes autos de contra-ordenação que poderiam conduzir à aplicação de coimas mais ou menos pesadas às entidades patronais prevaricadoras, é outro dos factores de determinação da real inefectividade da solução legal formalmente consagrada.

Por fim, a inexistência de procedimentos cautelares específicos para este tipo de casos (que o legislador português, que tanto e de tão perto se inspirou no direito italiano para consagrar formalmente no Código do Trabalho os denominados “direitos de personalidade”, se esqueceu afinal de instituir tal como constam, por exemplo, do “*Statuto del Lavoratore*”) e a prática quotidiana dos Tribunais portugueses, em particular dos Tribunais do Trabalho, completam os factores que conduzem à enorme ineficácia prática da proibição e punição legal do assédio. É o caso da gritante falta de sensibilidade quer para a operacionalidade dos meios processuais existentes (como é o caso das providências cautelares não especificadas que, na sua maior parte, terminam em indeferimento), quer para a compreensão da real natureza, extensão e gravidade dos danos, em particular dos danos físicos e sobretudo morais, decorrentes dum processo de assédio, frequentemente considerados pela nossa jurisprudência como “meros transtornos que, pela sua pouca gravidade, não merecem a tutela do Direito”, ou então objecto da fixação de indemnizações de montantes totalmente miserabilistas e até por completo irrisórios, muito raramente ultrapassando os vinte mil euros e não chegando sequer a um quarto desse valor na grande maioria dos casos (Verdasca, 2010; Pereira, 2009).

O que tudo faz com que, em Portugal e de uma forma geral, o assédio moral no local de trabalho seja muito difícil de provar e, mesmo quando é demonstrado, se tenha normalmente de concluir que, também aqui e apesar de tudo, lamentavelmente “o crime compensa...”.

IV – Revisão da literatura europeia

Dado que, o objectivo fundamental da investigação sobre o Assédio Moral no local de trabalho é dar um contributo válido no sentido da sua prevenção e gestão efectiva, esta tem-se centrado em três níveis de análise: descrição do fenómeno, tanto teórica como empiricamente, identificação das causas e consequências associadas à sua ocorrência e, ainda, definição e implementação de medidas de intervenção e análises custo-benefício (Zapf & Einarsen, 2001; Hoel, Giga & Faragher, 2005). Desde 1984, data em que surgiram os estudos pioneiros nesta área e foi publicado o primeiro livro por H. Leymann, em 1986, o conhecimento sobre o assédio moral no local de trabalho tem evoluído significativamente através de investigações diversas realizadas sobretudo no âmbito da psicologia do trabalho e

das organizações. Actualmente, o assédio moral no local de trabalho constitui uma área prioritária de investigação, não só pelas consequências nefastas que tem revelado, quer em termos individuais (Einarsen & Mikkelsen, 2003) quer a nível organizacional (Hoel, Einarsen & Cooper, 2003), mas também devido a ter sido 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).

1. Proposta de uma definição

De uma forma global poder-se-á afirmar que o assédio moral no local de trabalho consiste em comportamentos negativos, hostis e agressivos de carácter persistente e duradouro no tempo, incluindo assediar, humilhar, ofender ou excluir socialmente um ou mais indivíduos, 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).

Não existe ainda um consenso claro e generalizado quanto à definição de assédio moral no trabalho (“workplace bullying”) nem quanto à sua nomenclatura, tendo vindo a ser utilizados diversos termos para designar o fenómeno. Assim o termo “mobbing” tem sido utilizado nos países escandinavos, Alemanha e alguns países mediterrâneos (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003; Zapf, Knorz & Kulla, 1996). Em contrapartida, o termo “bullying” tem sido utilizado nos países de língua inglesa (Rayner, Sheehan & Barker, 1999; Lewis, 1999; Liefoghe & MacKenzie Davey, 2001). Outros conceitos de significado aproximado a “workplace bullying” têm sido utilizados para designar o mesmo fenómeno, nomeadamente “harassment” (Brodsky, 1976), “psychological harassment” (Vartia, 1993), “victimization” (Einarsen & Raknes, 1997), “psychological terror” (Leymann, 1990b), “scapegoating” (Thylefors, 1987) e “petty tyranny” (Ashforth, 1994).

De entre as diversas definições que têm sido sugeridas na literatura europeia, é possível descortinar pelo menos cinco características fundamentais deste fenómeno:

Em primeiro lugar o assédio moral envolve comportamentos agressivos ocorrendo regularmente no local de trabalho e durante um certo período de tempo. Um incidente ocasional não é considerado assédio. O tipo de comportamentos negativos abrangidos por este conceito não contém de “per si” uma conotação negativa e por vezes ocorrem nas interações sociais quotidianas normais. No entanto, ao ocorrerem repetitivamente no decorrer de um período de tempo relativamente longo, o seu conteúdo e significado são alterados, transformando-se em perigosas armas de comunicação assediante (Leymann, 1996). Em segundo lugar uma característica comum de todas as definições europeias de assédio é a dificuldade que a vítima tem em defender-se com sucesso, pelos seus próprios meios, face às atitudes agressivas de que é alvo, dado o desequilíbrio de poder entre as partes (a vítima e o agressor). O desequilíbrio de poder, ou a incapacidade que a vítima tem em se defender, pode estar baseado numa diferença de poder formal (diferença de posição hierárquica) ou pode ser adquirido durante o processo de assédio, como uma consequência de um incidente laboral ou de um conflito interpessoal anterior (Einarsen, 2000). Se as duas partes envolvidas no conflito tiverem poder semelhante não estamos perante um problema/conflito de assédio moral. Adicionalmente, e em terceiro lugar, a maior parte dos autores têm encarado o assédio como um fenómeno de natureza interpessoal, o qual ocorre entre dois indivíduos, entre um ou mais indivíduos e um grupo ou, ainda, como sendo dirigido a um grupo específico de pessoas; ou seja, tanto o superior hierárquico como os colegas de trabalho são vistos como agressores potenciais. No entanto, não nos podemos esquecer das situações criadas pela “burocracia sem rosto”, ou assédio moral em termos organizacionais, e que se referem às situações em que os indivíduos têm dificuldades em se defenderem nas organizações burocráticas (Leymann, 1996; Liefoghe & MacKenzie Davey, 2001). Em quarto lugar surge a questão da intencionalidade dos comportamentos de assédio. Dada a impossibilidade prática de averiguar, em termos metodológicos, sobre a existência ou não de intencionalidade por parte do agressor (Hoel & Cooper, 2000), muitas vezes este aspecto não é considerado na definição de assédio. No entanto considera-se que a percepção de intencionalidade por parte da vítima influi na sua avaliação dos comportamentos como sendo de assédio moral, ou não. Por último, o assédio envolve diversos tipos de comportamentos negativos. Estes foram classificados em: 1) Atentados à reputação da vítima; 2) Atentados ao desempenho profissional/execução das tarefas da vítima; 3) Manipulação da comunicação da vítima com os colegas de trabalho; 4) Manipulação da vida social da

vítima; 5) Atentados físicos ou ameaça de violência física da vítima (Leymann, 1990b; Einarsen et al., 2003).

Embora não exista ainda uma definição internacionalmente aceite de assédio moral no local de trabalho (na actualidade, internacionalmente designado por “Bullying”), é frequentemente utilizado, na investigação europeia que têm vindo a ser realizada sobre este fenómeno organizacional, o conceito proposto por Einarsen et al (2003, p.15):

“O Assédio Moral no local de trabalho significa assediar, ofender, excluir socialmente um indivíduo ou afectar negativamente o seu desempenho no trabalho. Os comportamentos negativos associados com o assédio moral têm de ocorrer repetidamente e regularmente (e.g. semanalmente) e durante um determinado período de tempo (e.g. seis meses). O assédio moral é um conflito em escalada, no decorrer do qual o alvo dos referidos comportamentos tem, ou adquire, uma posição de inferioridade e sente dificuldade em defender-se com sucesso. Um conflito laboral não pode ser considerado assédio moral se for um incidente isolado ou se as partes envolvidas tiverem igual poder⁸.”

Deste modo, o assédio moral tem sido entendido como um processo dinâmico que evolui ao longo do tempo, à medida que se altera o contexto organizacional envolvente. Consequentemente é difícil de estabelecer uma sequência comum e fixa de factos que abarquem todo o processo, desde o seu início até ao seu desenlace, qualquer que este seja. Isto deve-se, em grande parte às particularidades de cada caso, não só relativamente aos actores envolvidos mas também ao contexto social e organizacional em que decorre. No entanto, e com base na investigação realizada até à data, podem-se descortinar quatro fases num processo típico de assédio moral no local de trabalho (Leymann, 1990b;1996). Assim, na primeira fase, designada de “*Fase do incidente crítico*”, surgem alguns conflitos interpessoais os quais, não obstante serem comuns em todas as organizações como resultado da existência de grupos e pessoas com interesses divergentes, podem dar origem a conflitos em escalada, na ausência de uma adequada gestão de conflitos por parte das chefias constituindo, assim, o despoletar de um processo de assédio moral. Simultaneamente as relações laborais começam a deteriorar-se, assumindo características de estigmatização face ao alvo dos comportamentos de assédio moral. Segue-se a “*Fase de assédio ou estigmatização*”, durante a qual os comportamentos agressivos adquirem

⁸ Tradução livre dos autores

um carácter de assédio devido à sua maior frequência, contendo em si um denominador comum que é o de “surrar ou saltar para cima da vítima”; ou seja, têm a intenção de punir. Esta fase pode ser de carácter prolongado e tem como objectivo estigmatizar o alvo dos comportamentos, por vezes com o consentimento “activo” ou “passivo” do meio envolvente. Na terceira fase, “*Fase de intervenção da organização*”, o conflito, que, até então, era conhecido basicamente pelos membros do grupo, torna-se “oficial”. Devido ao processo de estigmatização em curso, é muito fácil para a gestão fazer uma má avaliação do caso, não se detendo em fazer um exame exaustivo do mesmo, e considerando como culpado o alvo dos referidos comportamentos. Desta forma, a organização apenas pretende ver-se livre do “diabo” causador do problema. Esta atitude resulta, frequentemente, na violação de direitos humanos consagrados, de cidadania organizacional e de dignidade individual. Nesta fase, a vítima torna-se num estigma e fica “marcada”. Na última fase, “*Fase de marginalização ou expulsão*”, devido aos danos psicológicos e/ou físicos causados, e após ter recorrido a apoio psicológico e também a períodos de ausência por baixa de saúde, a vítima abandona muitas vezes o seu posto de trabalho. Nas situações mais graves, a vítima de uma situação de assédio pode ficar invalidada para continuar uma vida profissionalmente activa, devido às consequências do processo de assédio moral, de que foi alvo.

Do ponto de vista do indivíduo alvo de assédio moral, uma abordagem interessante é aquela apresentada por González de Riviera (2002). De acordo com este autor, o processo de assédio moral desenrola-se ao longo de 4 fases: Numa fase inicial, denominada de “Desgoverno”, o trabalhador assediado não compreende o que se passa, não consegue acreditar no que lhe está a acontecer: não o cumprimentam à chegada ao trabalho, cancelam-lhe uma reunião em cima da hora, entregam-lhe muito mais trabalho do que é possível de realizar em termos normais, negam-lhe o acesso a informação a que tem direito. A esta fase segue-se uma outra de “Auto-recriminação” durante a qual o trabalhador se apercebe que ninguém faz caso dele, que o chefe não o recebe ou que os argumentos que expõe o deixam numa situação ainda pior. Consequentemente dá-se uma perda de auto-confiança, a qual vai minando a auto-estima do indivíduo alvo de assédio; este começa a cometer erros no seu trabalho, perde o interesse pelo mesmo e rebenta emocionalmente. Depois desta etapa, pode oscilar ente a depressão e a revolta, chegando mesmo a ter comportamentos agressivos. Por vezes, a vítima faz uma “Fuga para a frente” e tenta esforçar-se ainda mais numa tentativa desesperada de demonstrar o seu

valor, perante si mesmo e perante os outros. Quando esta tentativa fracassa, a vítima cai num estado depressivo.

2. Causas e consequências

Durante pouco mais de uma década, têm sido empreendidos diversos estudos empíricos com o objectivo de identificar as potenciais causas e consequências associadas com a ocorrência de assédio moral no local de trabalho. Assim, e no que se refere às causas da ocorrência deste fenómeno, enquanto alguns investigadores têm tentado identificar as causas a nível individual, focando quer nos traços de personalidade da vítima ou do agressor (Coyne et al., 2000; Adams, 1992; Randall, 1997; Field, 1996) outros autores, especialmente provenientes dos países escandinavos, puseram a ênfase nos factores organizacionais e deficiências no meio ambiente de trabalho (Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994; Leymann, 1996; Hauge, Skogstad & Einarsen, 2006). Relativamente aos traços da personalidade da vítima, determinadas características, como afectividade negativa, baixa auto-estima, dependência, introversão, ansiedade em ambientes sociais, instabilidade e excessiva consciência, foram associadas com a ocorrência de assédio (Coyne et al., 2000; Zapf, 1999; Aquino et al., 1999); o comportamento do agressor, que tem sido alvo de extensa investigação no Reino Unido (Adams, 1992, Crawford, 1997; Randall, 1997), foi caracterizado em termos de diversos distúrbios de personalidade, os quais, aparentemente, têm origem na história da sua infância (Randall, 1997; Hirygoyen, 1999). Por exemplo, o agressor tem sido descrito como um “fanático” e como uma pessoa que acredita na livre expressão das ideias, mesmo que isso inclua colocar em posição desconfortável um subordinado ou colega; adicionalmente têm sido descritos como pessoas motivadas pela necessidade de demonstrar poder (Brodsky, 1976).

Em termos de factores organizacionais e deficiências no ambiente de trabalho, diversos autores analisaram o papel desempenhado pela estrutura organizacional, estilo de liderança, desenho das tarefas e clima psicossocial de trabalho, verificando que o assédio moral era mais frequente nas grandes organizações burocráticas, em que o agressor se encontra mais invisível; assim, o assédio moral parece florescer em organizações que apoiam, permitem ou aceitam este tipo de comportamento ou ainda em organizações em que os agressores sentem que podem “safar-se” ou “sair ilesos”, pois este tipo de comportamentos negativos, caracterizadores do assédio moral, são aceites como parte da

cultura organizacional (Einarsen & Skogstad, 1996; Einarsen, 1999; Salin, 2003b). Adicionalmente verificou-se que, quer um estilo autoritário de liderança (Vartia, 1996; Hoel & Cooper, 2000) quer um estilo de liderança “laissez faire” (Einarsen *et al.*, 1994; Hoel & Cooper, 2000) estavam associados com a ocorrência do assédio moral. Do mesmo modo, o conflito de papéis, ambiguidade de papéis, elevadas exigências de cooperação, uma elevada carga de trabalho e uma atmosfera de trabalho tensa, foram factores relacionados com a ocorrência deste fenómeno (Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994; Zapf, Knorz & Kulla, 1996; Vartia, 1996).

Nos anos mais recentes, factores socioeconómicos associados á globalização dos mercados e às pressões acrescidas de eficiência, rapidez e competitividade, foram alvo de análise. Por exemplo, Hoel & Cooper (2000), McCarthy (1996) e Sheehan (1996) ressaltaram os efeitos causados pelas reestruturações e mudanças organizacionais, argumentando que as reestruturações e “*downsizings*” levam à eliminação de níveis organizacionais e de posições hierárquicas, reduzindo, desta forma, as oportunidades de promoção, aumentando as cargas de trabalho individuais e a concorrência interna e reduzindo a segurança no emprego, favorecendo, deste modo, a emergência de assédio moral no local de trabalho. Do mesmo modo, Baron & Neuman (1996) encontraram evidência no sentido de que a redução de custos (por exemplo os “*downsizings*”, despedimentos, cortes ou congelamentos salariais), bem como mudanças organizacionais, (tais como as reestruturações e operações de reengenharia financeira), estavam significativamente correlacionadas com a ocorrência de comportamentos agressivos e hostis no local de trabalho.

Reportando-nos agora às consequências individuais e organizacionais, são de destacar, em termos individuais, isolamento e dificuldades de ajustamento social, doenças psicossomáticas, depressões e distúrbios de natureza compulsiva, sentimentos de desamparo, raiva, ansiedade e desespero (Leymann, 1996); o facto de ser alvo de assédio moral no local de trabalho parece transformar as percepções das vítimas, não só face ao seu ambiente de trabalho mas também face à vida em geral, em situações ameaçadoras, envolvendo medo, perigo e auto-questionamento. Diversos estudos sugerem que as vítimas de assédio moral no local de trabalho podem desenvolver uma sintomatologia semelhante ao stress pós traumático, diagnóstico frequentemente utilizado para descrever o padrão de sintomas desenvolvido pelas vítimas de acontecimentos altamente

traumáticos tais como desastres naturais, assalto violento, rapto ou tortura (Einarsen & Mikkelsen, 2003). Em termos de consequências organizacionais, os efeitos da ocorrência de assédio moral manifestam-se, não só por via das consequências que produzem nas vítimas, mas também pelos efeitos que geram nos observadores e na organização como um todo. Os efeitos mais frequentemente encontrados são: reduzida motivação e satisfação no trabalho, diminuição do nível de criatividade no desempenho das tarefas, aumento do nível de absentismo e quebras de produtividade, elevada rotação de pessoal e ainda custos legais, nos casos em que a vítima recorre à justiça, com impacto negativo sobre as relações públicas da organização (Hoel, Einarsen & Cooper, 2003).

3. Metodologia

No que se refere aos aspectos metodológicos, tem existido na investigação um consenso generalizado relativamente aos instrumentos de pesquisa, constituindo os inquéritos por questionário o instrumento mais utilizado. Embora alguns estudos preliminares se tenham baseado na percepção subjectiva de ser (ou não) alvo de assédio, a maioria dos investigadores tem utilizado questionários com o objectivo de medir a exposição a uma listagem de comportamentos agressivos, sendo um dos instrumentos mais utilizados o “Negative Acts Questionnaire” (NAQ) (Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994). Outros instrumentos, utilizados previamente na investigação sobre este tema, são: o “Leymann Inventory Psychological Terrorization” (LIPT; Leymann, 1990b), o “Bullying at Work Questionnaire” (Quine, 1999) e o “Work Harassment Scale” (Bjorkqvist, Osterman & Hjelt-Back, 1994). Estes instrumentos são operacionalizados através de um critério objectivo, sendo frequentemente utilizado o critério definido por Leymann (1990b), ou seja, para que um indivíduo seja considerado vítima de assédio moral no local de trabalho, tem de responder afirmativamente a “pelo menos um comportamento”, “pelo menos uma vez por semana”, “durante os últimos seis meses”. Por vezes, alguns investigadores têm utilizado um período temporal mais alargado, ou seja “durante os últimos 12 meses” (Quine, 1999).

De acordo com a maioria dos investigadores nesta área (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003), esta metodologia proporciona um método mais objectivo de medir o nível de incidência de assédio moral no local de trabalho, face a questionar os inquiridos se foram alvo de assédio moral de acordo com uma definição que lhes é apresentada, pois todos os

itens do questionário são redigidos em termos comportamentais, não implicando juízos de valor sobre a sua experiência. Estes autores referem ainda que, as situações em que um indivíduo percebe ser assediado por outro envolvem frequentemente percepções subjectivas dos intervenientes, logo os alvos dos comportamentos podem avaliar uma dada situação como sendo de assédio não só em função do comportamento ou das características do seu ambiente de trabalho, mas também em função do estado de angústia ou desespero do que se encontram. Consequentemente, devem ser evitadas metodologias que se baseiem apenas na percepção subjectiva dos alvos dos referidos comportamentos.

Einarsen (1996; 2000), investigador norueguês líder nesta área científica, refere que a metodologia óptima deverá incluir ambos os métodos referidos (listagem de comportamentos e definição), na medida em que tal abordagem proporciona informação tanto sobre a natureza e intensidade dos comportamentos agressivos como sobre a percepção subjectiva da vítima. Relativamente aos níveis de incidência de assédio moral, encontrados nos estudos empíricos realizados até à data, verifica-se que estes são inferiores nos estudos que utilizaram uma definição de assédio moral face aos que utilizaram um questionário contendo uma listagem de comportamentos de assédio moral (Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia, 2003).

V – Estudo realizado no sector bancário português

1. Instrumentos

De acordo com a metodologia preconizada por outros investigadores nesta área (Einarsen *et al.* 2003; Salin, 2001), neste estudo o nível de incidência de assédio moral no local de trabalho foi medido através de duas estratégias complementares. Em primeiro lugar, os inquiridos foram questionados sobre a ocorrência de um conjunto de 38 comportamentos negativos⁹, durante os últimos 12 meses; em segundo lugar, foi-lhes apresentada uma definição de assédio moral, baseada na investigação anteriormente realizada (Einarsen & Skogstad, 1996; Einarsen *et al.*, 2003), de forma a captar a percepção subjectiva dos

⁹ Esta escala foi construída com base no “Negative Acts Questionnaire Revised” (Einarsen & Hoel, 2001), tendo sido adicionados outros itens extraídos de outras escalas (e.g. LIPT), considerados pertinentes tendo em conta o sector em análise, bem como outros itens relativos ao contexto organizacional do sector bancário português.

inquiridos. Esta definição realça a natureza negativa, persistente e duradoura no tempo do assédio moral, adicionando-lhe a natureza hipoteticamente política destes comportamentos. Relativamente aos inquiridos que se consideravam alvo de assédio, foi solicitada a resposta a questões relativas aos agressores, à duração do processo, à sua saúde física e mental e às estratégias empregues para lidar com a situação.

2. Amostra

A informação foi recolhida através de um questionário, divulgado por via de um processo de bola de neve, iniciado através de contactos preferenciais dos membros deste projecto no sector bancário. De seguida foram contactados os principais Sindicatos existentes no sector (SBSI; SBN; SBC; SNQTB:SINTAF)¹⁰ bem como as Comissões de Trabalhadores das principais instituições bancárias da praça, com o objectivo de alargar a dimensão da amostra e o foco de análise. Os respondentes foram seleccionados aleatoriamente, embora fossem tomados em conta alguns critérios relativamente ao género e formação académica dos inquiridos, de forma a reflectir as tendências de recrutamento e a estrutura sectorial do sector bancário (cf. Almeida, 2001). A taxa de resposta diferiu significativamente entre os métodos de recolha de dados: enquanto no primeiro caso a quase totalidade dos questionários foram devolvidos e considerados utilizáveis, no caso daqueles recolhidos por via dos sindicatos e das comissões e trabalhadores, a taxa de resposta foi de 26%.

Começando por analisar a estrutura global da amostra, constituída por 561 inquiridos, 54,2% são homens e 45,8% mulheres, sendo a idade média dos inquiridos de 39 anos; em termos sectoriais, 92,2% pertencem ao sector privado e o restante ao sector público. Relativamente à sua formação académica, 57,6% dos inquiridos tem formação \leq 12º ano de escolaridade e 42,4% tem formação pós – graduada. No que se refere às funções desempenhadas, 41,5% identificaram-se como administrativos, 37,4% como técnicos, 16,4% como supervisores e 4,7% como exercendo funções de gestão. Finalmente, o estatuto organizacional foi classificado como trabalhadores por 65,9%, como supervisores por 26,4%, como chefias intermédias por 6,6% e como directores por 1,1% dos inquiridos.

¹⁰ Respectivamente, Sindicato dos Bancários do Sul e Ilhas, Sindicato dos Bancários do Norte, Sindicato dos Bancários do Centro, Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancário e Sindicato dos Trabalhadores das Actividades Financeiras.

3. Resultados

Vamos agora expor os resultados obtidos mediante a aplicação das duas estratégias complementares de aferição do assédio moral no local de trabalho referidas. Relativamente à experiência de assédio moral subjectivo¹¹, 5,9% dos inquiridos referiu ter sido “frequentemente¹²” alvo de assédio moral, 24,8% referiu ter sido ocasionalmente alvo desta situação e 69,3% referiu nunca ter sido alvo da mesma, nos últimos 12 meses anteriores à realização deste estudo. Quando o período temporal foi ampliado a toda a vida profissional anterior, 24,4% dos inquiridos referiu ter sido alvo de assédio moral frequente, sendo que 15,5% das vítimas abandonou o seu local de trabalho na sequência da situação. Adicionalmente, 23,4% dos inquiridos revelou ter sido testemunha de situações de assédio moral no seu local de trabalho. No que se refere ao assédio moral objectivo, 39,8% dos inquiridos referiu ter sido “frequentemente” alvo de assédio moral, 51,5% “ocasionalmente” e 9,1% “nunca”, de acordo com o critério de Leymann (1990b) de “pelo menos um comportamento”, “pelo menos uma vez por semana”.

De acordo com os valores apresentados, podemos constatar que uma vasta camada da população activa é susceptível de ser alvo de assédio moral durante a sua vida activa. A grande diferença encontrada nos níveis de incidência apurados mediante a aplicação das duas estratégias utilizadas pode ter origem quer na escassa divulgação deste fenómeno em Portugal, quer devido a razões culturais, podendo os comportamentos negativos, aqui identificados como sendo típicos de assédio moral, serem aceites como fazendo parte integrante da cultura organizacional ou nacional (Nielsen & Einarsen, 2008). Adicionalmente, os resultados obtidos vão de encontro aos encontrados por Salin (2001), num estudo realizado entre gestores executivos, os quais revelarem, de forma análoga, uma certa discrepância nos níveis de incidência deste fenómeno consoante a metodologia empregue.

¹¹ Neste contexto assédio moral subjectivo refere-se à percepção dos inquiridos de acordo com a definição apresentada pelos investigadores; complementarmente, designaremos assédio moral objectivo o nível de incidência apurado de acordo com a listagem de comportamentos típicos de assédio moral.

¹² 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, relativas à escala de comportamentos destinada a medir o nível de incidência de assédio moral objectivo, 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. As respostas “nunca” foram consideradas como não ser alvo de assédio moral no local de trabalho.

No que se refere à identificação de grupos com um maior risco de serem alvo de assédio moral, fomos testar se existiam diferenças estatisticamente significativas relativamente a variáveis como género, idade, habilitações literárias, função profissional e posição organizacional. A investigação europeia existente até à data tem sido largamente inconclusiva no que se refere às características demográficas das vítimas de assédio moral, sugerindo que a experiência de homens e mulheres é semelhante ou que não se verifica existirem diferenças estatisticamente significativas (Zapf, Einarsen, Hoel & Vartia, 2003). Neste caso do sector bancário português, e no que se refere aos indivíduos que se consideraram alvo de assédio moral frequente de acordo com a definição apresentada, embora uma maior percentagem de homens, face a mulheres, se considere vítima de assédio moral (6,9% versus 4,7%), a utilização de um teste *t – student* ($P > 0,05$) revelou não haver diferenças estatisticamente significativas; de igual modo, não foram identificadas diferenças estatisticamente significativas relativamente à idade, antiguidade, posição e função desempenhada. No entanto, foram identificadas diferenças estatisticamente significativas relativamente à posição hierárquica e habilitações literárias; os grupos de maior risco encontrados foram, respectivamente, os inquiridos com posição de gestão e os indivíduos com maior nível de habilitações (Mestrado ou Pós-Graduação).

Analisando agora a experiência de assédio moral quanto às suas características fundamentais, para o grupo alvo de assédio moral frequente, verifica-se, que na maioria dos casos (42,4%). a experiência de assédio moral vivida pelas vítimas 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).

Relativamente aos comportamentos mais frequentes, para o mesmo grupo de indivíduos frequentemente assediados, 69,7% dos inquiridos referiram “As suas opiniões e pontos de vista são ignorados”, 57,6% referiram “Tem uma carga de trabalho excessiva” e 54,5% referiram “O seu trabalho é excessivamente controlado”. Relativamente aos indivíduos

alvos de assédio moral ocasional, 30,9% referiram “Tem uma carga de trabalho excessiva”, 23,8% referiram “O seu trabalho é excessivamente controlado” e 21,6% referiram “É-lhe exigida a realização de tarefas abaixo do seu nível de competência”.

VI – Conclusões

Comparando estes resultados, obtidos para o sector bancário português, com aqueles obtidos noutros estudos realizados sobre o mesmo sector de actividade económica e apresentados no ponto II, podemos constatar que, não obstante a existência de diferenças nos níveis de incidência obtidos para o que contribuem as diferenças nas metodologias empregues, verifica-se existirem valores relativamente análogos bem como semelhanças quanto ao tipo de comportamentos mais frequentes, constituindo este aspecto um indicador comum: a sua relação com o trabalho desempenhado. Deste modo temos que, no que se refere aos níveis de incidência de assédio moral objectivo, enquanto no nosso estudo encontramos um nível de incidência de assédio moral frequente de 39,8%, Maciel et al. (2007) encontraram um nível de incidência análogo (38,9%). Almeida (2003) encontraram um nível de incidência de 44,7%, embora a metodologia empregue tenha sido diversa. Adicionalmente, Yilmaz & Soydas (2006) encontraram um nível de incidência de 15,7%, de acordo com uma definição apresentada aos inquiridos.

No que se refere aos comportamentos típicos de assédio moral, verifica-se que, no nosso estudo e de acordo com o atrás referido, os mais frequentemente referidos foram: “As suas opiniões e pontos de vista são ignorados”, “Tem uma carga de trabalho excessiva”, “O seu trabalho é excessivamente controlado” e “É-lhe exigida a realização de tarefas abaixo do seu nível de competência”. De forma análoga, Maciel et al. (2007) referem como comportamentos mais frequentes: “Seu chefe o enche de trabalho”, “Seu chefe prejudica a sua saúde” e “Seu chefe dá instruções imprecisas e confusas”. Por sua vez Yilmaz & Soydas (2006) referem, como comportamentos mais frequentes: “É-lhe exigida a realização de trabalho abaixo do seu nível de competência” e “É-lhe vedado o acesso a informação que afecta o seu desempenho profissional”. Finalmente, Almeida (2003) referem que os bancários portugueses relatam que “lhes são atribuídas propositadamente tarefas absurdas ou inúteis”, “atribuição constante de tarefas novas”, “Já não ousam fazer valer os seus direitos horários, salariais, etc” e “a administração/gestão age de forma a que nunca sejam promovidos”. Como se pode observar todos estes comportamentos se relacionam com o

trabalho e parecem ir ao encontro do referido por Rita Garcia Pereira (2009; p.15): “Nos dias que correm e não obstante a consagração constitucional do direito ao repouso.....a maior parte dos cidadãos trabalha mais de dez horas diárias, cultivando-se uma lógica que terá começado no sector bancário mas que se alastrou a quase todas as actividades, consistente no facto de um “bom trabalhador” ser aquele que se mantém no local de trabalho muito para além da sua hora de saída”.

Muito embora os resultados deste estudo apresentem limitações, nomeadamente no que se refere á representatividade da amostra, permitem trazer um contributo á investigação na medida em que se aplicam a um sector de actividade económica sobre o qual existe não só escassa informação como é difícil a obtenção da mesma.

VIII - Referências

Abrantes, J. J. (2003). Contrato de Trabalho e Direitos Fundamentais, *in* AAVV, Revista Themis, Ano II, nº 4, 2001, pp. 23-29; “Contrato de Trabalho e Meios de Vigilância da Actividade do Trabalhador”, Separata dos Estudos em Homenagem do Prof. Doutor Raul Ventura, Edição da FDUL, Coimbra Editora.

Adams, A. (1992). *Bullying at Work - How to Confront and Overcome It* London, Virago

Almeida, P.P. (2001). “1º Diagnóstico à situação contratual e expectativas dos Bancários Portugueses”, Sindicato dos Bancários do Sul e Ilhas, ISCTE. Lisboa. Celta Editora.

Almeida, P.P. (2003). O Assédio Moral no sector bancário, relatório de Pesquisa para o IDICT, Lisboa, Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social

Almeida, P.P. (2007). Assédio Moral no trabalho. Resultados de um estudo. *Revista Dirigir*, Abril-Junho 2007.

Aquino, K. Grover, S., Bradfield, M. & Allen, D. (1999): “The effects of negative affectivity, hierarchical status, and self-determination on workplace victimization”, *Academy of Management Journal*, 42 (3), p.260-272.

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.

Ashforth, B. (1994). “Petty Tyranny in organizations”, *Human Relations*, 47 (7), 755-778.

Baron, R.A. & Neuman, J.H. (1996). Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes, *Aggressive Behavior*, 22 (3), p.161-173.

- Bettencourt, P. (2002). Controle patronal e limitação dos direitos de personalidade, in AAVV, Minerva, *Revista de Estudos Laborais*, 1, 127-136;
- Biscaia, A., Fronteira, I., Ferrinho, P., Craveiro, I., Antunes, A.R., Conceição, C., Flores, I., Santos, O.(2001). Violência entre profissionais de saúde no local de trabalho, Associação para o Desenvolvimento e Cooperação Garcia da Horta, Ministério da Saúde
- Bilgel, N., Ayatc, S. & Bayram, N. (2006). “Bullying in Turkish white-collar workers”. *Occupational Medicine*, 56, 226-231.
- Bjorkqvist, K., Osterman & Hjelt-Back (1994). Aggression among university Employees *Aggressive Behaviour*, 20, 173 -184 .
- Brodsky, C.M., (1976). *The Harassed Worker*. Toronto, Lexington Books, DC Heath & Company
- 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
- Carvalho,M.(2006). AssédioMoral /Mobbing, http://www.ctoc.pt/downloads/files/1155034857_40a49.pdf.
- Cordeiro, A.M. (1998). *O respeito pela esfera privada do trabalhador*, in AAVV, III Congresso Nacional de Direito do Trabalho – Memórias, Coord. António Moreira, Editora Almedina,17-37.
- Cowie, H., Jennifer, D., Neto, C., Angulo, J.C., Pereira, B., Del Barrio, C., & Ananiadou, K. (2000). Comparing the nature of bullying in two European countries: Portugal and UK. In Sheehan, M., Ramsay, S., and Patrick, J. (Eds), *Transcending Boundaries: Integrating People, Processes and Systems*. Brisbane, Griffith University
- Coyne, I., Seigne, E., Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9 (3), 335-349.
- Crawford, N., (1997). Unpublished paper presented as a key note speaker address at the Bullying Conference, Staffordshire University, U.K.
- Doherty, N. (1996): “Surviving in an Era of Insecurity”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (4), p.471-478.
- Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). “Bullying at work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 185–201.
- Einarsen, S., & Raknes, B.I. (1997). Harassment at Work and the victimization of men, *Violence and Victims*, 12, 247 – 263.
- Einarsen, S. (2000). “Bullying and harassment at work: A review of the Scandinavian approach”, *Aggression and violent behaviour*, 5, 379-401.

Einarsen, S. & Hoel, H. (2001). The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work. Paper presented at the 10th European Congress at work and Organizational Psychology.

Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, G. (2003). *The concept of Bullying at work: the European Tradition*. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (Eds): *Bullying and Emotional Abuse in the workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor and Francis.

Einarsen, S. & Mikkelsen, E.G.(2003). *Individual effects of exposure to bullying at work*. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (Eds): *Bullying and Emotional Abuse in the workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor and Francis.

EFILWC (2010). Changes over time – First findings from the fifth European Working Conditions Survey. <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1074.htm>

Ferreira, F. (2004). A Inovação Tecnológica no Sistema Bancário Português: Ensaio Empírico e Pistas para uma Reflexão”. *Estudos I*; Faculdade de Economia, Universidade do Algarve.

Field, T., (1996). *Bullying In sight*, UK, Success Unlimited,

Giga, S. & Hoel, H. (2003). Violence and stress at work in financial services. Working Paper. Sectoral Activities Programme. International Labour Office, Geneva.

González de Riviera, J.L. (2002). El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso. Espasa Calpe, SA, Madrid.

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.

Hirigoyen, M.F. (1999). Assédio, coacção e violência no quotidiano, Lisboa, Pergaminho

Hogh,A. & Dofradottir, A. (2001). Coping with Bullying in the Workplace, *The European Journal of Work and Organizational Psychology*,10 (4), 485 –495;

Hoel, H. & Cooper, C. (2000). *Destructive Conflict and Bullying at work* Manchester School of Management. Manchester: University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST).

Hoel,H., Cooper,C.L., Faragher, B. (2001). The experience of Bullying in Great Britain: The impact Organizational Status, *The European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 443 – 465;

Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, G.(2002). Workplace bullying and stress. In P.L. Perrewé & D.C. ganster. *Historical and current p~erspectives on stress and health* (pp. 293-333). Amsterdam: Elsevier

Hoel, H., Einarsen, S., Cooper, G. (2003). *Organizational effects of bullying*. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (Eds): *Bullying and Emotional Abuse in the workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor and Francis.

Hoel, H. Giga, S. & Faragher, B. (2005). Intervening against Workplace Bullying. Apresentação na 5ª Conferencia sobre Assédio Moral no local de trabalho: “Working together to tackle workplace bullying: Concepts, research and solutions”, Portsmouth, U.K.

Lee, D. (2000). An analysis of workplace bullying in the UK, *Personnel Review*, 29 (5), 593-610.

Leite, J. & Almeida, J.F.C. (2004). *Código do Trabalho*, 2ªedição, Coimbra Editora.

Lei nº 7/2009, de 12 de Fevereiro – Aprova a Revisão do Código de Trabalho.

Leymann, H. (1990b). Mobbing and psychological terror at workplaces, *Violence and Victims*, 5(2), 119-126

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

Leymann, H. and Gustafsson (1996). Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5

Lewis, D. (1999)/ Workplace bullying – Interim findings of a study in further and higher education in Wales, *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 106-118.

Liefooghe, A.P.D., Davey, K. MacKenzie (2001). Accounts of Workplace Bullying: The Role of the Organization, *The European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 375 –392;

Maciel, R.H., Cavalcante, R., Matos, T.C.R. (2007). Auto-Relato de situações constrangedoras no trabalho e Assédio Moral nos bancários: Uma fotografia. *Psicologia e sociedade*, 19 (2), 121-128.

McCarthy, P. (1996). *When the mask slips: inappropriate coercion in organizations undergoing restructuring*. In McCarty P., Sheehan, M. and Wikie, W. (Eds): *Bullying: From Backyard to Boardroom*. Alexandria: Millennium Books.

Moreira, T. (2004). “Esfera privada e novas tecnologias”, in AAVV, Minerva, *Revista de Estudos Laborais*, 3 (4), Editora Almedina.

Moreira, T. (2004). “Esfera privada do trabalhador e controle do empregador”, *STVDIA IURIDICA*, 78, Boletim da F.D.U. Coimbra, Coimbra Editora.

Nielsen, M. B., & Einarsen, S. (2008). Sampling in research on interpersonal aggression. *Aggressive Behavior*, 34 (3), 265-272.

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

Pacheco, M.G.R. (2007). *Assédio Moral no Trabalho – o elo mais fraco*, Editora Almedina.

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.

Pereira, A. G. (2005). “A praga do assédio no trabalho: uma questão de cidadania”, in Ousar Sonhar, ousar lutar, ousar vencer, Colectânea de textos, Fórum Culturas, 63-71.

Pereira, R.G. (2009). “*Mobbing ou Assédio Moral no Trabalho – contributo para a sua conceptualização*”, Coimbra Editora.

Projecto-Lei 252/VIII – “*Protecção laboral contra o terrorismo psicológico ou assédio moral*”, Diário da República, II Série A, 54.

Quine L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medicine Journal*, 318, 228–232.

Randall, P., (1997). *Adult Bullying; Perpetrators and Victims*. London: Routledge.

Rayner, C., Sheehan, M., Barker, M. (1999). Applying strategies for dealing with workplace bullying”, *International Journal of Manpower*, 20.

Redinha, M.R. (2009), “Assédio Moral ou Mobbing no Trabalho”, in AAVV, Estudos em Homenagem ao Prof. Doutor Raul Ventura, Edição FDUL, Coimbra Editora, 833-847.

Resolução do Parlamento Europeu sobre o Assédio Moral no Local de trabalho nº 2339/2001. Parlamento Europeu 2001, Comissão do Emprego e dos Assuntos Sociais.

Salin, D. (2001): “Prevalence and Forms of Bullying Among Business Professionals: A Comparison of two different Strategies for Measuring Bullying”, *The European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 425 –441.

Salin, D. (2003b). Bullying and Organizational Politics in competitive and rapidly changing work environments. *International Journal of Management and Decision Making*, 4 (1), 35-36.

Serra, A.V., Ramalheira, C., Moura-Ramos, M. & Homem, T.C. (2005). A escala portuguesa de mobbing. *Psiquiatria Clínica*, 26 (3), 189-211.

Sheehan, M. (1996). *Case Studies in Organizational Restructuring* In McCarty P., Sheehan, M. and Wilkie, W. (Eds): *Bullying: From Backyard to Boardroom*. Alexandria: Millennium Books.

Silva, V.P.C. (2001). Estratégias empresariais e flexibilidade dos recursos humanos: o impacto na banca comercial portuguesa. Tese de Doutoramento, Universidade Aberta, Lisboa.

Tornley, C., Contrepois, S. & Jeffers, S. (1997). Trade unions, restructuring and individualism in French and British banks. *European Journal of Industrial Relations*, 3 (1), 83-105.

Thylefors, I. (1987). “Syndabockar: om utstötning och mobbning i arbetslivet (About expulsion and bullying in working life). Stockholm: Natur och Kultur.

UNISON (1997). UNISON members' experience of bullying at work. London: UNISON.

Vartia, M. (1993). Psychological harassment (bullying, mobbing) at work. In K. Kauppinen-Toropainen (ed), OECD panel group on women, work and health. National Report: Finland. Helsinki: Ministry of Social Affairs and Health, Publications 6/1993, 149-152.

Vartia, M. (1996). The sources of Bullying – Psychological Work Environment and Organizational Climate, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 203-214.

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.

Yilmaz, G. & Sodas, A.U. (2006). Bullying among Turkish bank employees and its relations with sick leave. Presentation made during the 7th Asia Pacific management Conference, Bangkok.

Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing / bullying at work, *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 70-85.

Zapf, D., Knorz, C. & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and health outcomes, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 215 – 237.

Zapf, D & Einarsen, S (2001). Bullying in the Workplace: Recent Trends in Research and Practice – An Introduction, *The European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (4), 369–373.

Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. & Vartia, M. (2003). Empirical Findings on Bullying in the workplace In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (Eds): *Bullying and Emotional Abuse in the workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor and Francis.