

BULLYING NO LOCAL DE TRABALHO, CLIMA ORGANIZACIONAL E SEU IMPACTO NA SAÚDE DOS TRABALHADORES

Manuel Salvador Araújo (ESEIG, IPP)¹

Teresa Mendonça McIntyre (IEP, UM)²

Scott Elmes McIntyre (UH-CL, USA)³

Resumo: O *Bullying* no local é um fenómeno que nas duas últimas décadas assumiu um interesse crescente da comunidade científica internacional, nomeadamente dos profissionais da área da saúde ocupacional. Contudo os avanços sentidos, quer na área académica quer ao nível interventivo, não têm no nosso país acompanhado as evoluções dos países mais a Norte na Europa. Portugal, juntamente com os países mediterrânicos têm procurado investir mais no estudo e intervenção no *bullying* no local de trabalho, procurando esta comunicação ser mais uma contribuição para o conhecimento científico em Portugal deste campo de estudo. Algumas das questões se têm colocado pelos estudo pioneiros deste fenómeno (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003; Hirigoyene, 2002; Leymann, 1996; Vartia, 2001) referem-se ao impacto que a violência psicológica pode ter ao nível da saúde física e mental dos trabalhadores, pelo que importa avaliar em que medida é que esta pode afectada por climas organizacionais mais permissivos às situações de agressividade. Esta comunicação tem 3 objectivos principais: a) sensibilizar para o fenómeno do *bullying* no local de trabalho; 2) apresentar dados estatísticos de prevalência numa amostra portuguesa; e c) analisar em que medida o *bullying* afecta a saúde física e mental dos trabalhadores. Foi administrado uma bateria de testes dos quais faziam parte o *Negative Acts Questionnaire* (Einarsen & Raknes, 1997), o *Rotterdam Symptom Checklist* (Haes *et. al.*, 1990) e *General Health Questionnaire* (Goldberg, 1978) a uma amostra de 787 trabalhadores de empresas do sector dos serviços e da indústria, sendo depois analisados através do programa estatístico SPSS. Os dados apontam para valores de prevalência de *bullying* nesta amostra foi de 7,8 por cento utilizando o critério mais conservador, sendo o sector dos serviços o mais afectado em comparação com o sector industrial. Foi encontrada uma relação significativamente negativa entre o *bullying* no local de trabalho e o clima organizacional, sendo esta relação também significativa com a saúde dos trabalhadores (sintomatologia física e psicológica e saúde mental). A prevalência do *bullying* no local de trabalho nesta amostra portuguesa indicia que os nossos trabalhadores apresentam valores elevados de prevalência, pelo menos se comparados com o 3 a 5 por cento sugeridos por Heinz Leymann São apresentadas algumas reflexões e sugestões para a intervenção.

Palavras-chave: *bullying* no local de trabalho; clima organizacional; saúde ocupacional e GRH.

Introdução

O fenómeno do *bullying/mobbing* no local de trabalho foi pela primeira vez apresentado à comunidade científica pelo terapeuta familiar Heinz Leymann em 1984, através de um relatório publicado na National Board of Occupational Safety and Health in Stockholm, Sweden (Leymann & Gustavsson, 1984, citados por Zapf & Leymann, 1996). Vindo de uma experiência clínica relacionada com conflitos familiares, Heinz Leymann cedo encontrou a relação entre os conceitos de um certo tipo de violência

¹ Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão, Instituto Politécnico do Porto salvador.araujo@eu.ipp.pt

² Instituto de Educação e Psicologia, Universidade do Minho

³ Houston Clear Lake University, EUA

prolongada na escola por parte das crianças e uma certa forma de violência sentida pelos seus pacientes adultos, procurando transferir estes conceitos da Escola para o mundo do trabalho, o que culminou com a publicação em 1986 do seu famoso livro “Mobbing – Psychological Violence at Work” (Einarsen, Hoel, Zapft & Coper, 2003). Este autor, Nascido na Alemanha, mas com cidadania Sueca, falecido em 2003, é hoje considerado “o pioneiro” dentro desta área de investigação, deixando inúmeras publicações e influenciando enormemente os actuais investigadores da violência psicológica no local de trabalho.

Brodsky em 1976, já havia publicado um livro sobre o que ele chamou de “trabalhador assediado” nos Estados Unidos da América. No entanto, não era sua intenção estudar a problemática do *bullying* no local de trabalho, mas sim focalizar-se nas condições de trabalho que se associavam com os acidentes, o stress fisiológico e a exaustão provocada por longos períodos de trabalho ou tarefas monótonas, hoje considerada uma área de investigação crucial no âmbito da Psicologia da Saúde Ocupacional – o *stress ocupacional*. A pertinência dos seus estudos não teve o impacto que se esperava na sociedade Americana, que por razões de cariz social e político desfavoráveis (a agitação social dos anos 60), só viriam mais tarde a ser reconhecidos (mais precisamente na década de 80). Na Europa, este reconhecimento só foi possível aquando da aprovação de uma lei Sueca relativa “ao clima organizacional”, o que permitiu a redescoberta dos estudos deste investigador norte-americano.

Em 1992, um jornalista britânico (Andrea Adams) publica um livro que viria a catapultar o fenómeno de *bullying* no local de trabalho de um meio mais ou menos discreto da ciência, para as “luzes estridentes da comunicação social”. Dando-lhe o título de “*Bullying at Work*”, Adams divulga via rádio (BBC - British Broadcasting Corporation), uma série de programas temáticos em que largamente difunde esta problemática que passou a fazer parte da agenda política e seguida de perto pela atenta opinião pública britânica. A par do impacto deste trabalho jornalístico, Leymann (1993) citado por (Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003), publica um livro intitulado “*Mobbing – Psychological Terror at Work*”, que teve uma grande procura na Alemanha, alertando a sociedade e formando uma maior consciência social sobre esta realidade, que foi alastrando do Norte para o Sul da Europa, assim como a outros continentes. A Organização Mundial do Trabalho (OIT) viria através do relatório de Chappell e Di Martino (1998) a salientar as múltiplas formas de violência no trabalho, analisando as

principais orientações legislativas, assim como as acções integradas na prevenção e combate ao fenómeno.

Depois de quase duas décadas de investigação e intervenção sobre o tema específico do *bullying* no local de trabalho, principalmente por parte da Europa (e dentro desta mais especificamente o Norte da Europa), os países mais a Sul, como é o caso de Portugal, ainda têm muito a realizar, quer em termos de investigação, quer em termos de intervenção. A investigação no nosso país está ainda muito no início, havendo contudo uma nova geração de investigadores de áreas tão distintas como o Direito, a Medicina, a Enfermagem, a Gestão ou a Psicologia, que estão a procurar aumentar o nosso conhecimento no que respeita à situação em Portugal.

Em 2006 realizou-se em Dublin, “The Fifth International Conference on *Bullying and Harassment in the Workplace*”, que acontece bianualmente, e que teve uma grande adesão em termos do número de países envolvidos (124), assim como na quantidade e qualidade das comunicações apresentadas. A organização deste evento decidiu alargar a sua influência a outros continentes e pela primeira realizou-se a conferência fora da Europa, sendo o Canada o país escolhido para a sexta edição deste encontro profissional e que decorreu em Junho de 2008 em Montreal (estado do Quebec). O crescente interesse nesta área específica da saúde no trabalho em termos internacionais, parece estar a criar um contexto que promove a investigação e a intervenção no nosso país, o que se torna evidente pela constatação do crescente número de temas de trabalhos de investigação neste domínio específico. Com efeito, existem já teses mestrado e de doutoramento sobre este tema em várias áreas científicas que vão da Medicina, ao Direito, à Psicologia, à Enfermagem, à Gestão, entre outras, assim como existe um número de profissionais cada vez maior a estudar esta problemática. Com efeito, podemos constatar com agrado os trabalhos do Psiquiatra Vaz-Serra (2005) nos Hospitais da Universidade de Coimbra nesta matéria, os casos levados à barra dos tribunais pelo Advogado Garcia Pereira (2007), ou ainda a preocupação da direcção da Associação Portuguesa dos Gestores e Técnicos de Recursos Humanos (APG), na melhoria da responsabilidade social das empresas e da discussão do código de ética destes profissionais.

Conceito de *Bullying* no Local de Trabalho

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (Chapell & Di Martino, 1998), a violência pode ser categorizada essencialmente em dois tipos: 1) *física* - uso da força física contra uma pessoa ou grupo com resultados danosos em termos físicos, sexuais ou psicológicos (e.g. bater, pontapear, esbofetear, empurrar) ou 2) *psicológica* – uso do poder de forma intencional, incluindo a ameaça e a força física contra uma pessoa ou um grupo, podendo originar dano em termos físicos, mentais, espirituais, morais ou sociais (e.g. abuso verbal, *bullying*, assédio e ameaças). Neste trabalho, o nosso centro de interesse é fundamentalmente a violência psicológica no local de trabalho, e dentro desta especificamente o *bullying*.

Em pouco mais de uma década, o conceito de *bullying* no local de trabalho, teve uma ressonância enorme em muitos dos países da Europa, atingindo a comunidade científica e a população trabalhadora. Muitos têm sido os artigos e livros publicados (e.g. Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003; Leymann, 1996; Rayner & Hoel, 1997), assim como todos os anos existem conferências, simpósios e *workshops* a debater este tema e conseguindo dessa forma sensibilizar as pessoas para o problema. Um exemplo muito claro desta situação é o facto de aquando da 1ª conferência internacional de *bullying* no local de trabalho, só tenham estado representados 4 países (Noruega, Suécia, Finlândia e Dinamarca), enquanto na 4ª conferência internacional de *bullying* no local de trabalho que decorreu em Junho de 2004 o número de países presentes foi de 124 (Portugal incluído), tendo este número sido ultrapassado na sua 5ª edição. De facto, o *bullying* passou de um tema *tabu* e desconhecido na investigação organizacional e na sua prática, para um dos tópicos de maior relevância na década de 90 (Hoel, Rayner & Cooper, 1999).

O estudo do *bullying*, começou inicialmente por ser um tema da Etologia, expressão usada para descrever o comportamento agressivo de alguns animais em relação a um, ou mais membros do grupo (Lorenz, 1966), rapidamente este tema passou a ser estudado em contexto escolar, para descrever os comportamentos de agressividade de alguns alunos em relação a outros, que por qualquer motivo tinham alguma vulnerabilidade que os faziam vítimas dos primeiros (Olweus, 1984), e mais recentemente o estudo do *bullying* passou para o domínio do trabalho.

Diversas expressões têm sido utilizadas em diferentes países para designar o fenómeno não tendo sido ainda adoptada uma definição internacional de consenso (Anderson, 2001). Na “I Portuguese Conference in Workplace *Bullying*” que decorreu em Lisboa em Novembro de 2007, o problema da designação do fenómeno foi mais uma vez abordado, seguindo um pouco anteriores discussões sobre o conceito. Depois de alguma discussão e argumentação, o único consenso possível foi a aceitação de que o fenómeno tem consequências altamente negativas, quer do ponto de vista individual, organizacional ou social, pelo que do ponto de vista pragmático não importa ou nome pelo qual o designamos. Qualquer que seja a designação será sempre um fenómeno que importa prevenir e combater (Rayner, 2007).

Este assume designações diferentes conforme as especificidades culturais e históricas de cada país: nos países escandinavos começou-se por utilizar o termo *mobbing*, mas hoje ele é cada vez mais substituído por *bullying*, ou usado em simultâneo com o termo *mobbing*; em França é chamado de *harcèlement moral* (Bouche, 2001); em Itália de *molestie psicologiche*, no Reino Unido (UK) de *bullying*, *bossing* ou *harassment*, nos Estados Unidos de *abuso emocional*; nos países escandinavos e germânicos de *mobbing*, no Japão de *Murahachibu*, em Portugal de *coacção moral* ou *assédio moral*, nos países hispânicos de *acoso moral*, *acoso psicológico* ou *psicoterrorismo*, sendo contudo cada vez mais comum e popular a designação internacional de *bullying* ou *mobbing* para designar este fenómeno, sendo usado com frequência como sinónimos, designando os autores num mesmo trabalho científico, às vezes de *bullying* outras vezes de *mobbing*, ou mesmo de *bullying/mobbing*. Em Portugal têm surgido alguns termos para designar este fenómeno do *bullying* no local de trabalho: *Coacção Psicológica*, *Terror no Local de Trabalho*, *Violência Psicológica*, *Perseguição no Trabalho*, *Assédio Moral no Trabalho*, *Discriminação no Trabalho*, *Abuso Emocional no trabalho*, *Injustiça Organizacional*, são alguns desses epítetos encontrados, alguns deles por tradução de expressões anglo-saxónicas (Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994; Di Martino, Hoel & Cooper, 2003; 1996; Salin, 2002).

Neste trabalho optamos pela utilização da expressão “*bullying* no local de trabalho”, por três razões principais: 1) o termo *bullying* é o termo mais utilizado pelos principais investigadores nesta área científica, sendo mesmo o escolhido para “baptizar” a conferência internacional sobre a violência psicológica no local de trabalho e numa

era de globalização (em que a comunicação se quer cada vez mais clara) a multiplicação de taxinomias só aumenta o “ruído” e a confusão entre os diferentes investigadores (ver tabela I); 2) nenhuma das designações em português (e.g. coação, assédio moral, abuso psicológico) no nosso entender, se apresentam como satisfatórias para abarcar a problemática em questão; e 3) o fenómeno que queremos analisar através deste estudo vai mais de encontro ao conceito de violência definida pelos autores como sendo *bullying*.

Podemos definir o *bullying* como “comportamentos desagradáveis, repetidos e persistentes em relação a um ou mais indivíduos e que envolve uma dimensão de ofensor-vítima, e que contribui para um ambiente de trabalho hostil” (Leymann, 1996, p. 167). Um estudo levado a termo na Noruega (Einarsen & Skogstad, 1996, cit. por Salin, 2002), revelou que 1,2% dos inquiridos afirmavam ter sido vítimas de *bullying* todas as semanas durante o último ano, e 8,6% afirmavam terem sido vítimas algumas vezes nos últimos 6 meses, sendo o género feminino o mais abusado. Salientaram-se os aspectos de desequilíbrio de poder entre vítimas e ofensores. Leymann (1992) estimou que cerca de 3,5% de toda a população trabalhadora na Suécia era vítima de *bullying*. Também apelidada de *terror psicológico, vitimação psicológica no local de trabalho e assédio moral, o bullying* tem habitualmente um antecedente conflituoso que progride em termos de cinco fases (Vaz-Serra, 2005):

- 1) o conflito;
- 2) as provocações psicológicas, rumores e a hostilidade;
- 3) o envolvimento da administração;
- 4) a classificação como pessoa difícil; e
- 5) o surgimento de sintomas psicológicos.

Leymann (1990), através da sua investigação sustenta que o *bullying* apresenta diferentes fases no tempo, revelando cursos mais ou menos estereotipados:

1 – *Incidentes críticos*: Muitas vezes começando com um pequeno conflito que vai assumindo maior dimensão na escala de relacionamento negativo. Aqui ainda não temos o *bullying* propriamente dito, mas o início que se não for parado pode criar uma escalada de violência;

2 – *Mobbing e estigmatização*: Ser sujeito a comportamentos negativos diariamente ou num longo período de tempo, transforma pequenas tensões normais em situações de claro abuso, podendo desencadear estigma no contexto de trabalho. A intenção do grupo é de alguma forma “punir a pessoa” alvo do estigma através da manipulação agressiva;

3 – *Gestão de Recursos Humanos*: Quando a organização toma consciência do caso e decide actuar o caso passa a ser “oficial”. A maior parte das vezes a tendência é para culpar a vítima, já que a formação destes profissionais tem como filosofia “a resolução do problema”, como o estigma trouxe até à GRH a ideia que aquela pessoa é complicada a primeira reacção é “como é que nos vamos livrar deste pessoa/problema?!”. A partir desta fase a pessoa fica definitivamente “rotulada”, e é através dos erros de atribuição feitos pelos colegas e pelas chefias que o fenómeno é interpretado, atribuindo-se a situação às características individuais da vítima (problemática, incompetente, conflituosa, etc.), e não ao ambiente de trabalho;

4 – *Diagnósticos incorrectos*: Devido a má preparação profissional de médicos e psicólogos no que respeita a esta realidade psicossocial, facilmente se diagnostica estas pessoas com entidades nosológicas do tipo “personalidade paranóico, desordem maníaco-depressiva”, o que em nada ajuda, quer ao retorno destas pessoas ao seu anterior posto de trabalho, quer a uma orientação vocacional que tenha as características organizacionais em consideração; e

5 – *Expulsão*: Normalmente a pessoa vítima de actos negativos por parte de pessoas ou organizações desenvolve patologias severas que a afastam do posto de trabalho, levando a que esta se demita ou que seja pela organização dispensada.

Avaliação do bullying

O problema da objectividade/subjectividade do *bullying* remete para a dificuldade da avaliação deste fenómeno, pois a variedade dos critérios que podemos adoptar têm conduzido a uma diversidade grande de instrumentos e medidas, que complicaram a investigação (Cowie *et al.*, 2001). A maioria dos instrumentos nesta linha conceptual mede o *bullying* através da apresentação de um inventário de comportamentos negativos associados com o *bullying*, aos quais os sujeitos assinalam o grau em que se percebem como sendo vítimas e estando expostos a esses mesmos

comportamentos, como são disso exemplo o LIPT – Leymann Inventory of Psychological Terror (Leymann, 1990) e o NAQ - Negative Acts Questionnaire (Einarsen & Raknes, 1997; Hoel & Cooper, 2000).

Existe contudo uma outra abordagem iniciada por Einarsen e Raknes (1997), e influenciada pelos estudos com crianças em meio escolar, que apresenta a definição de *bullying* aos sujeitos, seguida de uma série de questões relativas à frequência e duração da exposição a esses comportamentos definidos. Esta última abordagem da avaliação do *bullying* parece-nos menos objectiva que a identificação e gradação de comportamentos inventariados como sendo de *bullying*, no entanto, uma e outra têm sido usadas na investigação, às vezes isoladas outras vezes em associação, já que a discussão sobre o tema tem chegado à conclusão que são ambas legítimas e que podem em conjunto ser mais válidas (Salin, 2002). No que respeita à conceptualização do *bullying* no local de trabalho os autores têm amiúde considerado este fenómeno como essencialmente interpessoal já que envolve uma dinâmica entre duas partes – ofensor e vítima. Contudo, alguns autores procuram perspectivar este fenómeno a um outro nível, isto é, remetem para uma relação entre um indivíduo e uma organização, ou seja um sistema que se organiza para lidar de uma forma “perversa” com algumas pessoas que por qualquer razão, se passaram a constituir como problema a resolver (Liefoghe & Davey, 2001). Vaz-Serra (2005) desenvolveu um instrumento para a população portuguesa que intitulou de Escala Portuguesa de Mobbing (EPM), tendo inicialmente sido influenciados pela escala de Leymann, com valores de validade e fidelidade prometedores em termos de avaliação do fenómeno do *bullying* no local de trabalho.

Como podemos ver pela observação da figura 1 o fenómeno do *bullying* no local de trabalho tem uma dinâmica multifactorial, em que os factores culturais e sócio-económicos assumem um papel de “caldo mais ou menos propenso a situações de abuso”, através da valorização ou não de fenómenos que existindo na sociedade tais como o *bullying*. Teremos nós legislação específica que possa ser suficientemente dissuasora de situações de *bullying*? Temos políticas sociais ao mais alto nível, com planos, programas, orçamentos, recursos, etc. ..., que possam deixar inequívoca a posição do estado no que ao tratamento indigno diz respeito? Está a sociedade portuguesa sensibilizada para o fenómeno, assim como para as suas terríveis consequências? Estará o poder judicial sensibilizado e munido dos mecanismos necessários para que “o crime nesta área não compense”?

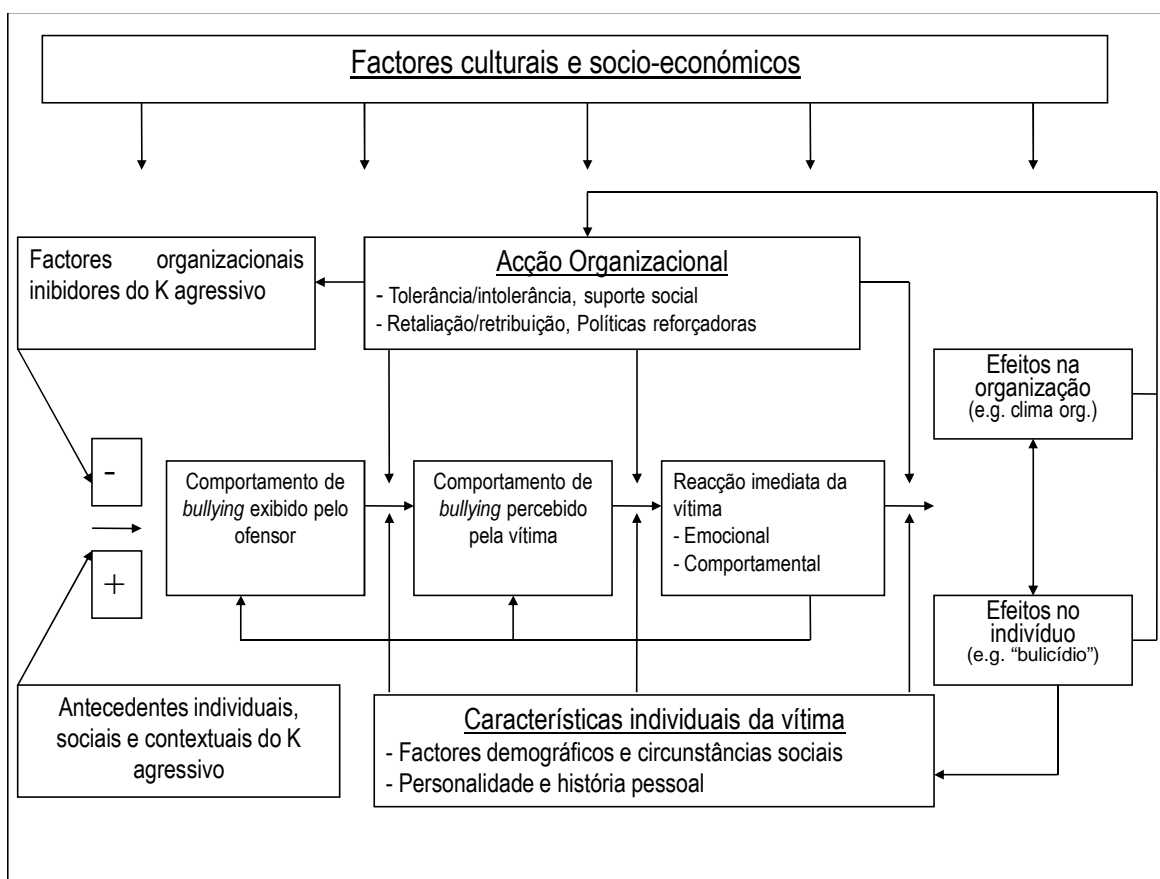


Figura 1 – Modelo de trabalho para a investigação e intervenção no *bullying* no local de trabalho

(Einarsen, Hoel, Zapf & Cooper, 2003, p. 23)

Por outro lado, as organizações podem internamente criar as condições que muitas vezes o Estado tarda em assumir, através de políticas próprias em que a tolerância para com actos negativos perpetrados pelos seus colaboradores ou contra os seus colaboradores é zero, fornecendo suporte social e profissional às vítimas, definindo procedimentos e acções disciplinares para com os ofensores, informando, sensibilizando e formando os seus recursos humanos na identificação e intervenção rápida no fenómeno. Quando isto não acontece, as organizações contribuem para que o contexto favoreça o desrespeito e a maior probabilidade de ofensas morais aos trabalhadores.

As características individuais (género, poder, estilos de liderança, assertividade, personalidade, etc. ...) de vítimas e ofensores assumem igualmente um papel crucial no

processo, não sendo de excluir a dinâmica que emerge dos comportamentos e das percepções de ofensores e vítimas no desenvolvimento do fenómeno. Desta confluência de variáveis culturais, organizacionais, demográficas, sociais e psicossociais emerge este fenómeno com consequências tão nefastas para a sociedade para as organizações e para as pessoas nas suas ocupações.

Consequências

A investigação mostrou que o *bullying* pode ter efeitos severos, quer nos recursos humanos, quer nas organizações. Leymann (1996), afirma que a nível organizacional o *bullying* está relacionado com taxas mais elevadas de absentismo, de intenção para deixar a empresa, de rotatividade e reformas antecipadas; pode ainda conduzir a menor produtividade, menor satisfação no trabalho, problemas de saúde física e psicológica, despedimentos compulsivos e, nos casos mais extremos, ao distúrbio de stress pós-traumático ou mesmo ao suicídio (os brasileiros já criaram um neologismo interessante para designar este fenómeno – *bullicídio*).

As consequências a nível individual incluem queixas somáticas, queixas psicológicas, mal-estar, problemas de sono, baixa concentração, fadiga crónica, ansiedade, depressão, baixa auto-estima, suicídio, desordem de stress pós-traumática, entre outros. Para a organização não são de desprezar o impacto do aumento do absentismo, do *Turnover* que diminuem a produtividade, aumento dos custos judiciais ou dos custos com processos disciplinares internos, mau clima organizacional, efeito negativos nos que assistem ao abuso e má imagem da organização quando os casos saem para a comunicação social. A sociedade perde também com a existência deste problema: perde em produtividade, perde com o absentismo, aumentam os custos no Serviço Nacional de Saúde, existe um impacto familiar negativo, pode ocorrer situações de suicídio, clima social tenso e agressivo e sentimentos de injustiça social que agravam a confiança das populações e conduzem a situações de maior instabilidade e propensão para actos agressivos.

Prevalência

Os dados sobre a prevalência de bullying são bastante díspares em termos dos estudos efectuados, sendo a diversidade de critérios de medida apontada como uma razão para esta discrepância. Leymann (1990) encontrou uma prevalência na ordem dos 3,5% da população sueca na década de 80, a Fundação Europeia para a Melhoria das

Condições de Vida e Trabalho (2001), relata que o *bullying* pode afectar 12 milhões de trabalhadores na Europa comunitária, com uma incidência de 10% em trabalhadores temporários. Estimativas da Organização Internacional do Trabalho (Chapell & Di Martino, 1998) apontam uma prevalência de *bullying* na Europa de 5,0% e após um ano, um aumento para 7%. Em 2003 Di Martino, Hoel e Cooper adiantam algumas características que as investigações deveriam seguir para que os dados não fossem tão variáveis: 1) consenso sobre a definição do constructo em avaliação; 2) populações claramente definidas, 3) medidas objectivas e subjectivas bem operacionalizadas; 4) clarificação sobre a duração da experiência; 5) boas práticas de identificação e queixas, e 6) possibilidade de comparação com outros estudos. No estudo que agora apresentamos definimos 3 critérios de apresentação de resultados:

Critério 1 – O sujeito identifica pelo menos um acto negativo na lista de 22 actos negativos perpetrado contra si nos últimos 6 meses com uma frequência de pelo menos uma vez por semana.

Critério 2 - Usando a definição abaixo descrita o trabalhador indica se tem sido alvo de “*bullying*” nos últimos 6 meses no seu trabalho.

Tem sido vítima de “bullying” no trabalho? Definimos “bullying” como uma situação em que um ou mais indivíduos se sentem, de forma persistente e ao longo de um determinado período de tempo, alvos de actos negativos da parte de uma ou mais pessoas, numa situação em que o alvo do “bullying” tem dificuldade de se defender destes actos negativos contra si. Não nos referimos a um acto isolado como “bullying”.

Critério 3 – O conjugação dos dois critérios anteriores

Atendendo a cada um destes critérios encontramos no nosso estudo uma percentagem de 21,4% para o primeiro critério, 15,5% para o segundo e 7,7% para o terceiro. Notelaers, Einarsen, De Witte e Vermunt (2006), através de um estudo em que recorreu à análise de clusters apresentou o fenómeno do *bullying* num *continuum* em que de um extremo teríamos uma vítima clara de *bullying* (cerca de 3% da população).

Quadro I – *Continuum* de vítimas e não vítimas de *bullying*

	Não vítima	Críticas no local de W	Encontros desagradáveis	Às vezes assediado	Assediado no W	Vítima
% de sujeitos	35	28	17	9	8	3

Podemos comparar os resultados por nós encontrados numa amostra de conveniência em Portugal, com valores encontrados em amostras de outros países, salvaguardando as limitações comparativas (Quadro II)

Quadro II – Estudos de prevalência do *bullying* na Europa

Países	Autores	Amostra	Prevalência
Norway	Einarsen & Skogstad (1996)	7787	1 - 4%
UK	(Hoel <i>et al.</i> , 2000)	5288	10,6%
Sweden	(Leymann, 1996)	2438	3,5%
Finland	(Vartia, 2001)	949	10,8%
Netherlands	(Hubert <i>et al.</i> , 2001)	427	4,4%
PORTUGAL	(Araújo, Sá, McIntyre & McIntyre, 2007)	1203	7,7%

Estudo Empírico

Os objectivos do estudo que agora se apresenta procura atingirem três objectivos principais: a) conhecer a prevalência do *bullying* no local de trabalho numa amostra de trabalhadores em Portugal; b) sensibilizar para a necessidade de estudar e intervir no fenómeno; e c) avaliar as relações entre *bullying* no local de trabalho, clima organizacional e a saúde dos trabalhadores. Para o efeito desenvolvemos um estudo de cariz quantitativo em que se estudaram as correlações entre estas variáveis.

Sujeitos

Participaram neste estudo 787 trabalhadores sendo que 44,7% (n=340) do sexo masculino e 55,3% do sexo Feminino (n=421), com idades compreendidas entre os 18 e os 66 anos (M = 35,96: D.P. = 9,9). A distribuição por género apresenta-se como sendo bastante

simétrica, havendo igualmente uma distribuição normal por idade, com uma ligeira incidência na faixa etária dos 24 aos 35 anos. A maioria dos participantes é casada (62,8%), sendo que 31,1% é solteira, 5,1 % é divorciada/separada e 0,9% é viúva (ver quadro III). A maioria dos participantes têm formação de superior (47,8% tem bacharelato e 4,5% tem mestrado/doutoramento), 26,5% tem o 12º ano, 15,8% tem o ensino obrigatório (9º ano), 3,2% tem o 6º ano de escolaridade e 2,2% tem a 4ª classe. A escolha do tipo de organizações pode ser responsável por estes números, sendo a amostra constituída por trabalhadores em hospitais, em escolas superiores, assim como outras organizações com trabalhadores de elevada qualificação, o que faz com que as habilitações escolares dos participantes não sejam representativas da população trabalhadora em geral. Dos participantes na amostra temos uma predominância (63,0%) do sector dos serviços (n=496) e 37,0% da indústria (n=291), sendo a larga maioria operária (63,7%), 21,3% é chefia intermédia e 6,5% pertence à classe dirigente, sendo 8,4% de outras categorizações (consultores. prestadores de serviços, etc.).

Quadro III – Características sócio-demográficas e profissionais da amostra (N = 787)

Variável	N	%	Média	DP	Mínimo	Máximo
Sexo						
Masculino	347	45,1			1	2
Feminino	423	54,9				
Habilitações						
1º Ciclo	17	2,2				
2º Ciclo	24	3,1				
3º Ciclo	122	15,9			1	6
12º Ano	205	26,7				
Bacharelato/Licenciatura	363	47,7				
Mestrado/Doutoramento	34	4,4				
Sector						
Indústria	291	37,0			1	2
Serviços	496	63,0				
Estado do emprego						
Tempo inteiro	698	90,0				
Tempo Parcial	28	3,6			1	4
Estudante	3	0,4				
Trabalhador/Estudante	39	5,1				
Estatuto Hierárquico						
Trabalhador	469	63,7				
Chefia intermédia	157	21,3			1	4
Direcção	48	6,5				
Outra	62	8,4				
Idade						
18 aos 25	101	13,6				
26 aos 35	325	43,2				
36 aos 45	163	24,5	35,96	9,9	18	66
46 aos 55	118	14,1				
56 aos 66	37	6,0				

Instrumentos

Foi administrado uma bateria de testes dos quais faziam parte o *Negative Acts Questionnaire Revised*, NAQ-R (Einarsen & Raknes, 1997; Araújo, McIntyre & McIntyre, 2004), o *Rotterdam Symptom Checklist*, RSCL (Haes, Van Knippenberg & Neijt 1990; McIntyre & Gameiro, 1998) e *General Health Questionnaire* (Goldberg, 1978; McIntyre, McIntyre & Redondo, 1999) Questionário de Clima Organizacional, QuaCO (McIntyre, McIntyre & Silvério, 1998), assim como uma ficha demográfica e profissional. Estes instrumentos apresentam valores de validade e fiabilidade que permitem interpretações seguras dos resultados.

Resultados

Os quadros IV, V e VI apresentam os principais resultados do nosso estudo. Como podemos observar, os valores de correlação entre o clima organizacional e o bullying no trabalho são altamente significativos (com a exceção da dimensão carga de trabalho), sendo esta relação de ordem inversa, isto é, à medida que o clima organizacional piora, aumentam os episódios de *bullying* no local de trabalho.

Quadro IV – Correlações de Spearman entre o clima organizacional e o *bullying* no trabalho

CLIMA ORGANIZACIONAL	BULLYING			
	<i>PESSOAL</i>	<i>PROFISSIONAL</i>	<i>SOBRECARGA DE W</i>	TOTAL
AMBIENTE DE W	-.072*	-.126**	-.061	-.125**
PARTICIPAÇÃO	-.073*	-.166**	-.018	-.134**
SOBRECARGA DE W	.016	.001	.095**	-.015
AUTONOMIA	-.124**	-.283**	-.126**	-.263**
REUNIÕES	-.152**	-.269**	-.170**	-.272**

Podemos ainda constatar que organizações percebidas como tendo um mau clima organizacional, evidenciam maiores problemas de saúde dos trabalhadores, principalmente se estivermos a falar de morbilidade mental (só a *Escala de Ambiente de Trabalho* é que não é estatisticamente significativa na relação com os problemas de saúde mental). O clima organizacional está igualmente associado com a sintomatologia

física e psicológica dos trabalhadores, sendo esta associação negativa e significativa nas dimensões *ambiente de trabalho, autonomia e reuniões*.

Quadro V – Correlações de Spearman entre o clima organizacional e a saúde dos trabalhadores

CLIMA ORGANIZACIONAL	PROBLEMAS DE SAÚDE NOS TRABALHADORES			
	<i>GHQ12</i>	<i>RSCL</i>	<i>SINTOMAS PSICOLÓGICOS</i>	<i>SINTOMAS FÍSICOS</i>
AMBIENTE DE W	-.063	-.104*	-.091*	-.086*
PARTICIPAÇÃO	-.095**	-.059	-.049	-.055
SOBRECARGA DE W	-.152**	-.009	-.014	.043
AUTONOMIA	-.182**	-.126**	-.137**	-.047
REUNIÕES	-.109**	-.142**	-.130**	-.101**

Quando relacionamos *bullying* no local de trabalho e problemas de saúde, os dados são claros ao apontar uma relação significativamente positiva entre ambos, isto é, quando mais situações de *bullying* no local de trabalho maiores problemas de saúde, seja ela de cariz mais físico ou de ordem mais psicológica.

Quadro VI – Correlações de Spearman entre o bullying no trabalho e a saúde dos trabalhadores

<i>BULLYING</i>	PROBLEMAS DE SAÚDE NOS TRABALHADORES			
	<i>GHQ12</i>	<i>RSCL</i>	<i>SINTOMAS PSICOLÓGICOS</i>	<i>SINTOMAS FÍSICOS</i>
PROFISSIONAL	.140**	.199**	.192**	.114**
PESSOAL	.110**	.182**	.180**	.098**
SOBRECARGA DE W	.115**	.195**	.203**	.088*
TOTAL	.150**	.227**	.224**	.122**

Conclusões

O estudo aqui apresentado é inequívoco na identificação da relação entre organizações avaliadas como tendo um clima organizacional negativo com a presença de *bullying* no trabalho. Para além desta constatação os resultados apontam para a associação entre a presença de situações de *bullying* no local de trabalho e uma pior

saúde seja ela a nível da sintomatologia física e psicológica, seja ao nível da saúde mental.

Os estudos até então realizados no nosso país no que respeita a este fenómeno, são recentes e carecem de maior aprofundamento, principalmente no que à caracterização do fenómeno, assim como na sua intervenção. É neste último aspecto da intervenção (individual, grupal, organizacional ou na sociedade) que urge tomar medidas, quer ao nível legislativo com regulamentação específica, quer através das associações profissionais, quer da gestão de topo das organizações através da construção de uma cultura baseada no respeito em que a dignidade dos trabalhadores esteja sempre em primeiro lugar. Esta cultura baseada no respeito deve fazer parte de um debate alargado à população em geral no sentido de trazer o assunto para a consciência dos cidadãos e deixar de pertencer “à epidemia silenciosa” como às vezes é denominada. Com políticas adequadas e dissuasoras de comportamentos negativos, com procedimentos bem claros e eficazes de lidar com situações de risco e com práticas de recursos humanas em que a perversidade não tem lugar, teremos certamente uma melhor cidadania organizacional, assim como uma produtividade maior e termos sociais (ver figura 2).

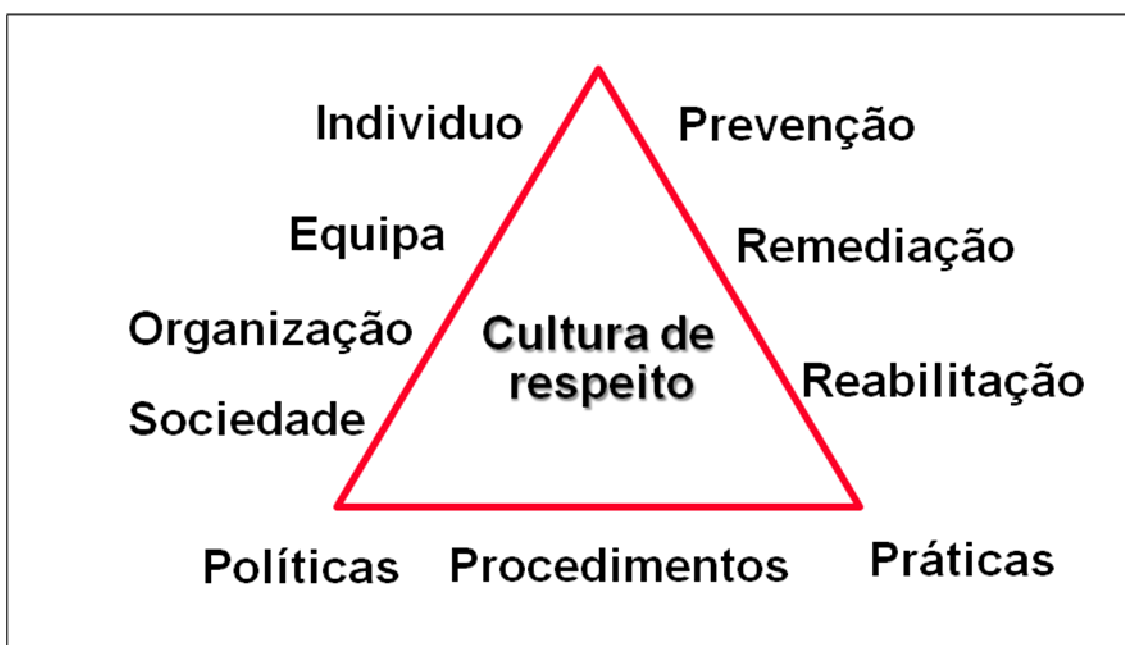


Figura 2 – A construção da dignidade organizacional

O *bullying* no local de trabalho é sem dúvida um problema sério em termos de saúde ocupacional, pelo que deveria ter por parte dos responsáveis por este sector da saúde uma maior atenção. A seriedade do fenómeno é expresso não só em termos dos valores

quantitativos de prevalência, mas também pelo impacto negativo na saúde dos trabalhadores. Importa assumir que os contextos ocupacionais em que as pessoas interagem, podem eles próprios se constituírem como influenciadores, positiva ou negativamente de uma probabilidade de ocorrência de comportamentos abusivos, pelo que urge adoptar medidas de dissuasão destes fenómenos, que podem passar pela criação de políticas, procedimentos, serviços e actividades que possam trazer para os espaços ocupacionais maior dignidade e respeito. Este é certamente um desafio que devemos ter em consideração quando ambicionamos para nós e para os nossos descendentes melhor bem-estar e saúde no trabalho.

Referências

- Adams, A. & Crawford, N. (1992). *Bullying at Work*. Virago Press: London.
- Anderson, J. (2001). Report on harassment at the workplace. *Committee of Employment and Social Affairs*, Session document, 1-23.
- Araújo, M. S., McIntyre, T. M. & McIntyre, S. E. (2004, November). Portuguese Adaptation of the Negative Acts Questionnaire: Final Results. Paper presented at the *6th Conference of the European Academy - Occupational Health Psychology*, ISMAI, Portugal.
- Araujo, M., Sá, L. O., McIntyre, S., & McIntyre, T. (2007, 29 e 30 de Novembro). *Bullying at work and health problems in different sectors in Portugal*. Comunicação apresentada à *1ª Conferência Portuguesa sobre assédio moral: Assédio moral no local de trabalho, emergência de uma nova realidade*, Lisboa Instituto Superior de Economia e Gestão.
- Björkqvist, K., Österman, K., & Kaukiainen, A. (1992). The development of direct and indirect aggressive strategies in males and females. In K. Björkqvist & P. Niemela (Eds.), *Of mice and women: Aspects of female aggression* (pp. 51–64). San Diego, CA: Academic Press.
- Bouche B. (2001). *Le harcèlement moral*. Paris: Dossier ANDCP.
- Brodsky, C.M. (1976). *The harassed worker*. Lexington: MA-D.C. Heath & Co.
- Chappell, D. & Di Martino, V. (1998). *Violence at work*. Genève: International Labour Office.
- Cowie, H., Bradshaw, L., Kaipainen, S., Smith, P.K., Liefoghe, A., Naylor, P., Olafsson, R., Rayner, C., Rivers, I. & Schafer, M. (1999). *Adult bullying. Report of a working party*. TMR Network Project. Acedido em 3 de Outubro de 2008 em http://www.gold.ac.uk/tmr/reports/aim2_surrey1.html.
- Haes J., Van Knippenberg F. & Neijt J. (1990). Measuring psychological and physical distress in cancer patients: structure and application of the Rotterdam Symptom Checklist. *Br J Cancer*;62:1034-8.
- Einarsen, S (1999). The nature and causes of *bullying at work*. *International Journal of Manpower* 20(1/2), 16-27.

- Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-202.
- Einarsen, S. & Raknes, B. I. (1997). Harassment in the workplace and the victimisation of men. *Violence and Victims*, 12, 3, p. 247-263.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2003). *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., Raknes, B. I. & Matthiesen, S. M. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality – an exploratory study, *European Work and Organizational Psychologist*, 4, pp. 381-401.
- Goldberg D. (1978) *Manual of the General Health questionnaire*. Windsor, England: NFER Publishing.
- Goldberg, D. (1992). *General Health Questionnaire (GHQ-12)*. Windsor, UK: NFER-Nelson.
- Hoel, H. & Cooper, C. L. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. University of Manchester Institute of Science and Technology. Retrieved October 21, 2001, from <http://www.unison.org.uk/acrobat/11088.pdf>.
- Hoel, H., Rayner, C., & Cooper, C. L. (1999). Workplace bullying. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (eds.). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, John Wiley. Chichester, UK.
- Hubert, A. & Veldhoven, M. V. (2001). Risk sector for undesirable behaviour and mobbing. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 414-424.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119-126.
- Leymann, J. H. (1996). *Mobbing: La persécution au travail*. Paris, France: Edition Seuil.
- Liefvooghe, A. P. D., & Davey, K. M. (2001). Accounts of workplace bullying: The role of the organization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 375-392.
- Lorenz, K. (1966). *On Aggression*. New York: MJF Books.
- Notelaers, G. Einarsen, S. De Witte, H. Vermunt, J. (2006). Measuring exposure to bullying at work. The advantages and validity of the latent class cluster approach. *Work & Stress*, 20,4, 288-301
- Olweus, D. (1984). Aggressors and their victims: bullying at school. In: Frude, N. & Gault, H. *Disruptive behavior in schools*. New York: Wiley & Sons. 57-76.
- Paoli, P. & Merllié, D. (2001). *Third European Survey on Working Conditions 2000*, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Office for Official Publications of the European Communities: Luxembourg.
- Pereira, G. A. (2007, 29-30 November). *Industrial Relations and Workplace Bullying*. Paper presented at 1ª Conferência Portuguesa sobre Assédio moral no local de trabalho, emergência de uma nova realidade, Lisboa, Instituto Superior de Economia e Gestão.
- Rayner, C. & Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community and Applied Psychology*, 7, p. 181-191.
- Rayner, C. (2007, 29 e 30 de Novembro). *Tackling Workplace Bullying: The Challenge of Intervention*. Paper presented at the 1ª Conferência Portuguesa sobre assédio moral: Assédio moral no local de trabalho, emergência de uma nova realidade, Lisboa Instituto Superior de Economia e Gestão.

- Salin, D. (2002). *Gender differences in prevalence, forms and explanations of workplace bullying*. Paper presented at the International Conference on Bullying and harassment at Work. Birkbeck University, London.
- Vartia, M. (2001). Consequences of workplace *bullying* with respect to the well being of its targets and the observers of *bullying*. *Scandinavian Journal Of Work Environment And Health*, 27, issue 1, pp63-69.
- Vaz-Serra, A. (2005). A Escala Portuguesa de Mobbing. *Psiquiatria Clínica* 26(3), 189-211.
- Zapf, D., & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace *bullying*: A replication and extension. *European Journal of Work and Organization Psychology*, 10(4), 497-522.
- Zapf, D., & Leymann, H. (Eds.) (1996). Mobbing and victimization at work. Special issue of the *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 161-164.