

Assédio moral, burnout e France Telecom

Todos sabemos que um pouquinho de *stress* não faz mal e até dá cor à nossa vida. Existem mesmo pessoas (é o meu caso) a quem o *stress* ajuda a que fiquem mais eficazes. O problema é que quando esse *stress* é muito intenso ou muito prolongado pode originar problemas de saúde físicos e mentais. Estudos revelam que na União Europeia o Stress Relacionado com o Trabalho (SRT) é responsável por 25% do absentismo com duração superior a duas semanas.

Entre os factores que mais influenciam o SRT encontram-se a percepção de incapacidade de lidar com a exigência das tarefas requeridas, a ambiguidade sobre o que é esperado, a falta de controlo sobre a execução, o ambiente físico envolvente e a mudança permanente.

Contudo, poucas coisas causam mais stress do que ter de lidar diariamente com um chefe autoritário, abrasivo e que não nos respeita. Este tipo de 'liderança' quando assume formas 'intensas' pode ser considerado assédio moral, fenómeno também conhecido como terror psicológico em França e 'mobbing' nos países Anglo-Saxónicos.

O Assédio moral pode ser sinteticamente definido como a vio-



José Bancaleiro
CEO da HumanCap International

lência moral ou psicológica exercida em contexto organizacional, através de actos, atitudes ou comportamentos, protagonizados por superiores hierárquicos, colegas ou subordinados, repetidos ao longo do tempo e que levam à degradação do exercício do trabalho em condições dignas, comprometendo, desta forma, a realização profissional e a saúde do colaborador.

Em termos concretos, trata-se da exposição deliberada de pessoas a situações profissionais constrangedoras, repetidas no tempo e que, em regra, se consubstanciam em comportamentos desrespeitosos dos chefes ou colegas, com consequências emocionais negativas para os colaboradores. Este tipo de actuação prejudica não só a dignidade da pessoa humana, mas também o ambiente organizacional. Nas costas dos outros...

O Assédio moral não é um fenómeno novo. É tão antigo quanto as relações de trabalho. No entanto, ele é particularmente nefasto em períodos de crise como aquele que atravessamos. Com medo do despedimento ou de integrar a 'lista negra', a vítima tende a calar-se e a 'meter para dentro', o que acaba por ter consequências na sua saúde. De facto, esta humilhação prolongada vai gradualmente fragilizando a sua auto-estima, danificando a sua dignidade, dificultando as suas relações sociais e provocando um distúrbio psíquico de carácter depressivo, precedido de esgotamento físico e mental intenso.

A pressão intensa e/ou prolongada sobre os colaboradores pode provocar uma doença denominada 'burnout' (queimar) que se

A pressão intensa e/ou prolongada sobre os colaboradores pode provocar uma doença, denominada 'burnout', que já foi considerada uma doença de 'privilegiados'

tem vindo a tornar numa crescente fonte de preocupação em todo o mundo. Os sintomas são variados: fortes dores de cabeça, tonturas, oscilações de humor, distúrbios do sono, dificuldade de concentração e problemas digestivos. As consequências são o desemprego, as depressões, as doenças mentais e, nos casos mais graves, o suicídio.

O Burnout foi frequentemente minorizado, sendo considerado uma doença de 'privilegiados'. No entanto, as recentes notícias sobre os 23 suicídios (fora as tentativas) ocorridos entre empregados da France Telecom, muitos dos quais com notas a culpar a as condições de trabalho, vieram a dar uma nova perspectiva a esta doença.

Em Portugal, o Artigo 30º do Código do Trabalho proíbe expressamente o Assédio Moral onde é definido como 'o comportamento indesejado com o objectivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afectar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador'. Realçamos que se trata apenas de comportamentos ilegais, o que exclui as actuações e ordens legítimas.

Esteja atento.