



ASSÉDIO PSICOLÓGICO E PRESENTISMO NO LOCAL DE TRABALHO

Efeitos de mediação do *burnout* e da perda de bem-estar.

Mariana Neto^a,
Aristides Ferreira^b,
Luís Martinez^c,
Paula Ferreira^d

Instituto Nacional de Saúde Doutor
Ricardo Jorge

^a Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge; ISAMB-Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa. MD, MSc, MPH. ^b ISCTE-IUL. PhD; ^c Nova Business School of Economics. PhD; ^d Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. PhD.

Introdução

O assédio psicológico no trabalho é um fenómeno crescente que preocupa trabalhadores, empregadores e profissionais de saúde. No entanto, poucos estudos têm investigado a forma como se relaciona com a componente exaustão emocional do *burnout* (sentimentos de estar emocionalmente sobrecarregado e desgastado) e o presentismo (impacto de estar doente sobre a produtividade dos trabalhadores no trabalho (Zhou et al., 2016)), através dos seus indicadores de perda de produtividade (i.e., concentração e trabalho não completado). Por outro lado, os indivíduos que se sentem emocionalmente esgotados tendem a desenvolver problemas psicológicos e físicos, que por sua vez, reduzem o seu bem-estar geral (Schaufeli e Taris, 2014), ou seja, alteram a experiência subjetiva aumentando as emoções negativas e diminuindo as emoções positivas. Consequentemente, o objetivo do presente estudo foi examinar os efeitos de mediação, considerando a análise de relações diretas e indiretas, do *Burnout* e do Bem-estar psicológico na relação entre o Assédio no trabalho e a perda de produtividade devida a qualquer das dimensões do Presentismo (Trabalho não completado e Concentração).

Hipóteses

H 1: O Assédio Psicológico no Trabalho está associado negativamente à Concentração (a) e positivamente com o Trabalho não completado (b).

H 2: A Exaustão Emocional medeia parcialmente a relação entre o Assédio Psicológico no Trabalho e a perda de Bem-Estar Psicológico.

H 3: A Perda de Bem-Estar psicológico medeia parcialmente a relação entre a Exaustão Emocional e a (a) Concentração e o Trabalho Não Completado (b).

Métodos

Estudo transversal, com recolha de dados por *Computer Assisted Web Interview* – CAWI numa amostra de 353 trabalhadores de uma empresa portuguesa de serviços de âmbito nacional.

Foram estudadas as seguintes variáveis: Assédio no trabalho (Quine, 1999), *Burnout* (MBI – Exaustão emocional), Perda de Bem-estar psicológico (GHQ-28) e as perdas de produtividade devido ao presentismo (SPS-6) (Trabalho não completado e Concentração) (Koopman et al. 2002).

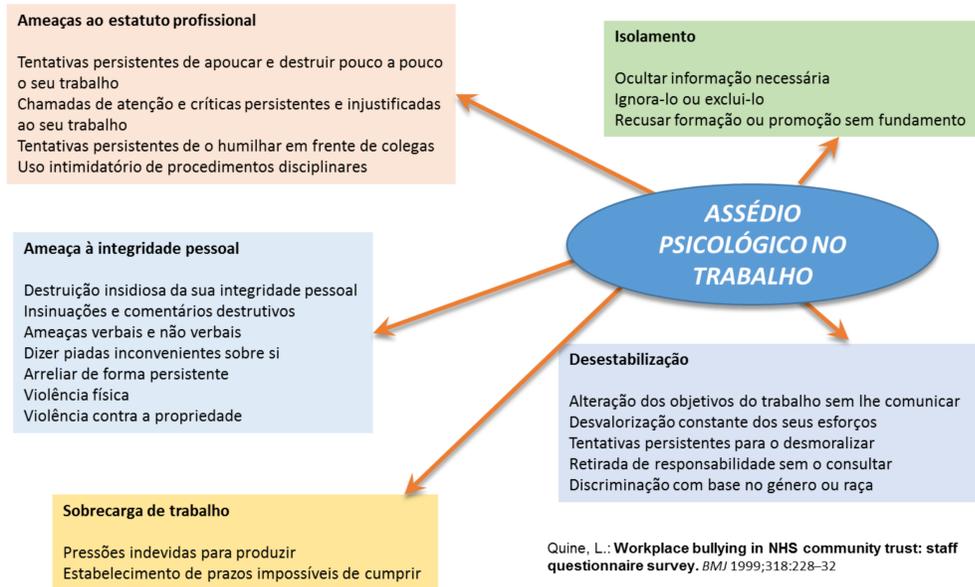


Figura 1 – Dimensões do assédio psicológico no trabalho

Índices de ajustamento (modelo de mediação total): SRMR ==0.057; TLI=0.926; CFI=0.938; RMSEA=0.061

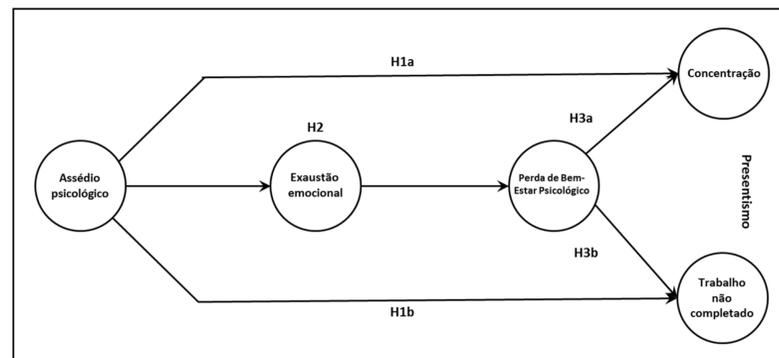


Figura 2 – modelo estrutural e hipóteses de trabalho

Key messages

- Os profissionais de Saúde Ocupacional devem ter em conta que o *burnout* e a perda de bem-estar podem estar associados a situações de assédio psicológico no local de trabalho;
- A perda de produtividade devida ao presentismo pode ser um sinal de alerta para profissionais de saúde e gestores;
- Os gestores devem estar cientes do mecanismo subjacente que explica a perda de produtividade dos funcionários devido ao presentismo, tomando medidas que visem o controlo do assédio psicológico no local de trabalho e a sua relação negativa com a exaustão emocional e o bem-estar.

Quadro 1 – Características dos participantes

Características*	n (%)
Idade	Média = 40.13; SD = 11.08
Sexo (n=350)	Homem 160 (45) Mulher 190 (54)
Estado civil (n=353)	Solteiro 56 (16) Casado ou coabitante 264 (75) Divorciado 29 (8) Viúvo 4 (1)
Habilitações literárias (n=352)	E.Básico 12 (3) E.Secundário 139 (39) E.Superior 162 (46) Outro 39 (11)
Categoria profissional (n=352)	Gestores de topo 5 (1) Gestores intermédios 54 (15) Trabalhadores especializados 14 (4) Trabalhadores não especializados 198 (56) Outro 81(23)
Contacto com o cliente (n=351)	Front office 205 (58) Back office 89 (25) Outro 57 (16)

*Os dados contêm missing values

Quadro 2 – efeitos diretos, indiretos e totais (padronizados)

Structural path	Efeitos			
	Diretos	Indiretos	Totais	
Assédio Psicológico no Trabalho	→ Exaustão	0.464 **	0	0.464**
	→ Perda de bem-estar	0.006	0.207 **	0.401**
	→ Trabalho não completado	0.155**	-0.019	0.132**
Exaustão Emocional	→ Concentração	-0.071	-0.145**	-0.229**
	→ Perda de bem-estar	0.852**	0	0.852**
	→ Trabalho não completado	-0.059	0.011	-0.049
Perda de Bem-Estar Psicológico	→ Concentração	0.245	-0.635**	-0.333**
	→ Trabalho não completado	0.012	0	0.012
	→ Concentração	-0.678**	0	-0.678**

** p<.01

Recorreu-se a modelos de equações estruturais (SEM) para análise dos efeitos diretos, indiretos e totais previstos nas hipóteses em estudo.

Todas as variáveis apresentaram características psicométricas aceitáveis (Alfa de Cronbach >0,70).

Resultados

O assédio psicológico evidenciou uma associação significativa e positiva com a exaustão emocional, que por sua vez, estava significativamente relacionada com a perda de bem-estar psicológico. O assédio psicológico, a exaustão emocional e a perda de bem-estar psicológico estavam negativamente relacionados com a concentração (evitando a distração). A exaustão emocional e o bem-estar psicológico mediam as relações estruturais estudadas.

Discussão

O presente estudo incluiu uma análise integrada de vários fatores e contribui para uma melhor compreensão dos problemas de saúde, assim como dos respetivos mecanismos patológicos induzidos pelo assédio psicológico no trabalho.

Verificámos que os efeitos diretos e indiretos das variáveis intervenientes exaustão emocional e bem-estar psicológico explicam a forma como o assédio psicológico se relaciona com os problemas de saúde.

Os resultados estudo vão de encontro aos princípios da Teoria da Conservação dos Recursos (Hobfoll, 2001) e da Teoria da Recuperação (Meijman and Mulder, 1998), possibilitando uma melhor compreensão dos impactos do assédio psicológico no trabalho, tanto nos indivíduos como na organização.

Por outro lado, os resultados também sugerem que os profissionais de saúde ocupacional devem ter em conta que o *burnout*, as perdas de bem-estar psicológico dos trabalhadores e as perdas de produtividade devidas ao presentismo podem indiciar uma situação oculta de assédio no local de trabalho pelo que devem equacionar a realização de uma investigação organizacional sobre este tema.

Referências:

Zhou Q, Martinez LF, Ferreira AL, Rodrigues P. (2016) Supervisor support, role ambiguity and productivity associated with presentism: A longitudinal study. *Journal of Business Research*, 69(9): 3300-3307.
Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014) A critical review of the Job Demands-Resources model: implications for improving work and health. In Bauer GF, Hämmig O, editors. *Bridging occupational, organizational and public health: A transdisciplinary approach*. Dordrecht, The Netherlands: Springer, p. 43-68.
Quine L. (1999) Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318(7178): 228-232.
Koopman C, Pelletter K, Murray J, Sharda C, Berger M, Turpin R et al. (2002) Stanford Presentism Scale: health status and employee productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44(1): 14-20.
Hobfoll SE. (2001) The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50(3): 337-421.
Meijman TF, Mulder G. (1998) Psychological aspects of workload. In *Handbook of work and organizational psychology*