

Nicoleta-Mihaela CRAMARUC

Teodora Maidaniuc-CHIRILĂ

**O NOUĂ FORMĂ DE  
VIOLENȚĂ  
LA LOCUL DE MUNCĂ:  
abuzul psihologic**

Lumen  
2015

O NOUĂ FORMĂ DE VIOLENȚĂ LA LOCUL DE MUNCĂ:  
ABUZUL PSIHOLOGIC

Nicoleta-Mihaela CRAMARUC, Teodora Maidaniuc-CHIRILĂ

Copyright Editura Lumen, 2015

Iași, Țepeș Vodă, nr. 2

Editura Lumen este acreditată CNCS

edituralumen@gmail.com

plumen@gmail.com

www.edituralumen.ro

www.librariavirtuala.com

Redactor: Roxana Demetra STRATULAT

Design copertă: Roxana Demetra STRATULAT

Reproducerea oricărei părți din prezentul volum prin fotocopiere, scanare, multiplicare neautorizată, indiferent de mediul de transmitere, este interzisă.

**Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României**

**CRAMARUC, NICOLETA**

**O nouă formă de violență la locul de muncă : abuzul psihologic** / Nicoleta-Mihaela Cramaruc, Teodora Maidaniuc-Chirilă. - Iași : Lumen, 2015

ISBN 978-973-166-414-9

I. Maidaniuc-Chirilă, Teodora

331.104

## Argument

În ultimele decenii, au apărut foarte multe schimbări în mediul de muncă românesc. În contextul nevoii de schimbare continuă și adaptare la exigențele de performanță, organizațiile contemporane, independent de specificul lor, se confruntă cu realitatea abuzului psihologic la locul de muncă, precum și cu notabilele consecințe ale acestuia asupra membrilor organizației.

Faptul că numărul angajaților din domeniul serviciilor și al informațiilor a crescut, a determinat, totodată, un declin al angajărilor în domeniile mai tradiționale (Kauppinen, Heikkilä, Lehtinen, Lindström, Näyhä et al., 2000), atrăgând după sine o creștere a frecvenței exercitării abuzului psihologic din organizații ca și strategii de păstrare a locului de muncă.

În mod similar, ritmul schimbărilor a crescut, iar competiția globală a dus la o flexibilitate și la o adaptabilitate ridicată a angajaților la cerințele diferitelor medii de muncă, dar și la o incertitudine similară și la cerințe mai aspre, referitoare la eficiență. Aceste schimbări s-au reflectat și la nivelul riscurilor la care sunt expuși angajații, precum și la nivelul conceptualizării a ceea ce reprezintă *un bun climat al locului de muncă*. Astfel, dacă riscurile profesionale tradiționale constau în accidentele fizice de la locul de muncă, în ultimii 30 de ani, acestea au scăzut cu 70% și locul lor a fost luat de factorii de risc psiho-social (Kauppinen et al., 2000). Noile riscuri constau în creșterea presiunii timpului, supraîncărcarea informațională și creșterea interacțiunilor dintre angajați și beneficiari. În plus, violența și amenințarea cu violența au început să fie percepute ca factori de risc în majoritatea

sectoarelor, cu precădere în domenii precum sănătate, educație, penitenciare, muncă socială și servicii (Piirainen, Elo, Hirvonen, Kauppinen, Ketola et al., 2000). De asemenea, menționăm că abuzul este experimentat fără a fi și semnalat, întrucât oamenii evită să îl raporteze, în general, de teamă.

Literatura de specialitate a evidențiat efectele individuale ale abuzului psihologic, dintre care amintim nivele mai scăzute ale satisfacției în cadrul postului (Einarsen & Raknes, 1997), manifestări crescute ale simptomelor psihosomatice și ale bolilor fizice (Einarsen & Raknes, 1997; Niedl, 1995; O'Moore, 2000; Zapf, Knorz & Kulla, 1996) și un procent mai ridicat de retragere de pe piața muncii mai devreme decât data limită a pensionării (Leymann, 1996).

Acest fenomen reține atenția cercetătorilor abia în ultimele decade, având în vedere că reprezintă o importantă sursă de stres organizațional cu repercursiuni severe asupra stării de sănătate a persoanei abuzate. În general, simptomele care apar la nivelul sănătății sunt anxietate, depresie, dureri de cap sau probleme musculoscheletice (Einarsen, Raknes, Matthiesen & Hellsoy, 1996; Vartia, 2001).

Ceea ce este și mai îngrijorător, este faptul că nu numai victimele, ci și observatorii abuzului psihologic sunt afectați de acest fenomen, manifestând reacții de stres mai frecvente sau un nivel mai scăzut al satisfacției la locul de muncă comparativ cu persoanele care nu au observat acest fenomen (Höel & Cooper, 2000; Sutela & Lehto, 1998; Vartia, 2001).

Mai mult, cercetările au indicat că supervizarea abuzivă și abuzul psihologic pot conduce la un nivel mai scăzut al angajamentului organizațional și la nivele mai crescute ale in justiției și incorectitudinii percepute (Tepper, 2000). În aceeași linie de idei, poate fi argumentat faptul că angajații care au experimentat abuzul psihologic sau cei care

au fost tratați nepotrivit la locul de muncă, se pot simți trădați și pot percepe că a fost încălcat contractul psihologic de la locul de muncă. Acesta din urmă a fost definit, în mod tipic, prin raportare la credințele unui angajat referitoare la obligațiile reciproce existente între angajat și organizația sa, în care promisiunile sunt bazate doar pe percepția lor și nu trebuie să fie recunoscute de către reprezentanți ai organizațiilor (Levinson, Price, Munden, Mandl & Solley, 1962; Morrison & Robinson, 1997). Dacă un angajat este tratat nefavorabil la locul de muncă, iar managementul nu adoptă o atitudine fermă pentru a stopa acest fenomen, este foarte probabil ca angajatul să perceapă că organizația sa nu a fost capabilă să-și țină promisiunile.

Cercetările au indicat că tocmai aceste nedreptăți și încălcări ale promisiunilor contractului psihologic pot avea consecințe negative severe. De exemplu, poate descrește încrederea angajatului în angajatorul său, în postul de muncă, în satisfacția față de locul de muncă, în percepția obligațiilor profesionale și în contribuțiile sale la obiectivele organizaționale, dar și în intențiile acestuia de a rămâne în organizație (Robinson & Rousseau, 1994; Turnley & Fieldman, 1999). Toate acestea implică faptul că abuzul psihologic și toate formele sale de manifestare pot avea efecte severe la nivelul financiar din cauza efectelor negative raportate la nivelul individului (Höel, Einarsen & Cooper, 2003; Rayner, 2000; Sheehan, McCarthy, Barker & Henderson, 2001).

În primul rând, se poate argumenta faptul că abuzul psihologic este consumator de timp și poate duce la o alocare suboptimală a deciziilor (Kräkel, 1997). În mod secundar, efectele negative în planul sănătății victimei, în planul angajamentului față de organizație și la nivelul dreptății percepute sugerează că abuzul psihologic poate fi asociat cu

nivele mai ridicate ale absenteismului (Höel & Cooper, 2000; Kivimäki, Elovainio & Vahtera, 2000; Vartia, 2001; Voss, Floredus, Diderichson, 2001). Totuși, această legătură nu s-a dovedit suficient de puternică pe cât era de așteptat, ceea ce poate fi explicat prin faptul că victimele au rămas la locul lor de muncă în pofida experiențelor nefericite și au depus și mai mult efort în realizarea sarcinilor de muncă ca tehnică de a pune capăt abuzului (Höel et al., 2003).

În plus, cifra de afacere și, în particular, intenția de a părăsi organizația sunt relaționate pozitiv cu abuzul psihologic la locul de muncă (Höel & Cooper, 2000; Rayner, 1997; Sutela & Lehto, 1998). Aceste evidențe permit concluzia că abuzul psihologic poate duce la apariția unor costuri exprimate sub forma pierderii de competențe și costuri legate de înlocuirea lor. Mai mult, cercetările empirice au indicat că abuzul psihologic nu afectează doar performanța la locul de muncă a victimei. Și observatorii fenomenului au raportat nivele mai ridicate ale absenteismului, nivele mai crescute ale intenției de a părăsi organizația, nivele mai scăzute ale performanței la locul de muncă, deși aceste efecte observate nu sunt atât de puternice precum cele apărute în rândul victimelor (Höel & Cooper, 2000; Sutela & Lehto, 1998).

Consecințele severe ale abuzului psihologic au transformat acest fenomen, precum și alte probleme asociate lui, într-un subiect de interes ridicat pentru cercetătorii din domeniu. Astfel, un număr extins de cercetători britanici (Höel & Cooper, 2000; Lewis, 2002; Liefoghe & Mackenzie Davey, 2001; Randall, 1997; Rayner, 1997), scandinavi (Björkvist, Österman & Hjelt-Back, 1994a; Einarsen, Raknes & Matthiesen, 1994a; Høgh & Dofradottír, 2001; Kivimäki et al., 2000; Mikkelsen & Einarsen, 2001; Vartia, 2001), germani (Leymann, 1990; Knorz & Zapf, 1996; Neuberger, 1998; Nield, 1995) și australieni (McCarthy, 1996; Sheehan, 1996) au

început să acorde un interes crescut studierii detaliate a fenomenului de abuz psihologic și a consecințelor negative ale acestuia asupra stării de sănătate a angajatului și a climatului organizațional per ansamblu. Nici cercetătorii americani nu au stat departe de acest fenomen, studiindu-l cu interes, dar folosind alte etichete pentru a-l denumi. Astfel, au fost utilizați termeni asociați precum: *abuzul angajatului* (Keashly, 1998), *agresiunea la locul de muncă* (Allen & Lucero, 1998; O'Leary, Bradfield & Glew, 1996; Neuman & Baron, 1998), *victimizare* (Aquino, Grover, Bradfield & Allen, 1999) și *nepolitețea la locul de muncă* (Andersson & Pearson, 1999; Cortina, Magley, Williams & Laughout, 2001).

Un alt element cu caracter obstructionist este dificultatea de a defini fenomenul, respectiv lipsa de unitate a viziunilor privind termenul definitoriu. În ceea ce privește conținutul cercetărilor recente, cercetătorii au avut încercări multiple de a defini fenomenul mai precis și de a-i stabili natura mai clar (Einarsen, 2000; Keashly, 1998; Leymann, 1996), de a descrie prevalența și formele abuzului (Björkvist et al., 1994; Leymann, 1992a; Niedl, 1995) și de a identifica trăsăturile de personalitate și factorii organizaționali asociați abuzului psihologic de la locul de muncă (Coyne, Seigne & Randall, 2000; Einarsen, 2000; Neuman & Baron, 1998).

În spațiul românesc, abordarea fenomenului de abuz psihologic la locul de muncă nu poate fi decelabilă cu exactitate, printre factorii responsabili fiind atât lipsa publicațiilor de specialitate, cât și numărul relativ limitat de investigații la nivel de centre universitare de cercetare, rezultatele fiind prea puțin diseminate în plan național. Această idee este susținută și de constatarea Cristinei Tomescu și a lui Sorin Căce (2011) potrivit căreia nici măcar nu s-ar fi discutat despre fenomenul de mobbing în România sau despre frecvența acestuia în colectivele de muncă până în

2010 la nivelul societății civile, iar studiile derulate, până la nivelul acestui an, au avut drept scop prioritar colectarea unor date privind formele de discriminare multiplă la locul de muncă.

Scopul lucrării de față este analizarea detaliată a fenomenului de abuz psihologic la locul de muncă, atât în spațiul internațional, cât și în spațiul românesc, și valorificarea rezultatelor mai multor investigații empirice efectuate în organizațiile românești.

# Capitolul I.

## Fenomenul de abuz psihologic în organizații

### 1. Mobbing și bullying: două concepte derivate

Ca realitate existentă în mediul organizațional prin conduitele negative, repetate și persistente, având ca țintă unul sau mai mulți membri ai organizației, fenomenul de abuz psihologic prezintă interes științific abia în ultimele decade. Ca urmare, în literatura de specialitate internațională există încă o lipsă de unitate a viziunilor privind termenul definitoriu (Rayner, 2002; López Cabarcos & Vásquez Rodríguez, 2005), iar Organizația Internațională a Muncii semnalează abuzul psihologic drept una dintre cele mai grave probleme ale noului mileniu. Cu toate că „*violența la locul de muncă a fost prezentă, într-o formă sau alta, acolo unde oamenii lucrează împreună*” (Bowie, 2002, Lewis, Sheehan & Davies, 2008), abuzul psihologic persistă ca urmare a tăcerii ce îl protejează adesea pe autorul abuzului.

Psihiatrul american Carroll Brodsky (1976) semnalează primele cazuri de abuz psihologic în organizație, utilizând termenul de *harassment*. Ulterior, devin prevalenți termeni precum *bullying* (Olweus, 1978; Rayner, 1997), caracterizând inițial conduitele agresive repetate bazate pe o diferență de putere din mediul școlar, și *mobbing* (Leymann, 1992; Zapf, 1996), provenind de la cuvântul englezesc „*mob*” ca expresie a atacului unui grup asupra unei ținte. Să nu uităm că prima mențiune a conceptului de *mobbing* aparține etologului Konrad Lorenz (1963) care l-a utilizat pentru a descrie comportamentul de grup al animalelor cum ar fi, de exemplu, să sperie un animal de pradă. În ornitologie, de exemplu, mobbing-ul vizează comportamentul păsărilor de a hărțui

ceva ce reprezintă o amenințare. Sintagma de *mobbing la locul de muncă* este utilizată pentru prima dată de Heinz Leymann (1990), în lucrarea cu același nume, oferind și o primă definiție: „o situație de comunicare ce amenință să-i producă individului grave daune fizice și psihice” (Leymann, 1990).

Așadar, comportamentul de *bullying/ mobbing* a fost studiat inițial prin prisma funcției sale de adaptare, ulterior fiind teoretizate ca și conflicte interpersonale care degenerază în interacțiuni sociale extrem de negative la locul de muncă. Hărțuirea psihologică la locul de muncă reprezintă cel mai înalt grad de negare și desconsiderare a demnității în mediul organizațional.

Deși termenul *mobbing* se referea, inițial, doar la agresivitatea grupului, conotația scandinavă include și situații în care un singur individ hărțuiește un alt membru al organizației (Olweus, 1993; Sheehan, 1999; Einarsen, 2000; Piñuel, 2003).

Tendința mai frecventă de a defini *mobbing*-ul ca în lucrările de etologie, determină confuzia *mobbing-bullying*. Personal aderăm la termenul de *bullying* și propunem câteva aspecte diferențiator:

- *bullying*-ul pare a fi preferat în statele vorbitoare de limbă engleză ale Europei și în rândul unei părți a cercetătorilor din Statele Unite ale Americii, pe când *mobbing*-ul, în general, în Europa Centrală și Scandinavia; totuși, la nivelul Europei, alături de acești termeni, în Portugalia, este utilizat cel de *asediu moral*, în Brazilia, de *teroare psihologică la locul de muncă*, în Spania, de *abus moral*, în Franța, de *hărțuire morală*, în Italia, de *hărțuire psihologică*, în Ungaria, de *psihoteroare*; în ceea ce privește regiunea asiatică, mai precis în Japonia, se disting termenii de *murabachibu*, acesta fiind echivalentul pentru ostracizare, și de *ijime* pentru șicană;