



Assédio moral sofrido pela internet também merece atenção do empregador

Que o ambiente de trabalho está mudando não temos dúvida. Hoje, com as novas ferramentas de trabalho, com o amplo acesso a internet e o massivo uso da conectividade móvel, é possível ter um empregado trabalhando em qualquer local que não seja o espaço físico da sua empresa.

A disseminação do teletrabalho e do *home office* foi demais favorecida com esses avanços, que proporcionam desafios de gestão e de controle jurídico das relações de trabalho.

Pesquisa realizada pelo Centro de Estudos Sobre as Tecnologias da Informação e da Comunicação, em 2010, demonstra um crescimento do *home office* no Brasil. Ainda sobre a atividade de *home office*, o levantamento revelou que o número de funcionários atuando em suas casas é maior nas companhias de grande porte. Mais de 60% das grandes empresas com mais de 250 funcionários e 43% das médias entre 100 e 249 contratados disponibilizam o acesso remoto ao seu sistema de computadores.^[1]

E nessa esteira de evoluções tecnológicas e novas formas de execução das tarefas nascem novas formas de gerenciamento e uso do poder diretivo do empregador.

Hoje, temos interfaces virtuais que simulam um ambiente de trabalho, algo mais avançado que as simples intranets e portais. Já é possível trabalhar de forma remota dentro de ambientes interativos com padrões, aplicativos, *softwares* e demais ferramentas que transportam o empregado ao ambiente funcional e cultural da empresa.

Isso se dá pelos avanços da comunicação móvel, a popularização da conectividade 3G e a variedade de dispositivos portáteis para comunicação.

Tal situação reflete em dados colhidos pelo Cetic, onde relata que 65% das empresas atuais utilizam celulares corporativos. Destas, 25% acessam a internet pelo aparelho e outro 25% recebem e enviam e-mail. Nas empresas de porte maior – mais de 250 colaboradores – essa relação é mais intensa: 90% utilizam celulares corporativos, sendo que 53% dos usuários acessam a internet e conferem sua caixa de e-mails.^[2]

Relatórios são aprovados por sistemas; projetos são criados em documentos colaborativos; reuniões são realizadas por videoconferência; discussões nascem e se modificam nas mídias sociais criadas ou não para esse fim.

Cada vez mais é necessário ter em mente que as formas mudaram, mas os conceitos e limites se mantêm, e atenção deve se ter às práticas de assédio moral, que por vezes são tratadas com certo desprezo quando o assunto é internet.

Assédio moral é classificado como toda ação ou omissão ocorrida de forma repetitiva, que tem por objetivo atingir o patrimônio psicológico do empregado.



Importante salientar o termo repetição, pois são as atitudes repetitivas e constantes que diferenciam a modalidade do dano moral, que é a atitude isolada de determinada ação ou omissão causadora de um dano psíquico.

Assim, não raro nos deparamos com práticas realizadas nesse sentido no ambiente de trabalho virtual.

Muitas dessas práticas são impulsionadas pelas condições e formas em que o trabalho é desempenhado, ao fato em que sem a exposição ou indisposição presencial física entre os envolvidos, alguns gestores se apresentam de forma muito mais agressiva ao lidar com seus colaboradores, blindado por um monitor ou *smartphone*.

Se hoje é possível desfrutar de quase toda a experiência de trabalho habitual de forma remota, também é possível perceber as condutas nocivas, as quais são transportadas conjuntamente aos benefícios da inovação tecnológica. O mundo evolui, as formas de trabalho de aperfeiçoam, mas velhos problemas ainda persistem em sua essência principal e apenas são refletidos no mundo virtual.

Vejam um caso típico de assédio moral virtual transmutado de uma prática real: O funcionário não é convidado para participar de redes de relacionamento da empresa, mas, após muito insistir, tem o seu cadastro aceito. Na apresentação de suas idéias dentro do ambiente virtual, constantemente suas sugestões não são consideradas, seus tópicos não são comentados, não possui *views*, suas idéias são utilizadas sem qualquer menção, não há respostas sobre mensagens enviadas e não há sequer um *feedback* do gestor sobre tal ocasião.

O caso relatado é um típico assédio moral virtual recriado do ambiente de trabalho tradicional, na medida em que o isolamento do funcionário que antes se dava diminuindo suas tarefas e prejudicando sua influência na instituição – ou até mesmo no isolamento físico – hoje encontra similaridade no mundo virtual.

Também é perceptível em situações onde o assediador age de maneira direta, com *feedbacks* corretivos em e-mails coletivos ou em redes sociais internas, de modo que exponha o empregado a situações constrangedoras.

Nesse sentido, alguns cuidados devem ser tomados na gestão de pessoas no uso de tais ferramentas e ambientes:

- Evite excluir ou isolar empregados em ambientes virtuais. Procure sempre, quando necessário, fornecer um *feedback* sobre como ele poderá melhorar sua performance.
- Nunca realize *feedbacks* ou críticas abertamente em ambientes virtuais;
- Evite escrever com caixa alta, negrito, cores berrantes ou *emojicons*. Tais atitudes demonstram irritabilidade e transformam todo o sentido de uma simples frase;
- Se surgirem idéias no ambiente virtual de trabalho forneça os créditos corretamente, fuja do conceito de colaboração total entre os envolvidos. Incentive a colaboração sem deixar de premiar



individualmente seus idealizadores;

- *E-mails, sms, scraps e invites* não fogem à regra do horário de trabalho. Mesmo com os *smartphones*, procure direcionar tarefas apenas dentro da jornada de trabalho;
- Muitos gestores, por não visualizarem a mesa do empregado, perdem o sentido da sobrecarga de tarefa. Policie-se para não poluir de forma desarazoadada o *To Do List* do seu colaborador;
- As ferramentas de comunicação (*Msn, skype, IM, icq, etc.*) possuem vários opcionais. Se não pode falar com o seu colaborador naquele momento, diga, ou mantenha um aviso. Há casos de bloqueio do usuário ao mesmo tempo em que o gestor conversa com o colega da mesa ao lado. Evite a situação de "ele só aparece offline para mim"; ou "é só eu enviar um bom dia que ele desconecta";
- Seja prudente no uso e assumo o risco de ter um de seus colaboradores em suas redes sociais (*Twitter/Facebook*), é um exercício diário não misturar os ambientes;
- Mantenha a transparência e a coerência, deixando claro em regulamentos internos quem pode ou não utilizar redes sociais. A falta de critérios pode trazer complicações;
- Seja compreensível às falhas do sistema. Ninguém deixa uma conversa do *skype* "picotada" ou uma conexão instável porque quer.

Date Created

22/03/2011