



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Ciências Sociais e Humanas

**Mobbing e Capacidade para o Trabalho
Estudo Exploratório numa Universidade Pública
Portuguesa**

Ana Cristina Maia Martins

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em
Psicologia do Trabalho e das Organizações
(2º ciclo de estudos)

Orientador: Prof. Doutor Manuel Loureiro

Covilhã, Outubro de 2014

Agradecimentos

Aos meus pais, por todo o seu amor, carinho, compreensão e educação, fazendo de mim a pessoa que sou hoje, e principalmente pelo espírito de sacrifício que fizeram com que eu conclui-se mais esta etapa da minha vida.

À minha irmã, pelo carinho e constante presença, acompanhando-me nesta jornada, fazendo dela mais do que uma Victória.

Ao meu namorado, pelo carinho, paciência, por todas as palavras de força, ânimo e motivação, pela partilha de ideias, companheirismo e compreensão.

Ao meu orientador, Prof. Manuel Loureiro e toda a equipa da Comissão de Igualdade de Género, pelos seus ensinamentos e por todo o apoio prestado.

A todas as pessoas envolvidas na parte logística, em especial a Dr^a. Alexandra, Dr^a. Isabel e André Dias, pois sem eles esta investigação teria sido quase impossível.

À equipa da delegação da Adecco de Aveiro, por todo este ano de amizade, crescimento pessoal, acompanhamento e principalmente por todas as palavras de motivação e ajuda na concretização de objetivos.

Aos meus colegas de curso, com quem partilhei alegrias e tristezas durante estes últimos cinco anos, pela entreaajuda e por serem uma segunda família, em especial às minhas afillhadas, pelo carinho e pelas suas palavras de força que me faziam sempre querer avançar.

Aos meus amigos em geral, em especial à Eugénia e ao João, por me transmitirem calma e confiança e por me fazerem sair de casa para apanhar ar nas horas de maior *stress*.

A todos, o meu muito bem-haja!

Resumo

Esta dissertação é insere-se no último ano do Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações. Tem como principal objetivo identificar indicadores psicossociais em função do contexto organizacional, mais concretamente compreender o fenómeno do mobbing e da capacidade para o trabalho numa amostra de funcionários de uma universidade pública portuguesa.

Numa primeira parte abordamos o fenómeno teoricamente e numa segunda, obtemos alguns resultados através da utilização do Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT), Negative Acts Questionnaire - Revised (NAQ-R) e do Índice de Capacidade para o Trabalho (ICT).

Percebemos que é mais frequente existir vítimas do sexo feminino, e que também é este o sexo que apresenta índices mais baixos de capacidade para o trabalho. Existirem dados que indicam que as vítimas têm mais momentos de ausência (absentismo) e que são as que mais desejam sair desta organização, apesar de se demonstrarem satisfeitas com o seu posto de trabalho. Existem ainda correlações negativas entre o assédio e a satisfação no trabalho e o assédio e o ICT.

Palavras-chave

Riscos Psicossociais; Assédio Moral no Trabalho; Mobbing; Capacidade para o Trabalho; Universidade Pública.

Abstract

This dissertation is part of the final year of Masters in Psychology of Work and Organizations. Aims to identify psychosocial indicators according to the organizational context, specifically to understand the phenomenon of mobbing and the work ability in a sample of employees from a public university.

In the first part we discuss the phenomenon theoretically and in a second, we obtain some results by using the Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT-60), Negative Acts Questionnaire - Revised (NAQ-R) and The Work Ability Index (ICT).

We realize that there is more frequent female victims, and that this is also the sex that shows lower rates of work ability. There is evidence to indicate that victims have more moments of absence and which are those that want to leave the organization, though they demonstrate satisfied with their job. There are also negative correlations between mobbing and job satisfaction, and mobbing and the Work Ability Index.

Keywords

Psychosocial Risks; Work Harrassement; Mobbing; Bullying at Work; Work Ability; Public University.

Índice

Introdução.....	1
Parte I: Fundamentação Teórica.....	5
Capítulo I - Assédio Moral.....	7
1.1. Definição e História.....	9
1.2. O que é e o que não é Assédio.....	12
1.3. Enquadramento Legal em Portugal.....	12
1.4. Protagonistas do Assédio Moral.....	13
1.4.1. Características das vítimas.....	13
1.4.2. Características dos agressores.....	14
1.5. Tipos de Assédio Moral.....	14
1.6. Fases do Assédio Moral.....	15
1.7. Abordagens de Assédio Moral no Trabalho.....	17
1.8. Fatores Antecedentes.....	19
1.9. Consequências do Assédio Moral.....	20
1.9.1. Vítima.....	20
1.9.2. Para os outros.....	22
1.10. Medidas de combate ao assédio.....	22
1.11. Assédio em Portugal e no Mundo.....	23
Capítulo II - Capacidade para o Trabalho.....	25
2.1. Saúde, Doença e Capacidade para o Trabalho.....	27
2.2. Idade e Capacidade para o trabalho.....	27
2.3. Promoção da Capacidade para o trabalho.....	29
2.4. Investigações relativas à Capacidade para o trabalho.....	29
Parte II: Trabalho Empírico.....	31
Capítulo III - Método.....	33
3.1. Apresentação do Estudo.....	35
3.2. Participantes.....	36
3.3. Instrumentos.....	38
3.3.1. Questionário Sociodemográfico.....	38
3.3.2. NAQ-R - Negative Acts Questionnaire Revised (NAQ-R).....	39
3.3.3. Leymann Inventory Psychological Terrorization (LIPT).....	42
3.3.4. Índice de Capacidade para o Trabalho (ICT).....	43
3.4. Procedimentos.....	44
Capítulo IV - Resultados.....	45
Capítulo V - Discussão.....	55
Conclusões e Limitações do Estudo.....	61
Referências Bibliográficas.....	65

Anexos	73
Anexo 1. Carta de Apresentação	
Anexo 2. Protocolo de Investigação	

Lista de Ilustrações

Ilustração 1. Representação esquemática do Bullying e do Mobbing.	10
Ilustração 2. Fases típicas nas relações de Assédio no ponto de vista das Organizações.	16
Ilustração 3. Fases típicas das relações de Assédio no ponto de vista das Vítimas.	17
Ilustração 4. Modelo de causas e consequências do mobbing proposto por Zapf (1999).	18
Ilustração 5. Modelo multifatorial do assédio proposto por Einarsen e col. (2003).	18

Lista de Tabelas

Tabela 1. Caracterização da amostra de acordo com o Local de Trabalho e o Sexo	36
Tabela 2. Caracterização Sociodemográfica da amostra (n=62).....	37
Tabela 3. Caracterização da amostra em relação ao tipo de contrato de trabalho	38
Tabela 4. Caracterização da amostra ao nível dos anos de serviço.....	38
Tabela 5. Organização dos itens do NAQ-R por fatores e respetiva consistência interna.....	40
Tabela 6. Resultados da análise fatorial do NAQ-R com fixação de 3 Fatores.....	41
Tabela 7. Consistência interna das dimensões do LIPT	43
Tabela 8. Resultados do teste da normalidade (Kolmogorov-Smirnov)	47
Tabela 9. Médias dos dois sexos no Índice Global de Assédio Percebido	48
Tabela 10. Média das diferentes classes de idade no NAQ-R Global.....	48
Tabela 11. Os sete itens do NAQ-R mais apontados pelos respondentes	49
Tabela 12. Médias dos índices do LIPT-60	49
Tabela 13. Diferenças ao nível do sexo no Índice de Capacidade para o Trabalho (n=38)	50
Tabela 14. Diferenças ao nível do Estado Civil no Índice de Capacidade para o Trabalho (n=38)	50
Tabela 15. Número de sujeitos que já foi vítima ou já presenciou estes atos negativos	51
Tabela 16. Diferenças entre os sujeitos que são vítimas e os que não o são, tendo em conta a satisfação com o posto de trabalho e a vontade de sair da organização	52
Tabela 17. Diferenças entre os sujeitos que são vítimas e os que não o são, tendo em conta o absentismo no último ano, as doenças mentais e o número de doenças diagnosticadas por um médico	52
Tabela 18. Correlações de Spearman entre o ICT, o NAQ-R Global, o IGAP e a Satisfação no Posto de Trabalho	53

Introdução

O contexto do trabalho tem sido alvo de inúmeras investigações por parte de várias disciplinas. Dentro destas, importa destacar a preocupação que os investigadores têm em relacionar o trabalho com a saúde dos colaboradores.

As avaliações de saúde neste contexto são feitas partindo de indicadores de avaliação do trabalho, que também perguntam pela saúde de quem o executa, ou avaliando a saúde do colaborador, tentando perceber se o seu trabalho a influencia (Cavalin & Célérier, 2012).

Apesar das várias investigações realizadas neste âmbito este continua a ser um tópico de pesquisa, não só para tentar resolver e desenvolver questões relacionadas com a segurança no trabalho e com os riscos profissionais, mas também porque há sempre novos problemas e as resoluções antigas nem sempre são as mais eficazes (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, 2010; Costa & Santos, 2013).

A reformulação do conceito de saúde pela Organização Mundial de Saúde - OMS (1946) levou-nos a um *continuum*, um estado pleno de bem-estar físico, mental e social, muito mais do que ausência de doença, sendo importante ter em conta toda a envolvente do sujeito, todos os riscos a que este está exposto.

Sabemos que as patologias associadas ao trabalho aumentaram, e que este crescimento se deveu a riscos psicossociais (Villalobos, 2004). Neste sentido, é importante gerir estes riscos, percebendo o impacto que têm na saúde dos colaboradores, criando condições que aumentem o bem-estar e a qualidade de vida dos mesmos.

Desde muito cedo que teóricos se debruçam sobre a temática dos riscos, que surgem sempre inerentes a mudanças, inovações que ocorrem e que afetam o modo como vivemos. A palavra risco começou a ser utilizada no séc. XVI e XVII pelos exploradores ocidentais quando iniciaram as suas navegações por mares nunca antes navegados, mais tarde pelos setores financeiros de forma a calcular as consequências de determinados investimentos, associando-se ao conceito de incerteza (Giddens, 2003).

Com a civilização industrial moderna este conceito começou a ser amplamente utilizado, pois tentou-se romper com aspetos culturais passados, onde se valorizava a sorte ou o destino, onde tudo estava apenas confinado à religião ou à própria cultura. Com a globalização, o avanço da ciência e da tecnologia e a tentativa humana de prever e controlar o futuro, os riscos começaram a fazer parte do nosso quotidiano, criando-se seguros de forma a transferir os riscos que eram previamente calculados (Giddens, 2003).

Giddens (2003) começa por distinguir dois tipos de risco: o risco externo, que provém da natureza e o risco fabricado, proveniente da atuação humana, principalmente devido à globalização. Afirma ainda que o risco externo transformou-se em risco fabricado, pois a natureza deixou de existir, ou seja, o ambiente que nos envolve hoje em dia já foi completamente modificado pela ação humana (prova disso são as alterações climáticas que hoje sentimos proveniente do aquecimento global do planeta que o Homem provocou).

Atualmente o risco não está associado apenas a questões naturais, mas também ao nível social, familiar ou na saúde, fruto das mudanças ocorridas na nossa sociedade ao nível dos papéis desempenhados ou das investigações atuais que vêm contradizer as antigas (Giddens, 2003).

Para Beck (cit in Areosa & Neto, 2014) houve também a transição da sociedade industrial moderna para uma sociedade do risco, onde numa primeira fase os riscos e as ameaças são conhecidas mas são desvalorizadas e numa segunda, onde os riscos passam a fazer parte dos *media*, da discussão pública, havendo uma consciencialização geral dos mesmos.

O conceito de risco não é de fácil definição, pois depende muito da construção social e cognitiva individual, no entanto, é importante distinguir um fator de risco, ou seja, um perigo, aquilo que está na origem do risco e que representa as situações que vão provocar dano e o risco, isto é, a probabilidade de ocorrer esse dano (Neto, 2014).

Têm sido divulgados alguns riscos emergentes, ou seja, riscos novos e que estão a aumentar na nossa sociedade: como os riscos físicos (ex. fruto da falta de atividade física, lesões musculoesqueléticas,...), os riscos biológicos (ex. fruto do desenvolvimento dos organismos que criam resistências a medicamentos,...), os riscos químicos (ex. nanopartículas,...) e os riscos psicossociais (ex. novas formas de contratos de trabalho, exigências emocionais,...) (Areosa & Neto, 2014).

Entende-se por um novo risco, aquele que até então era desconhecido; que foi causado por alguma mudança, novos processos; que apesar de existir há muito tempo, tenha sido alvo de uma mudança de perceção sobre o mesmo, ou que as novas investigações permitiram considerá-lo como risco (Areosa & Neto, 2014).

Desde o início da década de 80 que os estudos têm demonstrado que alguns riscos psicossociais têm consequências negativas para a saúde dos trabalhadores: entre eles as pressões relativas ao tempo de executar as funções e a falta de reconhecimento pelo trabalho que está a ser desenvolvido. (Araújo & Rolo, 2011; Dejours, 2011; Ganem, 2011; Costa & Santos, 2013). Além disso, assistimos a um aumento dos riscos psicossociais o que reflete as preocupações de investigar estes fenómenos, visto que o valor do trabalho para o indivíduo alterou-se, tornando-o como se fosse parte da sua identidade (Costa & Santos, 2013).

As mudanças ocorridas no mundo do trabalho levaram à diminuição do número de pessoas a executar aquela tarefa, pois com a introdução da tecnologia, já não era necessário um elevado número de mão-de-obra. No entanto, estas alterações acarretam várias consequências, horários diferentes, uma sobrecarga elevada de trabalho para uma pessoa, que tem de estar muito mais atenta e concentrada, tendo um nível de responsabilidade acrescida (Muñoz, cit in Costa & Santos, 2013).

A partir da década de 2000 os riscos psicossociais no contexto de trabalho tornaram-se muito mediáticos devido aos suicídios ocorridos em grandes empresas, iniciando-se um processo de identificação de diferentes riscos psicossociais tais como: “as questões ligadas ao ambiente de trabalho, à organização, caracterização e condições de trabalho, às oportunidades de desenvolvimento que este permite, ao balanço entre trabalho e vida fora dele, ao

envelhecimento da população ativa e à precarização e insegurança no emprego” (Costa & Santos, 2013, p. 42).

Contudo, torna-se difícil arquitetar uma definição que envolva todas estas temáticas e todas as disciplinas que as estudam, podendo apenas indicar-se que os riscos psicossociais dizem respeito à interação dos aspetos sociais e económicos com as condições de trabalho, que afetam a *psiqué* do indivíduo (a nível de saúde, rendimento, satisfação e condições de vida dentro e fora da organização) (Gollac & Bodier, 2011), tendo como fatores psicossociais, as novas formas de contratos de trabalho, o envelhecimento da população ou a falta de equilíbrio entre vida familiar-profissional (Areosa & Neto, 2014).

Para a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho - AESST (2007) estes riscos são “aqueles aspetos do projeto de trabalho e da organização e gestão do trabalho, e seus contextos sociais e ambientais, que têm o potencial para causar dano psicológico, social ou físico” (cit in Costa & Santos, 2013, p. 43).

Alguns autores apontam cerca de sete fatores para que os riscos psicossociais sejam considerados novos riscos, entre eles o desenvolvimento tecnológico, alterando a natureza do trabalho e levando à diminuição de mão-de-obra; a alteração do espaço de trabalho, existindo trabalhos à distância que aumenta a probabilidade de se misturar vida pessoal, profissional e familiar; e as alterações das massas laborais, o envelhecimento da população, o aumento de população emigrante ou a entrada da mulher no mundo do trabalho que levou à diminuição da taxa de natalidade e ao aumento de desigualdades e discriminações de género (Neto, 2014).

Um dos novos riscos psicossociais que tem sido investigado neste contexto é o assédio moral no trabalho, que segundo a Comissão de Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE) se trata de um comportamento que não é desejado, praticado no local de trabalho ou no acesso a este, que tem como finalidade o constrangimento de alguém, prejudicando ou afetando a sua dignidade, num ambiente intimidativo, de hostilidade e/ou humilhação.

O Inquérito Europeu às Empresas sobre Riscos Novos e Emergentes (ESENER) que foi promovido pela AESST em 2010 demonstrou que as empresas portuguesas apontam a falta de recursos (tempo, pessoas e dinheiro) como a principal barreira para combater os riscos psicossociais, sendo que Portugal apresenta proporções superiores à média europeia em quase todos os fatores apontados. Neste mesmo inquérito verificou-se que os fatores que mais contribuem para estes riscos é a pressão ao nível do tempo para executar as tarefas, o ter de lidar com atendimentos difíceis e a fraca cooperação entre colegas de trabalho. Relativamente ao assédio/intimidação, violência relacionada com o trabalho e stress ocupacional, verificou-se que menos de um terço das empresas da União Europeia-27 têm procedimentos para lidar com estas situações (em Portugal cerca de 7,6%; 13,1% e 13%, respetivamente) (Neto, 2014).

Assim, em termos estruturais, esta investigação procura aprofundar um destes novos riscos, o assédio moral, encontrando-se dividida em duas partes: a fundamentação teórica e a componente empírica.

A I Parte subdivide-se em dois capítulos, um relativo ao fenómeno do Assédio Moral (explorando os conceitos, a história, o enquadramento legal em Portugal, assim como os modelos teóricos subjacentes, causas, consequências e modos de prevenir o fenómeno); e outro à Capacidade para o Trabalho (apresentando-se conceitos de saúde, doença, capacidade para o trabalho, caracterizando-a ao de fatores sociodemográficos como a idade).

A II Parte subdividida em três capítulos, o primeiro respeitante ao método do estudo (objetivos, hipóteses, participantes, instrumentos), seguindo-se um capítulo de apresentação de resultados, que posteriormente são debatidos num terceiro capítulo, a discussão.

Por último, seguem-se algumas conclusões finais, refletindo-se sobre as limitações desta investigação.

Parte I: Fundamentação Teórica

Capitulo I

Assédio Moral

1.1. Definição e História

Existe um elevado número de investigações, principalmente nos últimos 20 anos, embora as referências a este assunto remontem a 1976, quando Carroll Brodsky começou a referir-se ao assédio através da expressão *work harassment*, mencionando que se tratava de situações de *stress*. Nesta época, Brodsky começou a investigar esta temática juntamente com Gustavsson, mas a sua intensão não seria o estudo do assédio no local de trabalho, mas sim as condições de trabalho associadas aos acidentes de trabalho (Araújo, 2014; Einarsen, 2000; Soares, 2012).

Na década de 80 surgiram vários livros e publicações em diferentes idiomas divulgando o fenómeno, sendo a partir da década de 90 que este se tornou um dos principais tópicos das investigações europeias (Verdasca, 2010; Zapf, 1999).

Na literatura ainda não existe um consenso quanto à definição de assédio ou a sua nomenclatura, isto porque variam quanto à duração, intenção e perspectiva (Verdasca, 2010).

Heinz Leymann, terapeuta familiar, foi o pioneiro nestes estudos, utilizando o termo *mobbing* de Konrad Lorenz, etólogo que o utilizava para explicar um ataque de um grupo de animais sobre outro, mais solitário e menos sociável que os outros (Leymann, 1996). Leymann realizou as suas investigações na Suécia, tendo relacionado conceitos sobre violência prolongada no contexto escolar, com alguma forma de violência sentida na fase adulta, analisando esta temática no contexto do trabalho, publicando em 1986 o livro *Mobbing - Psychological Violence at Work*, divulgando o fenómeno e o conceito por todos os países de língua germânica, incentivando os estudos seguintes realizados nos diferentes países do norte da Europa (Araújo, 2014; Martins, 2012).

Seguiu-se Andrea Adams, na Inglaterra, uma jornalista que difundiu o fenómeno pelos documentários que foram transmitidos na BBC em 1992, descrevendo humilhações e ameaças entre crianças nas escolas, designando o fenómeno de *Bullying*. Neste país, esta designação ultrapassou o contexto escolar, sendo aplicado também na área desportiva e organizacional. Ao mesmo tempo, Peter Randall publica *Adult Bullying* e Tom Field *Bully in Sight*, onde sugere que o agressor tem um mau funcionamento cerebral (Verdasca 2010).

Marie France Hirigoyen, na França, publica o livro *Assédio Moral - A Violência Perversa no Cotidiano*, que se expande por todo o mundo, sendo realizadas várias traduções, incluindo o português (Martins, 2012; Verdasca 2010). Mais tarde, a mesma autora numa outra publicação designa-o como assédio moral no trabalho, explicando que o termo assédio diz respeito aos ataques prolongados no tempo, ou seja, constantes e repetidos, que afetam o bem-estar da vítima e que o termo moral se refere às ações que vão contra os ideais da sociedade, prejudicando a outra pessoa (Baptista & Andrade, 2013).

Já na Itália surge a denominação de *molestie psicologiche*; na Espanha, com Iniki Piñuel aparece o conceito de *acoso psicológico/moral* e em Portugal o termo de coação moral, ou assédio moral (Martins, 2012; Verdasca 2010).

Como podemos observar, existem diferentes terminologias para esta temática variando com a cultura de cada país. Resumindo, pode-se apontar Assédio Moral em Portugal e no Brasil;

Mobbing nos países nórdicos, Suíça, Itália e Alemanha; *Harassment* ou *Mobbing* nos EUA; *Ijime* ou *Moral Harassment* no Japão; *Harcèlement Moral*, na França; *Acoso Moral* em Espanha e *Bullying* na Inglaterra (Carvalho, 2006).

As terminologias adotadas podem-se classificar em quatro grupos: conceitos relacionados com a temática mas pouco equivalentes (como opressão ou comportamento abusivo); conceitos mais abrangentes (como violência ou agressão); expressões parciais (como *bossing*); e denominações equivalentes (como *bullying* ou violência psicológica no trabalho) (Elena & Peña, cit in Orozco & Londoño, 2013).

Das terminologias mais usadas são *mobbing* e *bullying*: enquanto *mobbing* deriva de um substantivo inglês *mob*, que em português representa plebe, gentilha, que originou o verbo *to mob*, que significa atacar, maltratar, cercar, rodear (Carvalho, 2006; Martins & Ferraz, 2011); *bullying* deriva de *bully*, que se caracteriza por vários comportamentos hostis, entre eles, o não reconhecer a qualidade do trabalho desempenhado e as críticas repetidas transmitidas de forma agressiva (Field, cit in Verdasca, 2010).

Nesta dissertação, optamos por usar estes dois conceitos indistintamente, porém, existem autores que diferenciam os dois termos. Como podemos observar pela Ilustração 1, enquanto o *bullying* é referenciado nos comportamentos agressivos de indivíduo para indivíduo, o *mobbing* está mais associado ao nível grupal, mas estas diferenças são insignificantes, visto que existem países a optar pela primeira designação (ex. países escandinavos) e outros pela segunda (ex. Reino Unido) descrevendo exatamente o mesmo fenómeno. Deste modo, pode-se dizer que as diferenças existentes são mais ao nível cultural do que conceitual (Soares, 2012).



Ilustração 1. Representação esquemática do Bullying e do Mobbing.

Existem ainda autores como Leymann e Schuster (cit in Baptista & Andrade, 2013) que distinguem os dois termos tendo em conta o contexto onde ocorrem, indicando que o *mobbing* é a violência exercida dentro da organização, nos locais de trabalho das vítimas e que o *bullying* se refere à violência ocorrida nas escolas, entre os alunos.

Para Leymann, o assédio moral é uma “comunicação hostil e não ética que é dirigida sistematicamente por um ou mais indivíduos contra um indivíduo que é posto numa posição de impotência e vulnerabilidade, mantida pela continuação das atividades de *mobbing*” (Leymann, 1996, p. 168).

Zapf (1999) definia-o como “um processo que envolve situações de intimidação, ofensa, ou exclusão social de alguém ou de atribuição de tarefas ofensivas, sendo que a pessoa acaba numa posição inferior” (p. 73).

Ao longo dos anos, os autores foram considerando a percepção das vítimas na definição do fenómeno, referindo-se a situações em que uma ou várias pessoas se sentem submetidas a comportamentos negativos no local de trabalho, sendo estes atos persistentes no tempo, o que provoca nas vítimas a incapacidade/dificuldade de se defenderem contra essas ações (Einarsen, 2005; Hole & Cooper, 2000).

Segundo Piñuel & Zabala, o assédio é intencional e inicia-se com uma mudança brusca na relação estabelecida entre o agressor e a pessoa que a partir daí se torna vítima, isto porque o relacionamento vivido até então poderia ser considerado neutro ou até mesmo positivo. A partir do momento que esta relação se torna negativa, havendo ataques cruéis persistentes, a vítima sofre um desequilíbrio socio-emocional e psicofísico, fazendo com que o objetivo do agressor seja alcançado, ou seja, a saída daquela pessoa da organização (Piñuel & Zabala, 2001).

Resumidamente, o assédio moral no trabalho pode ser definido por uma manifestação de violência psicológica, exercida por uma ou mais pessoas, de modo sistemático e recorrente sobre alguém indefeso em contexto de trabalho (Carvalho, 2006; Leymann, cit in Martins & Ferraz, 2011).

Alguns autores acrescentam que é uma agressão intencional que conduz a situações de humilhação e constrangimento, tendo de existir uma exposição repetitiva e prolongada, ocorrendo pelo menos uma vez por semana, num período temporal de seis meses (Carvalho 2006; Aquino & Lamertz, Barreto, Leymann, cit in Martins & Ferraz, 2011).

Segundo Soares e Oliveira, demarcar o assédio a um período de seis meses pode ser um erro, visto que Leymann indicou que esse espaço temporal era de carácter arbitrário, sendo uma indicação a ter em conta para operacionalizar o conceito (Soares & Oliveira, 2012).

No que concerne à intencionalidade deliberada do agressor, esta é muito difícil de provar, havendo autores que indicam que este parâmetro não deveria ser considerado (Soares & Oliveira, 2012; Verdasca, 2010). Ainda assim, se analisarmos o conceito de agressividade, percebemos que a intencionalidade do ato é avaliada pela pessoa recetora, e não é necessário que estes atos sejam prolongados no tempo para que a pessoa se sinta assediada. Alguns autores dão o exemplo dos rumores, que podem destruir ou prejudicar toda a carreira da vítima e que não necessitam de ser repetidos semanalmente para que seja considerado assédio (Soares & Oliveira, 2012). Ainda sobre esta questão, existem dados que indicam que quando a vítima toma consciência de que existe a intenção de magoar, ferir, ofender, as consequências a nível psíquico são muito mais graves (Hirigoyen, cit in Verdasca, 2010).

Relacionado com intencionalidade, encontra-se a distinção entre a agressividade afetiva e a agressividade instrumental, pois o ato de assediar pode ser consciente e premeditado, onde existe a intenção de ser agressivo com a vítima (afetivo), ou pode ser um resultado do desejo de atingir determinado objetivo, isto é, quer-se atingir determinado resultado e existe a

consciência dessa finalidade, no entanto não se olha a meios para atingir os fins, não havendo percepção dos atos realizados para a consecução desse objetivo (Einarsen, 1999; Lawrence 2001).

Em suma, existem cinco características que são relativamente comuns nas diferentes definições do fenómeno: em primeiro, o ato agressivo ocorrido no local de trabalho e durante um período temporal, não sendo considerados os conflitos pontuais e stresses existentes em qualquer posto de trabalho; de seguida, de referir a desigualdade de poder existente entre as partes, fazendo com que a vítima não tenha possibilidades/capacidades de se defender; em terceiro, o assédio ser considerado um fenómeno com natureza interpessoal, fazendo com que um ou mais indivíduos possam ser potenciais agressores (sejam superiores hierárquicos ou colegas com o mesmo posto de trabalho), mas que também pode ocorrer pelas normas e cultura da organização, imposta pela sua burocracia e modo de gestão; em quarto, a intencionalidade que, como já foi referida, muitas vezes não é valorizada por não se conseguir provar; por último, o envolver vários atos negativos que interferem no bem-estar e dia-a-dia da vítima (Verdasca e Pereira, 2011).

1.2. O que é e o que não é Assédio

Segundo a Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego - CITE (2013) é importante ter em atenção que nem todos os conflitos existentes no local de trabalho se referem a fenómenos de assédio.

Aquilo que marca os ataques de assédio no local de trabalho é a intencionalidade do agressor em afetar a dignidade da vítima através de comportamentos persistentes e continuados no tempo, no entanto, tal como já referi, essa intencionalidade é difícil de provar e depende muito da percepção de quem está sujeito a esses comportamentos (CITE, 2013; Orozco & Londoño, 2013).

Assim, não é considerado assédio um conflito laboral pontual, ou mesmo agressões físicas ou verbais que possam daí resultar, visto que apesar de poder ser considerado crime, não é persistente no tempo; decisões que vão de encontro ao contrato laboral previamente estabelecido; pressão existente em cargos de alta responsabilidade ou mesmo questões relacionadas com o exercício das funções de um superior hierárquico (CITE, 2013; Orozco & Londoño, 2013).

Convém distinguir assédio moral de stress profissional, sendo que este último, apesar de desencadear uma elevada pressão a nível psicológico, físico e por vezes social, deriva de uma sobrecarga de trabalho e não diretamente de alguém que tem uma intenção deliberada de prejudicar o outro (Redinha, 2003).

1.3. Enquadramento Legal em Portugal

Em 2003 foi introduzido no código de trabalho a figura formal do assédio moral (artigo 24º), que em 2009 sofreu uma reformulação, intitulando a secção de “Proibição do Assédio” (artigo 29º), definindo o assédio como “comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego,

trabalho ou formação profissional, com o objetivo de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador” (Verdasca & Pereira, 2011a, 2011b; Projeto - Lei nº252/VIII, de 1 de Julho de 2000).

Para os agressores, estão previstas consequências contraordenatórias, a partir de coimas indemnizatórias, pois a vítima tem o “direito a ser indemnizada por danos patrimoniais e não patrimoniais, nos termos gerais de direito” (Verdasca & Pereira, 2011a, p. 8).

Ainda assim, apesar destes atos negativos não terem de ser apenas físicos para ser levados a tribunal, é necessário que se prove a intencionalidade e a finalidade da conduta do agressor em perturbar, ofender ou ferir a dignidade da vítima. Deste modo, a menos que alguém esteja disposto a testemunhar pela vítima, torna-se difícil evidenciar estes fenómenos, sendo o agressor ilibado, podendo prejudicar quem o denunciou ou quem testemunhou contra ele (Verdasca & Pereira, 2011a).

1.4. Protagonistas do Assédio Moral

1.4.1. Características das vítimas

Segundo Orozco & Londoño (2013) as vítimas são pessoas íntegras, entusiastas e que respeitam as normas sociais e os direitos humanos, no entanto é difícil estabelecer um padrão, visto que qualquer pessoa pode tornar-se vítima.

Para Zafp e Einarsen (cit in Vartia, 2003) a vítima é diferente do grupo por algum motivo (raça, religião), pode ter incompetências ao nível social e de baixa autoestima e ser pouco assertiva ou ainda estar exposta por algum tipo de posição que ocupa, não tendo capacidade para se defender a si própria.

Alguns estudos apontam que as vítimas são menos independentes e menos extrovertidas, mais ansiosas e inseguras e com um risco mais elevado de se associarem com neuroticismo, hostilidade e insatisfação (Vartia, 2003).

Alguns autores indicam que as vítimas utilizam frequentemente e de forma combinada duas a três estratégias de coping, e não apenas uma (Pehkonen, cit in Baptista & Andrade, 2013).

Não se consegue estabelecer um padrão relativamente às estratégias de coping mais utilizadas, principalmente porque a escolha de uma ou outra estratégia advém da personalidade de quem é vítima. Segundo Hoel & Cooper (2000) a estratégia mais utilizada era o suporte social, indicando 47,3% para os colegas, 38% para amigos e família, mas para Rayner (cit in Baptista & Andrade, 2013), a estratégia mais utilizada era a confrontação

Segundo um estudo realizado em Lisboa, onde foram realizadas entrevistas com dez sujeitos que tinham sido vítimas de assédio, estas utilizavam de preferência e de forma combinada as estratégias de confrontação e distanciamento, seguindo-se a procura de suporte social, demonstrando que a vítima tenta confrontar o agressor no momento do ataque, mas que depois se distancia continuando a executar o seu trabalho, procurando ajuda (a nível familiar e

jurídico e não tanto uma apoio médico, psicológico). Neste mesmo estudo a única estratégia que não foi apontada foi a de fuga (Baptista & Andrade, 2013).

1.4.2. Características dos agressores

Os agressores, conhecidos como *mobbers* usualmente têm uma autoimagem sobrevalorizada, escondendo as suas fraquezas num discurso narcisista, apresentando atos negativos para todos aqueles que considera uma ameaça (Orozco & Londoño, 2013). É uma pessoa agressiva, com tendência a provocar conflitos, que não tem empatia pelos outros e que se alegra ao vê-los sofrer (Bjorkqvist, Osterman & Hjelt-Back, 1994). Além disso, não demonstra qualquer tipo de culpa ou arrependimento sobre as consequências que os seus atos provocam (Carvalho, 2006).

Uma das grandes características dos assediadores é a sua capacidade de manipulação de pessoas ou grupos, sentido uma grande necessidade de controlo sobre os outros e de os submeter às suas imposições (Astorga, cit in Sá, 2008).

Outros autores consideram que os agressores utilizam o assédio no local de trabalho para relativizar todos os que se destacam ou tentam destacar mais do que eles (Piñuel, cit in Sá, 2008).

Para Carvalho (2006) existem algumas tipologias de agressores: (1) o instigador, que tenta provocar a antipatia por aquela pessoa para obter algum tipo de benefício; (2) o megalómano, que através de uma personalidade narcísica realiza estes atos a todos aqueles que poderiam ameaçar a sua autoridade; (3) o colérico, que não consegue controlar as suas emoções dando respostas violentas a todos; (4) o casual, que tem um conflito de trabalho com algum dos seus colegas decidindo eliminar aquele que vê como adversário; (5) o frustrado, que se alivia dos seus próprios problemas descarregando sobre os outros; (6) e o narcisista perverso, que é egoísta e deseja ficar sempre no centro das atenções.

1.5. Tipos de Assédio Moral

Para Carvalho (2006) existem diferentes formas de assédio:

- Vertical Descendente, também conhecida por *bossing* (que deriva de *boss*, que significa patrão, chefe), onde o empregador, aproveitando-se de uma posição hierárquica superior persegue o seu colaborador. Neste tipo de assédio, podemos encontrar as agressões mais graves visto que o empregador usufrui da sua posição e da subordinação jurídica para se defender e fragilizar a vítima, obrigando-a a executar tarefas perigosas para a sua saúde, de modo a que esta decida sair da organização.

- Horizontal, que provém dos próprios colegas de trabalho da vítima, ou seja, que estando numa mesma posição hierárquica se tornam agressores. Estas agressões são normalmente provocadas por alguma incapacidade ou desajuste ao grupo já existente na organização, ou mesmo ao próprio trabalho exercido.

- Vertical Ascendente, é o tipo de assédio onde os agressores são os colaboradores de uma posição hierárquica inferior, e as vítimas os seus superiores.

- Misto, onde pode existir vários dos tipos explicados anteriormente.

Alguns autores acrescentam ainda um outro tipo, os *Side Mobbers*, praticado pelos observadores do fenómeno que nada fazem para impedir que ele aconteça. Desta forma, através da sua passividade estão a contribuir para o isolamento da vítima (Redinha, 2003)

1.6. Fases do Assédio Moral

Numa organização é comum a existência de conflitos, consequência de agruparem pessoas com características, opiniões e interesses divergentes. Normalmente este facto pode ser favorável à organização se esta souber gerir os conflitos, aproveitando o melhor que cada colaborador pode dar, fomentando o trabalho cooperativo, de modo a que essas divergências façam criar ideias inovadoras e competitivas, fazendo face à envolvente (Leymann, 1990, 1996; Verdasca & Pereira, 2011a).

No entanto, se estes conflitos forem mal geridos, podem originar conflitos mais graves, podendo conduzir a situações de assédio moral.

Apesar de ser difícil definir uma sequência de acontecimentos fixos nos casos de assédio, segundo Leymann (1990, 1996) existem quatro fases que são típicas nestas relações, sendo estas descritas nos parágrafos seguintes:

(1) Numa primeira fase, muito curta, designada por fase do “incidente crítico ou do conflito”, as relações que se estabelecem no meio laboral começam a deteriorar-se, havendo uma crescente estigmatização de alguma das partes. Existem conflitos de interesses, divergências de opinião ou mesmo objetivos distintos que poderiam ser resolvidos através do diálogo. No entanto, se tal não acontecer, estes problemas pontuais podem estigmatizar-se.

(2) Numa segunda fase, a de “assédio ou estigmatização”, os comportamentos agressivos/estigmatizantes tornam-se cada vez mais frequentes e prolongados ao longo do tempo, adquirindo características de assédio moral. Neste momento, denota-se uma clara manipulação e uma intenção de punir e, por vezes, com consentimento do meio envolvente (afetando a reputação da vítima, o seu ambiente de trabalho e principalmente as pessoas que a rodeiam). Esta fase pode durar até três anos, levando a vítima à negação ou mesmo à fuga.

(3) Já na fase da “intervenção da organização”, os conflitos inicialmente desenvolvidos tornam-se do conhecimento geral da organização, fazendo com que esta tome consciência de que tem de intervir para resolver a situação. Assim a empresa pode fazer uma investigação, castigando o agressor de modo a que estes atos não voltem a ocorrer, no entanto, tendo em conta todo o processo de estigmatização que já foi desenvolvido, é natural que as entidades que querem intervir façam uma má avaliação da situação, considerando o alvo dos comportamentos agressivos como culpado. O objetivo da organização nesta altura é resolver o problema, sendo mais fácil retirar o causador do problema deste espaço laboral, violando os direitos humanos, a cidadania organizacional ou mesmo a dignidade individual.

(4) Na última fase, de “marginalização ou expulsão”, percebemos que durante todo este processo, a vítima encontra-se com danos a nível psicológico e/ou físico, o que por vezes a faz recorrer quer a apoio psicológico, quer a baixas médicas. Como consequência disso, esta pessoa muitas vezes decide abandonar o seu local de trabalho, podendo ficar (em situações muito graves) com alguma incapacidade para continuar a desenvolver a sua vida profissional. Além disso, muitas vezes os sujeitos reagem às agressões, tornando-se agressivos também, não sendo bem vistas pela organização, fazendo com que, depois da vítima sair da empresa as suas referências não sejam as melhores.



Ilustração 2. Fases típicas nas relações de Assédio no ponto de vista das Organizações.

Segundo González de Rivera (cit in Verdasca & Pereira, 2011a) também existem quatro fases de assédio do ponto de vista da vítima:

(1) Na primeira fase, denominada de “desgoverno”, o colaborador começa a sentir que algo se passa à sua volta, não compreendendo o porquê de muitas atitudes do/s seu/s colega/s de trabalho. Sente que não o cumprimentam quando chega, que as pessoas o evitam, que lhe dão um elevado número de tarefas sendo impossível realizá-las, ou que lhe negam o acesso a algumas informações a que tem direito.

(2) Num segundo momento, de “autorrecriinação”, o colaborador sente que se argumentar fica numa situação pior, perdendo grande parte da sua autoconfiança e da sua autoestima. Como se encontra emocionalmente afetado, começa a cometer erros no seu trabalho e sente-se muito desmotivado.

(3) Numa terceira etapa, “fuga para a frente”, o colaborador oscila entre estados depressivos e de revolta, chegando a demonstrar comportamentos agressivos. Por vezes, faz tentativas de demonstrar o seu valor (quer para si, quer para os outros), mas quando toma consciência de que fracassa (4) fica num estado depressivo, acabando por abandonar a organização.



Ilustração 3. Fases típicas das relações de Assédio no ponto de vista das Vítimas.

1.7. Abordagens de Assédio Moral no Trabalho

Na literatura, encontramos diversas abordagens e análises relativas ao fenómeno de assédio, havendo delas mais relacionadas com o indivíduo (abordagens psicológicas), com as relações e o contexto (abordagens sociológicas), ou com ambas, visto que é difícil separar o sujeito do seu ambiente (Soares, 2012).

Zapf (1999) apresenta-nos um modelo de causas e consequências do bullying (Ilustração 4), envolvendo três potenciais causas (a organização, o agressor e o grupo de trabalho onde está inserida a vítima e fatores relacionados com a vítima), diversos atos negativos característicos do mobbing (rumores, isolamento social,...) e algumas consequências para a vítima (depressão, ansiedade,...).

Da organização é relevante considerar questões sobre a organização e cultura da empresa e estilos de liderança adotados, bem como questões de stress relacionados com o trabalho; do agressor e da vítima consideram-se fatores de personalidade, mas não podemos negligenciar que pode não ser apenas um agressor, mas vários, atendendo-se às pressões grupais e aos aspetos sociais inerentes (Zapf, 1999). Apesar das setas apresentadas na Ilustração 4 estabelecer algum tipo de relação de causa-efeito, essa relação não é consensual e por vezes até pode ser bidirecional (Zapf, 1999).

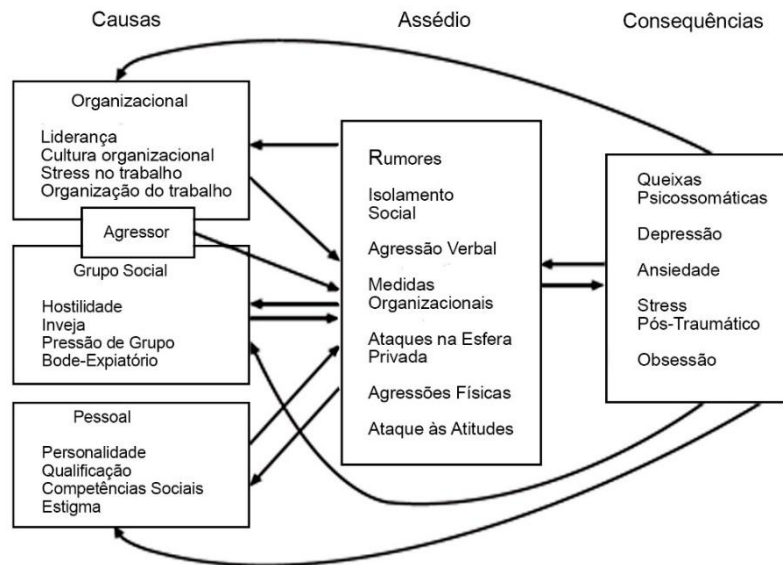


Ilustração 4. Modelo de causas e consequências do mobbing proposto por Zapf (1999).

Um outro modelo apresentado por Einarsen e colaboradores, dá conta de uma completa análise deste fenómeno, multifatorial, indicando que o mobbing resulta de uma combinação de fatores organizacionais, culturais e situacionais, aliado a fatores individuais da vítima e do agressor (cit in Einarsen, 2005).



Ilustração 5. Modelo multifatorial do assédio proposto por Einarsen e col. (2003).

Neste modelo (Ilustração 5), o autor apresenta-nos quatro ideias importantes: a distinção entre a natureza e as causas percebidas do assédio moral da vítima da do agressor; a diferença entre a exposição a este tipo de comportamentos das reações que estes provocam; o impacto

que quer comportamentos de assédio quer as reações a estes comportamentos têm na organização; e por último, a forma como a personalidade da vítima pode afetar os comportamentos do agressor e vice-versa. O autor acrescenta ainda que este modelo tende a apontar que depois de ser vítima de assédio, as características da pessoa podem alterar-se (personalidade, estratégias de coping) assim como o relacionamento entre a organização e esta pessoa (Einarsen, 2005).

Segundo este modelo, o assédio ocorre devido a uma combinação de fatores pessoais, neste caso do agressor, juntamente com fatores organizacionais que podem apoiar esse tipo de comportamento ou não o valorizar, não existindo qualquer tentativa por parte da empresa de o impedir (ou seja, reforça e recompensa esse comportamento) (Einarsen, 2005).

Claro que a perceção da vítima sobre os comportamentos assediadores é importante, pois se algumas se consideram à partida como vítimas de assédio, outras pensam que é da política da organização os supervisores agirem de determinada maneira e culpam-se a elas próprias por esses comportamentos. Esta perceção que têm também vai influenciar o modo como elas respondem à situação, isto é, considerar as situações mais ou menos stressantes, apresentarem mais ou menos queixas psicossomáticas, entre outras. Desta forma torna-se necessário que a organização consiga ouvir o alvo dos ataques, tentando perceber a escalada de situações e intervindo, tendo políticas contra este tipo de atos (Einarsen, 2005).

Por fim, o modelo contempla ainda os fatores socioeconómicos e culturais, que influenciam todos os intervenientes deste processo. Por exemplo questões de liderança, desigualdades de poder, diferenças entre sistemas jurídicos de cada país, o modo como o mercado de trabalho se encontra e até mesmo a economia do país pode influenciar a forma como os colaboradores são tratados e a forma como respondem a estes atos negativos (reforçando ou prevenindo e intervindo) (Einarsen, 2005).

1.8. Fatores Antecedentes

Segundo Leymann existem quatro fatores que antecedem o assédio: “deficiências no desenho do trabalho ou nos comportamentos de liderança, exposição social da vítima e baixa moral no trabalho”, tendo mais tarde acrescentado a “má gestão de conflitos quando combinado com a falta de organização do trabalho” (cit in Sá, 2008, p.53).

Para a CITE (2013, p. 10) existem alguns fatores que podem aumentar a probabilidade de ocorrência de Assédio Moral:

- Cultura organizacional que não sanciona os comportamentos intimidativos;
- Transformações súbitas ao nível da organização;
- Insegurança no emprego;
- Relações insatisfatórias entre o pessoal e entre o pessoal e as chefias;
- Exigências de trabalho excessivas;
- Conflitos ao nível das funções desempenhadas;
- Comportamentos discriminatórios e intolerância

- Problemas pessoais e consumo de droga ou álcool.

Para Brodsky (1976), o assédio já está relativamente institucionalizando nas organizações, pelos modelos de liderança e gestão adotados, onde as chefias é que se impõem ou porque as vítimas por alguma razão não são corretamente inseridas no grupo, sendo vistas como invasores (cit in Sá, 2008).

Assim, existem variados fatores apontados para a ocorrência de assédio no local de trabalho, mas os principais dizem respeito a características individuais ou a características organizacionais. Enquanto as primeiras estão relacionadas com a idade, raça, religião, deficiências físicas, ou mesmo as personalidades, quer da vítima quer do agressor, as segundas dizem respeito às normas, estilos de liderança ou cultura organizacional que com a conjuntura económica atual querem fazer frente às exigências e competitividade crescente do mercado, levando à ocorrência de novos riscos laborais, entre eles, o assédio (Verdasca & Pereira, 2011b).

Relativamente às características individuais alguns estudos indicam a existência de traços de personalidade que estão ligados com a vítima, nomeadamente a afetividade negativa, baixa autoestima, dependência ou introversão (Coyne, Seigne & Randall, 2000; Zapf, 1999; Aquino, Grover, Bradfield, & Allen 1999) e que os agressores tendem a ter distúrbios de personalidade que tenham origem na infância, aparentando uma motivação excessiva de demonstrar o seu poder face aos outros (Hiriygoyen, 2001).

No respeitante às características organizacionais, a estrutura e a organização burocrática podem originar casos de assédio, pois apoiam, permitem e facilitam a ocorrência deste fenómeno, fazendo com que não exista qualquer tipo de punição para quem pratica estes atos negativos (Hoel & Cooper, 2000).

Além disso, o mercado de trabalho atual encontra-se cada vez mais competitivo, fazendo com que uma organização para se manter no mercado queira aumentar a produção e reduzir custos, havendo ambientes de muita pressão para a concretização dos objetivos definidos, levando, em alguns casos, atitudes por vezes abusivas (Baptista & Andrade, 2013).

Alguns estudos avançam que este fenómeno tem mais tendência a ocorrer quando são utilizados dois estilos de liderança em particular: o autoritário e o “laissez faire”, pois existem mais conflitos de papeis ou a ambiguidade dos mesmos (Einarsen, Raknes & Matthiesen, cit in Verdasca & Pereira, 2011a)

Mais recentemente, foram apontados fenómenos socioeconómicos e as sucessivas mudanças a nível organizacional como causadoras de assédio, isto porque as reestruturações que ocorreram levaram à eliminação de determinados níveis hierárquicos diminuindo as possibilidades de progressão de carreira, aumentando as desigualdades de poder e conduzindo ao crescimento de sentimentos de insegurança relativamente ao trabalho (Hoel & Cooper (2000).

1.9. Consequências do Assédio Moral

1.9.1. Vítima

Segundo Leymann (1996) podemos afirmar que os comportamentos de assédio podem causar efeitos em cinco categorias:

- Nas possibilidades de comunicação das vítimas, visto que esta é alvo de agressões verbais e de rejeição, não existindo possibilidade de esta comunicar adequadamente;
- Na rede social das vítimas, pois muitas vezes os colegas de trabalho destas afastam-se, não lhe dirigindo a palavra;
- Na reputação da vítima, resultado das calúnias, rumores sobre incapacidades (de nível físico, intelectual) ou mesmo relativo às suas ideologias e crenças;
- Nas suas profissões, por não lhe serem atribuídas tarefas, serem-lhe atribuídas algumas sem sentido, ou o facto de não lhe darem as informações suficientes para executar o trabalho corretamente;
- Na saúde das vítimas, por agressões físicas ou por lhe atribuírem tarefas perigosas.

O assédio tem sido considerado como o novo risco laboral, sendo um dos principais acontecimentos geradores de *stress* no local de trabalho (Soares & Oliveira, 2012).

São várias as consequências a nível físico, psicológico e social das vítimas, existindo uma crescente degradação do estado de saúde das mesmas quando comparadas com colegas de trabalho que nunca foram alvo de comportamentos de assédio (Hoel & Cooper 2000).

Segundo Leymann (1996), as vítimas de assédio apresentam dificuldades a nível social, várias doenças psicossomáticas, e sofrem mais frequentemente de depressões e distúrbios de natureza compulsiva, sentimentos de desamparo, raiva, ansiedade e desespero.

Relativamente às queixas psicossomáticas, segundo Yildirim & Yildirim (2007) as vítimas sentem dores de cabeça, estômago, insónias e tonturas. Já Hansen e colaboradores (2006) nas suas investigações encontraram um maior nível de sintomatologia ansiógena, de afetividade negativa e, principalmente, depressiva nas vítimas de assédio. Esta última aparenta estar correlacionada com a duração do assédio, podendo dizer-se que quanto maior o espaço temporal destes atos, maior o risco de depressão (Kivimaki et al. 2003; Niedhammer, David & Degioanni, 2006; Quine, 2001; Vartia, 2003)

De acordo com Hogh et al. (2012) percebemos que as consequências para o indivíduo irão depender dos comportamentos adotados pelos agressores, sendo os comportamentos relacionados com o trabalho que mais impacto têm na saúde mental das vítimas.

Leymann (1996) apontou para a presença de sintomas de *stress* pós traumático em vítimas de assédio, onde apesar das estratégias de *coping* utilizadas para não recordar o sucedido, estas situações eram revividas repetidamente através de pesadelos, havendo dados que indicam que 81% das pessoas que sofreram de assédio moral reviviam estas situações através de pensamentos intrusivos pelo menos uma vez por semana e 67% viviam altos níveis de evitação do problema.

Soares & Oliveira (2012), a partir de dois estudos que realizou no Québec, observou que a ideação suicida está mais presente em indivíduos vítimas de assédio, sendo que a duração e a frequência poderiam influenciar o aparecimento ou não dessa ideação. Na mesma linha de investigação, Pompili e colaboradores. (2008), em Itália, obteve resultados de que as vítimas de

assédio moral no trabalho apresentam um maior risco de suicídio, estando este associado ao desespero, à raiva e à impulsividade.

Outros autores indicam que o suicídio é uma hipótese quando já não se consegue ver nenhuma estratégia de coping, pois a vítima tem medo de fazer qualquer reclamação e perder o seu emprego, tendo várias contas a pagar. Uma outra opção, menos pensada é o homicídio como forma extrema de terminar os atos negativos por parte dos agressores (Adams, 1997).

1.9.2. Para os outros

Os observadores muitas vezes são também manipulados pelos agressores, assistindo passivamente aos atos negativos praticados, contribuindo também para o isolamento da vítima (Redinha, 2003).

Além disso, os observadores vivem um medo constante de se tornarem eles próprios uma vítima caso tomem alguma atitude defensiva para com estas, fazendo com que estes não tomem um partido pela situação, mantendo o silêncio (Adams, 1997; Hoel & Cooper, 2000).

As organizações devem ter em atenção este fenómeno, pois por um lado prejudica a sua eficiência, e por outro a sua eficácia (Soares & Oliveira, 2012).

Alguns autores apontam para uma diminuição da motivação e da satisfação dos colaboradores, existindo menos investimento na realização das tarefas, diminuindo o desempenho e aumentando o nível de absentismo e quebras de produtividade, rotatividade e ainda custos legais, relativos a acidentes de trabalho (Hoel, Einarsen & Cooper, 2003, cit in Verdasca & Pereira, 2011a; Soares & Oliveira, 2012).

Com isto, diminui-se a produtividade e estas situações refletem-se na imagem da organização, levando a uma dificuldade quer em novas contratações, quer nos relacionamentos estabelecidos com os clientes (Soares & Oliveira, 2012).

Todo o ser humano é um ser social e estando a vítima inserida na sociedade uma agressão individual vai provocar consequências nas pessoas que se encontram à sua volta.

Denota-se claramente, numa primeira fase, um afastamento por parte das vítimas do seu suporte social, gerando tensões dentro da família e dos grupos de amigos. Além disso, percebe-se uma inadaptação e um crescente desajustamento social (Orozco & Londoño, 2013).

Já observámos que em último caso, uma das consequências para a vítima se trata do suicídio, podendo este facto levar ao aumento dos índices de suicídio da sociedade, havendo desestruturação a nível familiar (Rodrigues & Freitas, 2014).

1.10. Medidas de combate ao assédio

Segundo a Comissão das Comunidades Europeias relativamente ao Acordo-Quadro Europeu Sobre Assédio e Violência no Trabalho (2007), pode-se diminuir ou combater o assédio no contexto de trabalho com formação adequada e a divulgação pela empresa de que o assédio/violência não se toleram, havendo pessoas responsáveis na organização por ouvir/receber as queixas das vítimas, dar o seguimento às mesmas, e aconselhar para que estas não se sintam sozinhas pela própria organização que as tinha acolhido.

Esta pessoa identificada na organização, deve ser alguém que os colaboradores considerem “de confiança” e com quem tenham algum à-vontade para partilharem os ataques de que são alvo; tem o dever de garantir a confidencialidade e o anonimato das vítimas, e ouvir as partes de forma imparcial, dando alguma celeridade ao processo (Comissão das Comunidades Europeias, 2007).

Quando provada a ocorrência de situações de violência, as consequências devem ser adequadas, criando sanções ou envolvendo mesmo um despedimento do/s agressor/es, e um acompanhamento da vítima, garantindo que esta está corretamente inserida no seu local de trabalho (Comissão das Comunidades Europeias, 2007).

No entanto, mesmo que não existam queixas formuladas na organização ou casos identificados, deve ser sempre feita uma avaliação dos riscos psicossociais existentes, seja por serviços internos ou externos à organização. Tendo em conta os resultados desta avaliação podem ser criadas medidas que favoreçam um bom ambiente de trabalho e promovam as boas relações neste contexto: podendo ser feita uma formação para os cargos de chefia relacionada com as temáticas de liderança ou gestão de conflito ou mesmo criando um organismo que apoie caso surjam vítimas (CITE, 2013).

As organizações devem criar regras sobre como agir em presença deste fenómeno, sendo essa informação distribuída por todos os colaboradores, devem ainda estar atentos a sobrecarga de trabalho, estilos de liderança autoritários e situações de elevado *stress*, tentando sempre perceber se se trata realmente de *stress* ou de uma situação de assédio (Adams, 1997).

1.11. Assédio em Portugal e no Mundo

O Assédio Moral é considerado uma temática comum no contexto organizacional atual sendo cada vez mais estudada pela comunidade científica, no entanto, em Portugal é visto com um assunto ignorado (Andrade & Baptista, 2013).

Em 2000, a Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Trabalho indicou que cerca de 12 milhões de trabalhadores europeus sofriam de assédio (Randstad, cit in Orozco & Londoño, 2013).

Em 2004, um estudo realizado na Colômbia demonstrou uma maior ocorrência em idades compreendidas entre os 30 e os 39 anos, principalmente nas categorias de operários auxiliares, e nas pessoas que possuíam bacharelatos ou formações técnicas. Neste mesmo estudo foi indicado que os atos negativos mais utilizados eram agressões verbais (12,8%), principalmente ameaças a mulheres (3,6%) (Ministério da Protecção Social, cit in Orozco & Londoño, 2013).

Segundo o IV Inquérito Europeu relativo às condições de trabalho realizado em 2005, a nível europeu, 5% dos inquiridos foi vítima de assédio durante os últimos 12 meses, ou seja, um em cada 20 colaboradores era vítima. Neste estudo, apesar de não haver diferenças estatisticamente significativas, também foi indicado que as mulheres evidenciavam uma maior taxa de incidência (6%) do que os homens (4%) e que os trabalhadores por conta de outrem eram mais expostos a este fenómeno (6%) do que os trabalhadores por conta própria (3%). Verificou-se

ainda que existe mais assédio nas organizações de maior dimensão (> 250), principalmente dos sectores da educação, da saúde, dos serviços sociais e da hotelaria/restauração, registando níveis de incidência superiores à média europeia (Parent-Thirion, Macías & Vermeylen, 2007; Verdasca & Pereira, 2011a).

Neste mesmo relatório, foi indicado que em Portugal existe um nível de incidência de 4%. No entanto, segundo o estudo de Serra e colaboradores em 2005, em 622 trabalhadores pertencentes aos CTT e ao Hospital de Coimbra, foram encontrados níveis de incidência de 5,9% (Verdasca & Pereira, 2011a).

Em 2002, também em Portugal, Antunes e colaboradores já avançavam com um nível de incidência muito elevado no sector da saúde, onde 37% dos respondentes referiram ter sido vítimas de comportamentos agressivos no último ano (Antunes et al., 2002).

Em 787 trabalhadores do sector dos serviços e da indústria, um estudo obteve um nível de incidência de 7,8% (Araújo, McIntyre & McIntyre, cit in Verdasca & Pereira, 2011a).

Já em 2010, num estudo realizado por Verdasca, foi encontrada uma incidência de 5,8% numa amostra de 561 colaboradores do sector bancário (Verdasca, 2010).

Sabemos que a maior parte dos estudos deste fenómeno são realizados no sector da educação, pois este, segundo vários autores, é um sector de risco. Thylefords e Einarsen (cit in Flores, Tovar, Vilchis, 2014), acrescentam mesmo que o fenómeno é característico de organizações grandes e burocráticas, como é o caso das instituições públicas.

Capítulo II

Capacidade para o Trabalho

2.1. Saúde, Doença e Capacidade para o Trabalho

É difícil precisar o momento que originou a relação entre dois sistemas: saúde/doença e trabalho, isto porque as primeiras referências a esta relação remontam a papiros egípcios, sendo Hipócrates (460-375 A.C.) que apresenta as primeiras referências relativas a doenças profissionais. Por esta altura e nos anos que se seguiram foram apresentadas várias ideias relacionadas com a profissão dos mineiros, principalmente pelas doenças respiratórias que estes apresentavam ela inalação de diferentes componentes (Nunes, 2010).

Em 1987 a definição de saúde foi alargada, sendo indicado que “é um estado sustentável de bem-estar físico, mental e social total, e não apenas a ausência de doença ou de incapacidade” (WHO, cit in Ribeiro, 2007, p. 76) existindo dois modelos que facilitam a compreensão da relação entre saúde e doença. O primeiro estabelece um contínuo que vai de A (doença grave ou morte) a B (bem-estar completo) e o segundo, alternativo onde são definidos quatro quadrantes: (1) indivíduo sem doença e com bem-estar elevado; (2) indivíduo com doença grave e um nível correspondente de mal-estar, (3) indivíduo sem doença e com mal-estar elevado; e (4) indivíduo com doença grave e com bem-estar elevado (Ribeiro, 2007).

O primeiro autor a analisar sistemicamente a relação entre trabalho e saúde foi Bernardino Ramazzini na obra *De Morbis Artificum Diatriba*, em 1700, onde explica as causas de cerca de 50 doenças ocupacionais, tendo sido vários os autores que seguiram o seu exemplo, publicando diversas obras ao longo dos anos (Nunes, 2010).

Atualmente sabe-se que a base do nosso bem-estar é a capacidade para o trabalho, sendo este um dos muitos desafios da saúde ocupacional, de modo a que esta capacidade não se deteriore (Silva, 2011).

A capacidade para o trabalho é uma percepção/avaliação que os sujeitos fazem sobre a sua capacidade para realizar as tarefas laborais e o índice de capacidade para o trabalho (ICT) é o instrumento utilizado para a medir, sendo um modo de determinar a aptidão do colaborador para realizar as tarefas e quais os trabalhadores que podem estar a necessitar de algum apoio de forma a manter essas mesmas aptidões (Silva, 2011).

2.2. Idade e Capacidade para o trabalho

A população da União Europeia (UE), e em particular a portuguesa, está a envelhecer rapidamente, sendo que neste momento já vivemos, em média, mais oito anos do que aquilo que acontecia em 1960. É previsível que a esperança de vida aumente mais cinco anos nas próximas décadas, como consequência do avanço da medicina, quer ao nível dos seus conhecimentos, quer a nível tecnológico (Pestana, 2003; Sedlatschek, 2012).

A população jovem entra cada vez mais tarde para o mercado de trabalho. Em Portugal a taxa de atividade desta população (inferior a 25 anos) passou de 70% para os 40% enquanto na população mais velha não se assiste ao retardar da passagem para a reforma (Rosa, 2012).

Deste modo é necessário tomar partido desta situação, fazendo um reaproveitamento das pessoas e utilizando as suas capacidades e competências, principalmente daquelas que já têm

muita experiência de vida e que ainda têm muito para dar à comunidade e transmitir aos mais novos (Sedlatschek, 2012).

Segundo a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, na UE a taxa de emprego na população mais velha (55-64 anos) é inferior a 50%, o que significa que não só as pessoas não têm trabalho, como também não têm idade para a reforma, sendo o seu potencial completamente desaproveitado (cit in Sedlatschek, 2012).

No entanto, as projeções apontam para que até 2060 exista um aumento da taxa de emprego para esta faixa etária (20,9% para as mulheres e 11,5% para os homens), e que as pessoas, segundo um inquérito realizado (Eurobarómetro), se demonstraram satisfeitas por esta mudança (Eurofound, 2012; Sedlatschek, 2012).

Além disso, um estudo realizado recentemente concluiu que 59% dos trabalhadores europeus responderam positivamente à pergunta sobre as suas crenças relativamente à capacidade de fazer o mesmo trabalho quando tiverem 60 anos. Estas respostas positivas vão aumentando de acordo com o aumento das idades (73% dos homens e 70% das mulheres com mais de 50 anos) (Eurofound, 2012).

Apesar destes dados, sabe-se também que num outro estudo demonstrou-se que se por um lado se torna importante empregar pessoas mais velhas, por outro as condições de higiene e principalmente as condições de segurança no trabalho teriam de sofrer grandes melhorias. Isto porque segundo estes, apenas quatro em cada dez pessoas afirmam que conseguiriam continuar a executar as suas funções até atingirem os 65 anos, e que 17% indicava incapacidade para trabalhar a partir dos 59 anos, dizendo que os seus locais de trabalho não se encontram adaptados às necessidades de pessoas mais velhas (Sedlatschek, 2012).

Tendo este ponto de vista, torna-se imperativo que os gestores articulem equilibradamente o trabalho e os recursos individuais gerindo a capacidade de trabalho com a idade da pessoa que o desempenha, reformulando e adaptando tarefas para que se destaque os pontos fortes, necessidades e capacidades dos trabalhadores mais velhos (Sedlatschek, 2012). Se houver esta preocupação em adaptar o posto de trabalho ao envelhecimento inevitável do ser humano, é possível manter o colaborador, de forma produtiva na organização, contribuindo também para a manutenção da sua autonomia e qualidade de vida (Pereira, 2006).

Na realidade, sabemos que biologicamente a saúde e a capacidade física se vai deteriorando com a idade, principalmente ao nível de perturbações musculoesqueléticas e postura no trabalho. No entanto, também há outras funções que melhoram com a idade como “o pensamento estratégico, a sagacidade, a consideração pelos outros, a sabedoria, a capacidade deliberativa, a capacidade de racionalização, o controlo da própria vida, a perceção holística e as competências linguísticas” (Ilmarinen, 2012, p. 2). Para além destas, a população mais envelhecida apresenta um maior compromisso com a organização e com o seu trabalho, sendo empenhados e registando muitas vezes, níveis de absentismo inferiores às pessoas de outras faixas etárias (Ilmarinen, 2012).

É ainda relevante indicar que nem toda a população mais velha tem essas condições, existem mais diferenças ao nível individual, do que a nível etário e uma das maiores críticas

propostas pelas empresas são as exigências cognitivas que a função pode exigir ao nível de concentração e memória, contudo, convém lembrar que essas exigências são colmatadas pela experiência da função que advém da rotina de realização dessas funções (Pestana, 2003).

2.3. Promoção da Capacidade para o trabalho

Para Silva (2011) a partir dos 45 anos a capacidade para o trabalho começa a enfraquecer, sendo importante, depois de analisar o índice dos colaboradores existirem medidas que promovam esta capacidade, mantendo-a por mais tempo.

Para este mesmo autor, podemos definir três grandes áreas que depois se subdividem e muitas outras, podendo optar por melhorar:

- A carga e o ambiente de trabalho (tendo em atenção questões de Ergonomia, Higiene e Segurança, ou seja as ferramentas utilizadas, o modo de executar o trabalho e as substâncias utilizadas);
- A Comunidade e a Organização de trabalho (atendendo às relações pessoais, e à gestão, podendo implementar-se medidas de desenvolvimento pessoal, principalmente relativo ao controlo exercido pelas chefias ou a melhoria de horários de trabalho);
- A Capacidade Funcional (considerando as medidas relativas à promoção de um exilo de vida saudável).

2.4. Investigações relativas à Capacidade para o trabalho

Em 2007 foi realizado um estudo no Brasil com colaboradores de higiene e limpeza hospitalar, tendo sido encontrados índices de que 21,7% revelavam uma excelente capacidade para o trabalho, 31,9% boa, e 14,5% baixa, encontrando-se ainda que aqueles que apresentavam um índice mais baixo encontravam-se na faixa etária entre os 50-60 anos (Andrade et al., cit in Costa, 2008). Já na Finlândia em 2000, tinha-se comprovado num estudo com trabalhadores da construção civil que o ICT começava a apresentar valores mais baixos para colaboradores com mais de 50 anos (Liira et al., cit in Costa, 2008).

Um estudo realizado em Portugal a 1955 trabalhadores portugueses, entre eles enfermeiros, professores e funcionários públicos, concluiu que 48,9% revelaram boa capacidade para o trabalho, 26,7% excelente e 2,7% pobre ou fraca capacidade (Silva, 2011).

Em vários estudos foi verificado que, em relação ao género, as mulheres apresentam um ICT mais baixo quando comparado com os sujeitos do sexo masculino e que o ICT é mais elevado no estado civil de Solteiro/a e Divorciado/a sendo menos elevado no grupo dos Casados/as (Cardoso, 2012).

Estudos também sugerem que as pessoas que têm atividades que envolvam cargas de trabalho predominantemente físicas apresentam uma menor capacidade para o trabalho do que aquelas que desenvolvem tarefas com uma carga predominantemente mental (Pereira, 2009).

Assim, tem-se verificado que o ICT vai variando, não só devido a fatores de trabalho (como por exemplo os recursos disponíveis, o ambiente, o reconhecimento) mas também fatores pessoais (como o stress percebido) ou mesmo fatores sociais/culturais (como os papéis de género associados às responsabilidades familiares que fazem com que as mulheres estejam mais sobrecarregadas do que o sexo masculino) (Pereira, 2009).

Parte II: Trabalho Empírico

Capítulo III

Método

3.1. Apresentação do Estudo

Face ao exposto na introdução teórica do presente trabalho, foi levado a cabo um estudo sobre o Mobbing e a Capacidade para o Trabalho numa Universidade Pública Portuguesa tendo como problema de partida:

- O que é que está a acontecer relativamente ao assédio nas universidades públicas portuguesas?

Assim, o principal objetivo é identificar indicadores psicossociais relevantes em função do contexto organizacional da atividade profissional, conhecendo e descrevendo o assédio moral e a capacidade para o trabalho de uma amostra de colaboradores dessa universidade, tentando perceber se existe relação entre estas variáveis. Encontrando estes objetivos, tentamos contribuir para o desenvolvimento do estudo do assédio moral em Portugal, mais particularmente nas instituições de ensino público, visto ter-se observado na literatura que são locais de risco para a ocorrência deste fenómeno.

Concretamente, os objetivos específicos do presente estudo são:

- Caracterizar a amostra em termos psicossociais, mais concretamente ao nível do Assédio Moral e da Capacidade para o Trabalho;
- Relacionar o Assédio Moral com as variáveis sociodemográficas da amostra e com a Capacidade para o Trabalho.

Assim, as hipóteses formuladas a partir destes objetivos, tendo em conta a literatura revista, são:

(1) As mulheres são mais assediadas que os homens (Bjorkqvist, Osterman & Hjelt-Back, 1994; Hoel & Cooper, 2000; Salin, cit in Soares & Oliveira, 2012);

(2) Os colaboradores mais velhos são mais frequentemente vítimas de atos negativos do que os mais novos (Einarsen e Skogstad, cit in Einarsen, 2000);

(3) Os atos negativos mais identificados por parte das vítimas são calúnias ou rumores espalhados sobre uma pessoa, exclusão social; atribuírem-lhe poucas ou simples tarefas, criticar continuamente o seu trabalho, violência física e insinuações sobre a sua saúde mental (Vartia, cit in Einarsen, 2000);

(4) As estratégias de assédio mais utilizadas dizem respeito aos itens das escalas de Intimidação Manifesta, Desprestígio Laboral, Bloqueio de Comunicação e Entorpecimento ao Progresso e as menos utilizadas às de Desprestígio Pessoal, e Intimidação Encoberta ou Direta (Rivera & Abuín, 2005);

(5) As mulheres apresentam um ICT mais baixo que os homens (Cardoso, 2012);

(6) Os sujeitos com Estado Civil “Solteiro/a” ou “Divorciado/a” apresentam um ICT mais elevado que os pertencentes ao Estado Civil “Casado/a” (Cardoso, 2012);

(7) As vítimas de assédio demonstravam menos satisfação no trabalho e mais vontade de sair da organização (Quine, 2001);

- (8) As pessoas assediadas estão mais tempo ausentes do trabalho (Quine, 2001);
- (9) Vítimas de Assédio Moral têm mais risco de desenvolver doença mental e de ter sintomas psicossomáticos quando comparadas com as restantes pessoas da organização (Matthiesen, Raknes, & Rokkum, cit in Einarsen, 2000; Hoel & Cooper, 2000; Quine, 2001);
- (10) O Assédio Moral está negativamente correlacionado com a satisfação no trabalho (Quine, 2001; Vartia & Hyyti, 2002);
- (11) Assédio moral está negativamente associado com a autoavaliação da capacidade para o trabalho (Dallner et al., cit in Vartia & Hyyti, 2002).

Desta forma, este estudo identifica as seguintes variáveis: variável principal - Assédio Moral; variáveis secundárias - sociodemográficas (sexo, atividade profissional) e capacidade para o trabalho. Para adequar os objetivos deste estudo ao que se pretende estudar, procedeu-se a uma investigação de tipo exploratório, uma vez que se pretende investigar fenómenos que são pouco compreendidos, explorando o comportamento das referidas variáveis.

3.2. Participantes

Os participantes deste estudo enquadram-se num contexto português, visto que a amostra foi recolhida, por conveniência, junto de uma Universidade Pública Portuguesa com o apoio da Comissão de Igualdade de Género da mesma universidade.

Foram distribuídos protocolos de investigação quer nos Serviços de Ação Social (SAS), quer por alguns serviços da Universidade (neste caso os Serviços Gráficos, de Contabilidade e Pessoal e Serviços de Documentação), tendo-se obtido 64 respostas. Destas, dois questionários vinham em branco obtendo um n total de 62.

Assim, até 30 de Julho de 2014, recolheram-se 47 questionários nos SAS e 15 na Universidade, sendo a maioria da população feminina (72,6%), pois apenas 12 questionários é que pertenciam a sujeitos do sexo masculino, existindo 5 questionários dos SAS que não tinham esta indicação, ou seja, 8,1% da população.

Tabela 1.

Caracterização da amostra de acordo com o Local de Trabalho e o Sexo

		Sexo			Total
		Missing	M	F	
Trabalho	Universidade	0	5	10	15
	SAS	5	7	35	47
Total		5	12	45	62

Percebemos que a escolaridade da amostra é muito variada, contemplando todos os níveis, sendo que 37,1% tinham o Ensino Secundário, 17,7% o 3ºCiclo, 12,9% o 1ºCiclo, 11,3% a Licenciatura, 8,1% o 2ºCiclo, 6,5% Mestrado e 1,6% o Doutoramento, existindo ainda 4,8% da população que optou por omitir a sua escolaridade.

A caracterização da amostra em termos sociodemográficos é a seguinte (tabela2):

Tabela 2.

Caracterização Sociodemográfica da amostra (n=62)

Variáveis	n	%
Sexo		
Masculino	12	19,4
Feminino	45	72,6
Missing	5	8,1
Estado Civil		
Solteiro/a	5	8,1
Casado/a ou União de facto	43	69,4
Divorciado/a	7	11,3
Viúvo/a	2	3,2
Missing	5	8,1
Local de Trabalho		
Universidade	15	24,2
Serviços de Acção Social	47	75,8
Rendimento		
Até 500€	13	21
De 500 a 1000€	20	32,3
De 1000 a 2000€	22	35,5
De 2000 a 3000€	2	3,2
Missing	5	8,1
Profissão		
Assistente operacional, operário, auxiliar	35	56,5
Assistente técnico, técnico nível intermédio, pessoal administrativo	16	25,8
Técnico Superior	4	6,5
Dirigente intermédio de 2ºGrau	1	1,6
Docente Ensino Universitário	1	1,6
Missing	5	8,1
Idade		
M= 48,76	Md=49,50	DP=8,93
		$X_{\min}= 31$
		$X_{\max}= 65$

Assim, percebe-se que a maior parte da população é Casada ou vive em União de Facto (69,4%), tem um rendimento entre 500 a 2000€ (67,8%), e insere-se na categoria profissional de “Assistente operacional, operário e auxiliar”(56,5%) ou “Assistente técnico, técnico de nível intermédio e pessoal administrativo” (25,8%).

Em relação ao tipo de contrato de trabalho, como observamos na tabela 3, percebemos que existem dois grandes grupos: aqueles que já se encontram efetivos na instituição, ou seja, o contrato sem termo (37,1%), e os que têm um contrato bem delimitado no tempo, ou seja, a termo certo (41,9%).

Tabela 3.

Caracterização da amostra em relação ao tipo de contrato de trabalho

Tipo de Contrato	n	%
Termo Certo	26	41,9
Termo Incerto	2	3,2
Sem Termo	23	37,1
Acto Isolado/Recibos Verdes	2	3,2
Missing	9	14,5

No que concerne à experiência da amostra, percebemos que é uma população experiente, que executa esta profissão à uma média de 16 anos e que trabalha nesta organização a uma média de 14 anos. Observamos que também existem sujeitos a trabalhar nesta organização há cerca de 40 anos, no entanto, também encontramos aqueles que apenas se encontram na instituição há cerca de 3 meses (0,25 anos).

Tabela 4.

Caracterização da amostra ao nível dos anos de serviço

Há quanto tempo exerce esta profissão?				
M= 16	Md=18	DP=10,11	$X_{\min}= 0,25$	$X_{\max}= 40$
Há quanto tempo trabalha neste local?				
M= 14	Md=17	DP=10,07	$X_{\min}= 0,25$	$X_{\max}= 40$

3.3. Instrumentos

Quanto ao tipo de instrumentos utilizados para a recolha de dados, sabemos que os mais utilizados pela comunidade científica para avaliar o fenómeno, são os inquéritos por questionário. Desta forma, utilizámos o *NAQ-R - Negative Acts Questionnaire Revised* e o *LIPT - Leymann Inventory Psychological Terrorization* para o assédio e o *ICT - Índice de Capacidade para o Trabalho*, juntamente com um questionário sociodemográfico.

3.3.1. Questionário Sociodemográfico

O questionário sociodemográfico é constituído por doze questões, caracterizando a amostra ao nível da idade, estado civil, escolaridade, rendimento, tipo de contrato de trabalho, profissão e respetivas funções. É também questionado os anos de serviço naquela função e naquela instituição, juntamente com a satisfação com o posto de trabalho e se te ou não vontade de sair da organização.

Por último existe uma pergunta aberta de modo que as pessoas possam relatar os casos de que foram vítimas ou que assistiram no seu local de trabalho.

3.3.2. NAQ-R - Negative Acts Questionnaire Revised (NAQ-R)

O NAQ-R foi desenvolvido por Einarsen e colaboradores em 1994 de forma a medir a percepção da exposição a atos negativos no local de trabalho e sentimentos de vitimização, tendo sido feita uma última revisão em 2009. A escala original foi construída com 23 itens e apesar de ter uma elevada consistência interna e boa validade nos Países Escandinavos, quando foi traduzida para inglês notaram-se algumas alterações resultantes da cultura. Assim, foi necessária uma revisão dos itens adaptando-os e aperfeiçoando-os à cultura anglo-americana, resultando daí uma escala com 22 itens que podem ser percebidos como assédio moral no trabalho, assédio moral relacionada com a pessoa e intimidação física (Einarsen, Hoel & Notelaers, 2009). Em nenhum destes 22 itens surge expressões que identifiquem o fenómeno de assédio, sendo formulada uma última questão com uma definição de modo a medir o sentimento geral de ter sido vítima. Para os autores, para existir uma identificação como vítima, seria necessário a existência de “pelo menos a exposição a um comportamento negativo, durante pelo menos seis meses, ou que a vítima se autoavaliasse como vítima de acordo com a definição, pelo menos com a intensidade maior ou igual a às vezes” (Araújo, 2010, p. 195). Das análises fatoriais realizadas inicialmente tinham sido encontrados cinco fatores e posteriormente, já com a revisão, dois: Bullying Pessoal e Bullying relacionado com o Trabalho (Araújo, 2010).

Em 2004 foi feita uma tradução para a população portuguesa (também com 22 itens) por Araújo, McIntyre e McIntyre, tendo sido encontrado, através da análise fatorial forçada a existência de três fatores: Bullying Profissional (10 itens), Bullying Pessoal (7 itens) e Sobrecarga de Trabalho (2 itens), sendo 3 itens eliminados por não se enquadrarem em nenhuns dos anteriores (Araújo, 2010).

Usualmente, para determinar o nível de incidência de assédio, é utilizado o critério de Leymann (1990), que nos indica que podemos considerar alvo de assédio um individuo que responda afirmativamente “pelo menos uma vez por semana” durante “pelo menos 6 meses”, a algum dos comportamentos presentes na escala (Verdasca & Pereira, 2011b).

O item 23 é subjetivo e corresponde à identificação do respondente como vítima ou não de assédio. A este item acrescentámos a ideia do respondente poder ter assistido a alguns destes atos, ainda que não tenha sido vítima.

Nesta amostra, o teste de esfericidade de Bartlett apresentou um Qui-quadrado de 1280,538 para $p < 0,001$ (altamente significativo) e uma adequação da amostra Kaiser-Meyer Olkin (KMO) de 0,617 (razoável).

Por se tratar de uma escala construída e validada para a população portuguesa, foi conduzida uma análise fatorial confirmatória. Tal como na versão original, a escala foi submetida a uma análise fatorial em componentes principais com rotação ortogonal (varimax) e extração forçada de 3 fatores. No entanto o resultado obtido não foi o esperado, visto que os itens se agruparam de maneira diferente àquilo que tinha sido observado por investigações anteriores. Tentou-se ainda agrupar os itens de outro modo, porém as características comuns entre estes

eram perdidas. Assim, de modo a preservar alguma coerência teórica aliada a cada dimensão, optámos por manter o agrupamento dos itens em três fatores (tabela 5).

Tabela 5.

Organização dos itens do NAQ-R por fatores e respetiva consistência interna

		itens									Cronbach's Alpha
Fatores	1. Bullying Pessoal	2	3	5	7	10	12	13	19	20	0,907
	2. Bullying Organizacional	4	11	15	17	18	21				0,826
	3. Intimidação ostensiva e ostracismo	1	6	8	9	14	16				0,81
Total											0,937

O primeiro fator que denominámos por *Bullying Pessoal* explica 46,25% da variância e possui uma consistência interna excelente. É constituído por itens que envolvem agressões verbais e humilhações (por exemplo o item 20, “*Ser objeto de gozo e sarcasmo (ironia) excessivos*” e o item 7, “*Ser insultado/a ou fazerem comentários ofensivos acerca da sua pessoa (hábitos e origens), atitudes ou vida privada*”), assim como itens que provocam o seu isolamento (por exemplo o item 12, “*Ser ignorado ou enfrentar reações hostis quando se aproxima de alguém*”).

O segundo fator denominou-se por *Bullying Organizacional*, visto que engloba itens que dizem respeito ao controlo e substituição das responsabilidades, ações que normalmente são realizadas por superiores hierárquicos (por exemplo o item 18, “*Vigilância/controlo excessivo do seu trabalho*”, item 4, “*Retirarem ou substituírem responsabilidades chave da sua função por outras pouco importantes e/ou desagradáveis*” ou item 21, “*Ser exposto a uma quantidade de trabalho excessiva e impossível de realizar*”). Este fator explica 13,16% da variância e apresenta muito boa consistência interna (0,83).

O terceiro fator, *Intimidação ostensiva e ostracismo*, explica 8,25% da variância total e também tem uma consistência interna muito boa, é constituído por itens que de alguma forma não permitem que alguém progrida profissionalmente (por exemplo o item 14, “*As suas opiniões ou os seus pontos de vista são ignorados*”) ou prejudicando-a intencionalmente para que esta não sobressaia (por exemplo o item 16, “*Serem-lhe atribuídas tarefas com objetivos e prazos irrealistas*” e o 1, “*Alguém esconde informação que afeta o seu desempenho*”).

No total com estes 3 fatores conseguimos explicar cerca de 67,66% da variância total e relativamente à consistência interna total, a estimação do Alpha de Cronbach aponta para um nível excelente, um valor aproximado de 0,94 (tabela 5).

Apesar das elevadas consistências internas e das existências destes três fatores ser visível, existem itens que pertencem uns fatores que saturam noutros (por vezes com saturações superiores a 0,40 - ver tabela 6), o que torna um pouco difícil delimitar e definir claramente os fatores. Os resultados apresentados na tabela 6 referem-se à análise fatorial deste instrumento, com a apresentação da distribuição e saturação dos itens em cada fator, a variância explicada

dos mesmos e a total, juntamente com o resultado dos testes efetuados (esfericidade de Bartlett e Kaizer-Meyer Olkin).

Tabela 6.

Resultados da análise fatorial do NAQ-R com fixação de 3 Fatores.

itens		Fatores		
		1	2	3
20	Ser objecto de gozo e sarcasmo (ironia) excessivos	,944		
13	Críticas constantes sobre o seu trabalho e esforço	,861		
10	Insinuações ou sinais de que deveria deixar o emprego	,823		
3	Ser obrigado/a a desempenhar funções abaixo do nível das suas competências	,779	,376	
22	Ameaças de violência ou mesmo sofrer abuso físico	,773		,393
19	Ser pressionado/a a não reclamar aquilo a que tem direito (ex. baixa médica, feriados, despesas de deslocação)	,731	,312	
12	Ser ignorado ou enfrentar reacções hostis quando se aproxima de alguém	,653	,467	
5	Espalharem rumores/boatos acerca de si	,601		
7	Ser insultado/a ou fazerem comentários ofensivos acerca da sua pessoa (hábitos e origens), atitudes ou vida privada	,594	,307	
2	Ser humilhado/a ou ridicularizado/a em relação ao seu trabalho	,467	,322	,394
18	Vigilância/controlo excessivo do seu trabalho		,823	
11	Ser constantemente lembrado dos seus erros ou enganoso		,789	
15	Ser alvo de "partidas" por parte das pessoas com quem não se dá bem		,756	
17	Serem feitas acusações contra si		,728	
4	Retirarem ou substituírem responsabilidades chave da sua função por outras pouco importantes e/ou desagradáveis		,667	,527
21	Ser exposto a uma quantidade de trabalho excessiva e impossível de realizar	,491	,552	,419
8	Berrarem-lhe ou ser alvo de explosões de raiva			,848
9	Comportamento de intimidação (apontarem-lhe o dedo, invasão do seu espaço pessoal, empurrões, bloquearem/barrarem-lhe o caminho)			,763
16	Serem-lhe atribuídas tarefas com objectivos e prazos irrealistas		,519	,722
14	As suas opiniões ou os seus pontos de vista são ignorados	,325		,714
6	Ser ignorado/a, excluído/a ou marginalizado/a	,399	,354	,568
1	Alguém esconde informação que afecta o seu desempenho	,437	,419	,527
% Variância explicada		46,248	13,161	8,25
% Total da Variância explicada				67,659
Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)				,617
Bartlett's Test		χ^2		1280,538
		gl.		231
		p.		,000

3.3.3. Leymann Inventory Psychological Terrorization (LIPT)

Leymann nas suas investigações, para além de operacionalizar o conceito de assédio e de o difundir, criou uma lista de 45 atividades que podem ocorrer quando se fala deste fenómeno, elaborando um instrumento de autorresposta, o LIPT-45 (Rivera & Abuín, 2003). Nestes 45 itens podemos encontrar cinco grandes dimensões: limitar a sua comunicação, limitar o seu contacto social, desprestigiar a pessoa em frente aos seus companheiros, desacreditar a sua capacidade profissional e comprometer a sua saúde (Rivera & Abuín, 2003).

Em 1999 o Instituto de Psicoterapia e Investigação Psicossomática de Madrid interessou-se pelo fenómeno, alterando o número de itens para 60 e criando duas versões espanholas: uma dicotómica, tal como a original e outra em formato de resposta de Likert permitindo perceber a intensidade com que os sujeitos são afetados (Rivera & Abuín, 2003).

Esta versão espanhola conta com seis subescalas: a de Desprestígio Laboral (DL, com 14 itens), a de Entorpecimento ao Progresso (EP, com 7 itens), a de Bloqueio de Comunicação (BC, com 9 itens), a de Intimidação Encoberta (IE, com 7 itens), a de Intimidação Manifesta (IM, com 6 itens), a de Desprestígio Pessoal (DP, com 7 itens) e os restantes 10 itens servem para a obtenção de indicadores globais (Rivera & Abuín, 2005). Existem três indicadores globais: o número total de estratégias de assédio Psicológico (NEAP), contando-se todos os itens distintos de “0”; o índice global de assédio psicológico (IGAP), somando-se o valor de cada item e dividindo-se pelo número de itens do questionário; e o índice médio de intensidade das estratégias de assédio psicológico experimentado (IMAP), somando-se o valor de cada item e dividindo-se pelo NEAP (Rivera & Abuín, 2003).

Em 2008, Luís Sá na sua dissertação de doutoramento realizou uma adaptação do LIPT para a população portuguesa, partindo da versão castelhana de José Revuelta e de Manuel Abuín de modo a ensaiar o modelo de análise que pretendiam utilizar (Sá, 2008).

Ainda que esta escala não se encontre validada para a população portuguesa, por se tratar de uma escala construída de forma complexa e orientada para o uso de 6 subescalas que dão origem a índices que estão bem delimitados em termos conceptuais, optou-se por seguir a orientação do autor da versão espanhola quanto à forma como os itens se encontram organizados (o que posteriormente permitirá a comparação dos dados com as investigação já realizadas) averiguando-se apenas a consistência destas dimensões para esta amostra em específico.

Tal como se observa na tabela 7, o questionário tem uma excelente consistência interna. Relativamente às suas subescalas, observamos que a primeira e a segunda têm muito boa consistência interna, a terceira e a quinta, boa consistência e a quarta e a sexta uma consistência razoável.

Tabela 7.

Consistência interna das dimensões do LIPT

		itens														Cronbach's Alpha
Fatores	1. Desprestígio Laboral	5	10	17	18	28	49	50	54	55	56	57	58	59	60	0,894
	2. Entorpecimento ao Progresso	14	27	32	33	34	35	37	0,842							
	3. Bloqueio de Comunicação	3	11	12	13	15	16	51	52	53	0,751					
	4. Intimidação Encoberta	7	9	43	44	46	47	48	0,678							
	5. Intimidação Manifesta	1	2	4	8	19	29	0,723								
	6. Desprestígio Pessoal	6	20	21	24	25	30	31	0,642							
Total																0,954

3.3.4. Índice de Capacidade para o Trabalho (ICT)

Este índice é a versão do Work Ability Index (Tuomi, Ilmarinen, Jahkola, Katajarinne & Tulkki) aferido para a população portuguesa em 2000 obtendo uma pontuação entre 7-49. Em 2005 foi realizada uma revisão, tendo desde então sido realizadas várias investigações destinando-se quer para Portugal quer para países africanos de língua oficial portuguesa (Silva, 2011).

Uma das investigações, realizada entre 2009 e 2011 contribuíram vários investigadores de variadas universidades, obtendo-se um conjunto de valores de referência para a nossa população, organizados por idades e funções de trabalho, obtendo-se uma pontuação que classifica a aptidão do colaborador para realizar determinada função em pobre, moderada, boa ou excelente (Silva, 2011).

Segundo Silva (2011, p. 8) este índice é constituído por sete itens:

- A capacidade do trabalho comparada com o seu melhor;
- A capacidade de trabalho comparada com as exigências da função;
- Número de doenças atuais (sendo apresentada uma lista de 51 doenças);
- Estimativa do grau de incapacidade para o trabalho;
- Absentismo por doença durante o último ano;
- Prognóstico da capacidade de trabalho para daqui a dois anos;
- Recursos Psicológicos.

Este índice é o somatório das pontuações obtidas em cada um dos sete itens constituintes do questionário, sendo que todos os itens têm de estar respondidos para obtermos o resultado final, sendo importante realçar a forma como foi calculado.

Relativamente ao primeiro, quarto, quinto e sexto item, é retirado o valor assinalado no questionário (0-10 pontos; 1-6 pontos; 1-5 pontos; e 1, 4 ou 7 pontos respetivamente).

Para o segundo item é necessário realizar um cálculo tendo em conta as características da função que o sujeito desempenha, isto é, percebendo se é uma função com exigências físicas ou mentais, existindo uma fórmula para cada uma. Assim, tendo em conta todas as categorias profissionais envolvidas, de modo a que a pontuação deste item não seja subjetivo, definimos que a primeira categoria profissional (Assistente Operacional, operário e auxiliar) seria a única

que teria mais exigências físicas que mentais, visto que envolve as funções de funcionárias de limpeza, cantina e bar e no manual de cotação do questionário as tarefas considerada “domésticas” são desta natureza. As restantes categorias são de trabalho de escritório, pelo que são consideradas com exigências mentais.

Para o terceiro item apenas são contabilizadas as doenças diagnosticadas por um médico existindo pontuações específicas para 0, 1, 2, 3, 4 ou pelo menos 5 doenças (7, 5, 4, 3, 2 e 1 ponto respetivamente).

Para o sétimo item, é calculada a soma das três questões que o constituem, existindo intervalos delimitados (soma de 0-3, 1 ponto; 4-6, 2 pontos; 7-9, 3 pontos; 10-12, 4 pontos).

Na pontuação total pode-se atingir um máximo de 49 pontos e um mínimo de 7. Para esta amostra, apenas foi considerada 61,3% da amostra, pois apenas 38 inquiridos responderam à totalidade do questionário.

3.4. Procedimentos

Para cumprir os procedimentos adequados, o protocolo foi revisto por elementos da Comissão de Igualdade de Género da Universidade, com o objetivo de verificar se o questionário sociodemográfico era adequado.

A utilização dos questionários ICT, NAQ-R e LIPT foi autorizada pelos seus autores, sendo a adaptação realizada deste último aprovada pelo autor que o aferiu para a população espanhola.

A autorização para a administração dos questionários, efetuou-se do mês de Janeiro ao mês de Abril e constou de um pedido de permissão ao excelentíssimo reitor e ao administrador, garantindo o anonimato da própria universidade.

A todos os participantes foi pedido o consentimento informado. Os objetivos do estudo foram dados a conhecer (de forma escrita) e foram assegurados todos os princípios éticos, bem como todo o protocolo inerente ao anonimato e confidencialidade dos dados dos mesmos, sendo o questionário sempre entregue em envelope fechado.

No que toca à análise estatística e de forma a organizar a informação obtida os dados foram tratados recorrendo ao programa de tratamento estatístico SPSS, na versão 22, de 2013.

As técnicas estatísticas utilizadas foram: medidas de tendência central: médias aritméticas e medianas, medidas de dispersão como o desvio padrão, correlações, teste de normalidade (Kolmogorov-Smirnov) e testes de hipóteses não paramétricas (Chi-square e Kruskal-wallis).

Capítulo IV

Resultados

Inicialmente, testou-se a normalidade dos domínios do NAQ-R, das subescalas e índices do LIPT e da pontuação do ICT utilizando o teste Kolmogorov-Smirnov, que nos demonstrou que a população não segue a distribuição normal (tabela 8).

Tabela 8.

Resultados do teste da normalidade (Kolmogorov-Smirnov)

Variável		Kolmogorov-Smirnov	
		Statistic	Sig.
ICT	Pontuação Total Índice de Capacidade para o Trabalho	,194	,004
NAQ-R	Intimidação Verbal e Isolamento Social	,317	,000
	Bullying Organizacional	,329	,000
	Bloqueio ao Progresso	,282	,000
	NAQ-R Global	,275	,000
LIPT	Número de Estratégias de Assédio Psicológico	,257	,000
	Índice Global de Assédio Percebido	,283	,000
	Índice Médio de Assédio Percebido	,266	,000
	Índice de Desprestígio Laboral	,330	,000
	Índice de Entorpecimento ao Progresso	,338	,000
	Índice de Bloqueio de Comunicação	,292	,000
	Índice de Intimidação Encoberta	,463	,000
	Índice de Intimidação Manifesta	,194	,004
	Índice de Desprestígio Pessoal	,404	,000

Foram encontradas correlações moderadas e fortes, estatisticamente significativas ($p < 0,01$), entre os domínios do NAQ-R, os diferentes índices do LIPT e a pontuação total do ICT.

É importante referir que devido à existência de uma grande quantidade de resultados, neste tópico apenas serão apresentados os que são relativos às hipóteses formuladas, existindo uma posterior análise e discussão onde consta a aceitação ou não das mesmas, comparando este estudo com a literatura existente.

De modo a testar a 1ª hipótese: “*As mulheres são mais assediadas que os homens*”, realizou-se um Chi-quadrado para averiguar as diferenças entre os sexos a nível do Índice Global de Assédio Percebido.

Verificámos que não existem diferenças estatisticamente significativas (tabela 9), contudo na comparação entre as médias atingidas pelos dois sexos, percebemos que o sexo feminino apresenta uma média de assédio percebido mais elevada ($M=0,296$) do que o sexo masculino ($M=0,115$).

Para a 2ª hipótese “*Os colaboradores mais velhos são mais frequentemente vítimas de atos negativos do que os mais novos*”, recodificámos a variável idade em três classes (classes definidas tendo em conta os quartis), sendo a primeira dos 31-41 anos de idade, a segunda dos 42-49 anos e a terceira dos 50-65 anos.

Tabela 9.

Médias dos dois sexos no Índice Global de Assédio Percebido

	Sexo	N	Média	Desvio Padrão	Chi-Square Tests	
					Valor	Asymp. Sig. (2-sided)
Índice Global de Assédio Percebido	Masculino	12	,11528	,231972	65,525	0,563
	Feminino	45	,29585	,362093		
	Missing	5	,42569	,426803		

Apesar de não existirem diferenças estatisticamente significativas entre a idade e o valor global do NAQ-R (tabela 10), através das médias das diferentes classes percebemos que os sujeitos mais velhos têm uma média mais elevada ($M= 1,188$) do que os mais novos ($M=1,667$), ainda que as diferenças não sejam muito relevantes.

Tabela 10.

Média das diferentes classes de idade no NAQ-R Global

	Sexo	N	Média	Desvio Padrão	Chi-Square Tests	
					Valor	Asymp. Sig. (2-sided)
NAQ-R Global	Classe 1	12	1,16667	,197023	31,305	0,304
	Classe 2	10	1,17273	,329036		
	Classe 3	22	1,18802	,362904		

Relativamente à 3ª hipótese, “*Os atos negativos mais identificados por parte das vítimas são calúnias ou rumores espalhados sobre uma pessoa, exclusão social; atribuírem-lhe poucas ou simples tarefas, criticar continuamente o seu trabalho, violência física e insinuações sobre a sua saúde mental*”, comparamos os diferentes itens pertencentes ao NAQ-R, verificando-se que o ato negativo mais apontado é o ignorar os seus pontos de vista ($M=1,49$), seguindo-se de esconder informações que posteriormente afetarão o seu desempenho ($M=1,47$), e o espalhar rumores/boatos ($M=1,35$).

Apesar da Moda nos diferentes itens ter sempre o valor de 1, é importante realçar alguns dados da tabela 11, onde se observa os 7 atos mais apontados, existindo respondentes que apontam a frequência de “diariamente”, em dois dos itens. Para além destes dois, é ainda apontado o item “*Ser exposto a uma quantidade de trabalho excessiva e impossível de realizar*” com o valor máximo da escala de Likert, ainda que não esteja nos 7 mais indicados.

Os menos apontados dizem respeito a comportamentos de intimidação ($M=1,03$) e a ameaças de violência ($M=1,05$).

Tabela 11.

Os sete itens do NAQ-R mais apontados pelos respondentes

	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
As suas opiniões ou os seus pontos de vista são ignorados	1,49	,728	1	5
Alguém esconde informação que afecta o seu desempenho	1,47	,777	1	4
Espalharem rumores/boatos acerca de si	1,35	,517	1	3
Ser obrigado/a a desempenhar funções abaixo do nível das suas competências	1,31	,681	1	4
Críticas constantes sobre o seu trabalho e esforço	1,29	,562	1	4
Vigilância/controlo excessivo do seu trabalho	1,26	,695	1	5
Ser humilhado/a ou ridicularizado/a em relação ao seu trabalho	1,26	,548	1	4

Para a 4ª hipótese, “As estratégias de assédio mais utilizadas dizem respeito aos itens das escalas de Intimidação Manifesta, Desprestígio Laboral, Bloqueio de Comunicação e Entorpecimento ao Progresso e as menos utilizadas às de Desprestígio Pessoal, e Intimidação Encoberta ou Directa”, compararam-se as médias dos respetivos índices (tabela 12).

Verificou-se que o índice de intimidação manifesta apresenta uma média mais elevada ($M=0,45$), seguindo-se o de desprestígio laboral ($M=0,36$), e o de bloqueio de comunicação ($M=0,28$). As menos utilizadas pertencem às subescalas de desprestígio pessoal ($M=0,17$) e de intimidação encoberta ($M=0,12$).

Tabela 12.

Médias dos índices do LIPT-60

	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Máximo
Índice de Intimidação Manifesta	,45161	,477535	0	1,667
Índice de Desprestígio Laboral	,36190	,465493	0	2,429
Índice de Bloqueio de Comunicação	,28315	,385446	0	1,698
Índice de Entorpecimento ao Progresso	,24654	,468599	0	2,857
Índice de Desprestígio Pessoal	,17051	,313453	0	1,571
Índice de Intimidação Encoberta	,11751	,251492	0	,857

Relativamente à 5ª hipótese “As mulheres apresentam um ICT mais baixo que os homens”, realizou-se um Chi-quadrado entre o sexo e a pontuação total do ICT.

Apesar de não existirem diferenças estatisticamente significativas (tabela 13), percebemos pela comparação das médias que o sexo masculino apresenta um valor mais elevado ($M=37,06$) do que o sexo feminino ($M=35,91$). Ainda assim, os dois valores encontram-se abaixo das médias para estes mesmos sexos na população portuguesa ($M=41$ e $M=37,76$ respetivamente).

A média total apresentada pela amostra ($M=35,63$) encontra-se também ligeiramente abaixo da média apontada para a população portuguesa ($M=40,42$) considerando-se que em

média esta amostra e mais particularmente o grupo feminino apresenta um ICT moderado, sendo apenas o sexo masculino que obtém uma boa capacidade para o trabalho.

É relevante ter em atenção que estes dados se referem apenas a 38 respondentes, visto que foi o *n* obtido pelos critérios de cotação do ICT.

Tabela 13.

Diferenças ao nível do sexo no Índice de Capacidade para o Trabalho (n=38)

	Sexo	N	Média	Desvio Padrão	Chi-Square Tests	
					Valor	Asymp. Sig. (2-sided)
Índice de Capacidade para o Trabalho	Masculino	9	37,05556	4,376389	40,533	0,277
	Feminino	27	35,90741	4,402877		
	Missing	2	25,50000	3,535534		

Já relativamente à 6ª hipótese “Os sujeitos com Estado Civil “Solteiro/a” ou “Divorciado/a” apresentam um ICT mais elevado que os pertencentes ao Estado Civil “Casado/a”” realizou-se o Kruskal-Wallis entre o estado civil e o ICT (tabela 14). Observando-se que apesar das diferenças não serem estatisticamente significativas, a média dos sujeitos solteiros e divorciados ($M=38,9$ e $M=38,75$ respetivamente, considerados bons níveis de ICT) é superior à média dos sujeitos que são casados ($M=34,48$, considerado um nível moderado).

Tabela 14.

Diferenças ao nível do Estado Civil no Índice de Capacidade para o Trabalho (n=38)

	Sexo	N	Média	Desvio Padrão	Teste	Sig.
Índice de Capacidade para o Trabalho	Solteiro	5	38,90000	2,408319	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	0,102
	Casado/União de Facto	28	34,48214	5,137881		
	Divorciado/Separado	4	38,75000	2,500000		
	Missing	1	39,00000			

Para a 7ª hipótese “As vítimas de assédio demonstravam menos satisfação no trabalho e mais vontade de sair da organização”, é necessário averiguar quais os respondentes da amostra é que são efetivamente vítimas de assédio, pelo que, seguindo-se a indicação de Leymann (1990), para se considerar um respondente vítima de assédio este teria de ser alvo de atos negativos “pelo menos uma vez por semana” durante “pelo menos 6 meses”, indicação que se encontra presente nos critérios de cotação do NAQ-R.

Para cotar o NAQ-R existem três critérios: (1) um ou mais itens objetivos cotados com 4 ou 5; (2) no item 23 o respondente cota como sendo vítima; e (3) a conjugação dos dois anteriores. Segundo as análises efetuadas, observamos que para o primeiro tínhamos uma incidência de

assédio de 9,677% (6 pessoas), para o segundo, uma incidência de 3,23% (2 pessoas) e para o terceiro 1,6% (1 pessoa).

Tal como já referi, acrescentou-se a hipótese dos inquiridos se considerarem apenas observadores ou de referirem que sofreram/presenciaram estes atos sem se posicionarem em vítimas ou observadores, existindo uma incidência de 3,23% (2 pessoas) para o primeiro caso e 9.677% (6 pessoas) para o segundo.

Resumindo, cerca de 16,1% da população já sofreu ou presenciou atos negativos no seu local de trabalho (1 sujeito do sexo masculino e 7 do feminino), no entanto é de salientar que 22,6% da amostra não respondeu a esta questão (tabela 15).

Tabela 15.

Número de sujeitos que já foi vítima ou já presenciou estes atos negativos

	Sexo			Total
	Masculino	Feminino		
Missing	1	1	12	14
Sim	2	1	7	10
Não	2	10	26	38
Total	5	12	45	62

Segundo o 1º critério do NAQ-R, existe 6 respondentes que são vítimas destes atos negativos, tornando-se necessário comparar os dados destes seis sujeitos com os da restante amostra de modo a averiguar as hipóteses. No entanto, houve um destes seis que não respondeu às questões relacionadas com a satisfação e com a vontade de sair da organização (tabela 16).

Assim, apesar das diferenças não serem estatisticamente significativas, para a questão relativa à satisfação com o posto de trabalho (onde o valor 1 corresponde a muito insatisfeito, 2 a insatisfeito, 3 a satisfeito e 4 a muito satisfeito) verifica-se que em média, as vítimas se encontram satisfeitas com o seu posto de trabalho ($M=3$), existindo mais insatisfação por parte daqueles que não são vítimas ($M=2,82$).

Já na questão relativa à saída da organização (onde o valor 1 corresponde a discordo totalmente, 2 a discordo, 3 a concordo e 4 a concordo totalmente), apesar de também não existirem diferenças estatisticamente significativas, verifica-se que as vítimas apresentam maior vontade de sair da organização ($M=2,8$) do que os restantes respondentes ($M=2,29$).

No que concerne à 8ª hipótese “*As pessoas assediadas estão mais tempo ausentes do trabalho*”, verificou-se que apesar de não existirem diferenças estatisticamente significativas, as vítimas faltaram mais nos últimos 12 meses ($M=2,2$) do que os sujeitos que não são vítimas ($M=1,58$) (tabela 17).

Dos dados obtidos, verificamos que duas das vítimas não tiraram nenhum dia, mas duas delas faltaram bastante, (uma entre 25 a 99 dias e outra entre 10 a 24 dias).

Tabela 16.

Diferenças entre os sujeitos que são vítimas e os que não o são, tendo em conta a satisfação com o posto de trabalho e a vontade de sair da organização

		Chi-Square Tests				
		N	Média	Desvio Padrão	Valor	Asymp. Sig. (2-sided)
Estou Satisfeito/a com o meu posto de trabalho	Vítima	5	3,00000	0,00000	1,224	0,747
	Não Vítima	48	2,81818	0,58026		
Se pudesse saía da Organização	Vítima	5	2,80000	0,83666	2,042	0,564
	Não Vítima	55	2,29167	0,82406		

Quanto à 9ª hipótese “Vítimas de Assédio Moral têm mais risco de desenvolver doença mental e de ter sintomas psicossomáticos quando comparadas com as restantes pessoas da organização” foram comparadas quer as diferenças das doenças mentais graves (por ex. depressão grave), quer perturbações mentais ligeiras (como por ex. depressão ligeira, nervosismo, ansiedade, problemas de sono) sendo acrescentado ainda o número de doenças total diagnosticadas pelo médico, visto que os sintomas psicossomáticos englobam desde aspetos mais simples a doenças mais complexas. Tendo em conta que o valor 3 significa que não tem doença, o 2 que tem a doença por opinião própria e o 1 com doença diagnosticada, percebemos pela tabela 17, que nenhuma das vítimas sofreu de doença mental grave, no entanto, sofreram mais frequentemente de doenças mentais ligeiras, não existindo diferenças estatisticamente significativas.

Relativamente ao número de doenças totais, percebemos que os sujeitos que foram vítimas destes atos referem ter mais doenças diagnosticadas (em média aproximadamente 5 doenças) que os restantes (em média aproximadamente 3 doenças).

Tabela 17.

Diferenças entre os sujeitos que são vítimas e os que não o são, tendo em conta o absentismo no último ano, as doenças mentais e o número de doenças diagnosticadas por um médico

		Chi-Square Tests				
		N	Média	Desvio Padrão	Valor	Sig. (2-sided)
Absentismo durante o último ano	Vítima	6	2,20000	1,30384	4,764	0,445
	Não Vítima	56	1,58000	0,90554		
Problema de Saúde Mental Grave	Vítima	6	3,00000	0,00000	0,458	0,795
	Não Vítima	56	2,91071	0,34519		
Problema de Saúde Mental Ligeira	Vítima	6	2,66667	0,81650	0,872	0,647
	Não Vítima	56	2,73214	0,61765		
Nº de doenças total (diagnosticadas)	Vítima	6	4,50000	6,83374	17,433	0,096
	Não Vítima	56	2,55357	3,41611		

Relativamente à 10ª Hipótese “O Assédio Moral está negativamente correlacionado com a satisfação no trabalho” e à 11ª “O Assédio moral está negativamente associado com a auto-avaliação da capacidade para o trabalho” foram feitas correlações entre as diferentes variáveis, onde a variável respeitante ao assédio moral pode ser identificada pela variável global do NAQ-R, ou pela variável global do LIPT.

Tal como se observa na tabela 18, existem correlações negativas, ainda que sejam fracas, entre o assédio e a satisfação no trabalho, que na correlação que envolve o NAQ-R ($r_s = -0,362$; $p < 0,009$), quer na que envolve o LIPT ($r_s = -0,214$; $p < 0,101$).

No que diz respeito à avaliação da capacidade para o trabalho, observamos que estas correlações também são negativas, mais fortes que as anteriores e estatisticamente significativas quer com o NAQ-R ($r_s = 0,528$; $p < 0,002$), quer com o LIPT ($r_s = -0,518$; $p < 0,001$).

Tabela 18.

Correlações de Spearman entre o ICT, o NAQ-R Global, o IGAP e a Satisfação no Posto de Trabalho

		Correlação de Spearman		
		Índice de Capacidade para o Trabalho	Índice Global de Assédio Percebido	Satisfação no Posto de Trabalho
Índice de Capacidade para o Trabalho	Correlation	-0,528	-0,518	,174
	Sig. (2-tailed)	,002	,001	,295
	N	33	38	38
NAQ_Global	Correlation	-0,528	0,615	-0,362
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,009
	N	33	51	51
Índice Global de Assédio Percebido	Correlation	-0,518	0,615	-,214
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,101
	N	38	51	60
Satisfação no Posto de Trabalho	Correlation	,174	-0,362	-,214
	Sig. (2-tailed)	,295	,009	,101
	N	38	51	60

Capítulo V

Discussão

O presente estudo permitiu caracterizar a amostra em relação aos riscos psicossociais a que estão sujeitos, nestes caso, ao nível do bullying no local de trabalho, assim como a capacidade para os colaboradores desempenharem as suas funções.

Percebeu-se que houve uma grande quantidade de respondentes que tentaram omitir ao máximo algumas informações (como a sua idade, sexo e função), podendo-se depreender que tentavam esconder informações pessoais para que não fossem identificados, existindo muito provavelmente algum receio de falar sobre o assunto, ainda que se tenha garantido a confidencialidade e anonimato dos dados.

Quanto ao NAQ-R, apesar de se ter obtido altos valores de consistência interna para três fatores, as dimensões da escala que estava validada para a população portuguesa alterou-se. Se é verdade que segundo os critérios de cotação deste instrumento existem apenas 6 pessoas que possam ser consideradas vítimas (por assinalarem atos com a frequência de “semanalmente” e “diariamente”) também é verdade que podemos identificar 8 pessoas que já presenciaram ou sofreram com estes atos, sendo as principais situações descritas a “discriminação pelo feitio, modo de vestir, doenças, inveja”, onde existem “leis e direitos dos trabalhadores que são ignorados” e “que não são iguais para todos” e ainda “abuso de poder”. Houve outros respondentes que referiram que não comentavam estas situações por escrito e houve quem até indicasse nomes de potenciais agressores, percebendo-se que já existem situações graves e que existe alguma tendência de evoluir.

Seguindo a proposta de González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2003) quanto à frequência e intensidade de assédio, verificamos que o número total de situações de assédio experimentadas em média pela amostra (NEAP) foi de 10,23 (existindo respondentes que apontam 54 num total de 60 itens). O índice global de assédio psicológico (IGAP) apresenta uma média de 0,27, valor muito abaixo do 1,2 que os autores consideram como referencia para classificar às pessoas como vítimas de assédio e o valor do índice médio de assédio (IMAP) é de 1,16 (num valor mínimo de 0 e máximo de 2,67). Os desvios padrão dos índices referidos são elevados o que nos indicam que existem resultados muito diferentes na população.

A primeira hipótese formulada foi confirmada, o que significa que tal como indicado nos estudos de Bjorkqvist, Osterman & Hjelt-Back, (1994), de Hoel & Cooper (2000) e de Salin (2001), é o sexo feminino que mais frequentemente é vítima de assédio. Na literatura ainda encontramos alguma divisão ao nível dos dados sobre o sexo das vítimas, mas existem mais referências de mulheres a indicarem que são assediadas do que o contrário (Bjorkqvist, Osterman & Hjelt-Back, 1994; Hoel & Cooper, 2000; Soares & Oliveira, 2012).

A segunda hipótese formulada também foi confirmada, ainda que as diferenças não sejam muito elevadas entre as classes de idades desta amostra, tal como Einarsen e Skogstad indicaram, os colaboradores mais velhos são mais frequentemente vítimas do que os mais novos, apesar de serem estes que recebem os ataques mais diretos (cit in Einarsen, 2000).

Já a terceira hipótese foi rejeitada pois os seis principais atos negativos encontrados no estudo de Vartia (1991) foram diferentes neste estudo, não aparecendo como mais apontados

nesta amostra as situações de violência física nem as insinuações sobre a saúde mental do colaborador. No entanto, podemos encontrar todos os restantes atos negativos que foram apontados, ainda que as intensidades tenham sido experienciadas de forma diferente.

A quarta hipótese formulada foi confirmada, o que nos indica que tal como apresentado nos estudos de Rivera e Abuín (2005) as estratégias de assédio mais utilizadas dizem respeito às escalas de Intimidação Manifesta (itens relativos a interrupções quando os sujeitos falam, os superiores não os deixarem expressar-se e o gritarem ou repreenderem em voz alta), Desprestígio Laboral (itens de críticas ao seu trabalho, ser alvo de calúnias, não reconhecerem as suas competências e provocarem de forma a obrigar a pessoa a reagir emocionalmente), Bloqueio de Comunicação (os colegas não os deixam expressar-se, deixarem de falar para a vítima ou evitarem responder-lhe) e Entorpecimento ao Progresso (as suas iniciativas não são tidas em conta e atribuírem-lhe tarefas a baixo das suas competências) e as menos utilizadas às de Desprestígio Pessoal, e Intimidação Encoberta ou Direta.

A quinta hipótese foi também confirmada, tal como foi apresentado nos estudos de Cardoso (2012), Costa (2007), Francisco (2011) entre outros, o sexo feminino apresenta um índice de capacidade para o trabalho mais baixo que o sexo masculino.

De realçar ainda que esta amostra apresenta valores mais baixos daqueles que foram definidos para a população portuguesa, com uma diferença de cerca de 5 pontos, tendo uma Capacidade para o Trabalho moderada, significando por isso que se deve melhorar este tópico. Já com o sexo masculino, visto que têm um bom índice de capacidade, deve-se implementar medidas no sentido de sustentar essa capacidade.

Foi confirmada a sexta hipótese, sendo os estados-civil “solteiro/a” e “divorciado/a” que têm um ICT mais elevado quando comparado com o “casado/a”. No entanto, na literatura foram encontrados valores mais elevados quer para os solteiros, que apresentavam um excelente ICT, quer para os casados, que apresentavam um bom ICT, sendo as categorias nesta amostra mais baixas (Pereira, cit in Cardoso, 2012).

A sétima hipótese foi rejeitada, visto que só uma parte da afirmação é que se verificou nesta amostra. Ao contrário do que Quine (2001) indicou, as vítimas de assédio desta amostra sentem-se satisfeitas com o seu posto de trabalho. Apenas não se confirmou a parte da afirmação que transparecia a vontade das vítimas saírem da organização.

Podemos concluir a partir da análise desta hipótese que as vítimas, por muito que estejam satisfeitas com o seu posto de trabalho, e de muito provavelmente quererem continuar a desempenhar as mesmas tarefas, não se sentem bem nesta organização, desejando sair. Se expandirmos esta análise e considerarmos as 53 pessoas que responderam a esta questão, verificamos que 41,50% da população “concordam” ou “concordam totalmente” com a ideia de que se pudessem saíam da instituição.

Relativamente à oitava hipótese formulada, verificamos que esta foi confirmada, tal como foi indicado no estudo de Quine (2001) as vítimas faltaram mais nos últimos 12 meses do que os sujeitos que não foram vítimas. É certo que não nos podemos precipitar e concluir que existem pessoas a faltar ao trabalho por serem vítimas de bullying, visto não sabermos o motivo que as

levaram a faltar. O que é certo, é que já existem evidências sobre isso no estudo desta autora com enfermeiros, e se nesta organização também for este o motivo?

A nona hipótese foi confirmada, visto que, tal como foi encontrado por Hoel e Cooper em 2000, Matthiesen, Raknes, e Rokkum (cit in Einarsen, 2000) e de Quine (2001) percebemos que os sujeitos vítimas de assédio apresentavam mais doenças mentais ligeiras e uma média total de doenças mais elevada do que os restantes colaboradores da organização. No entanto é preciso realçar que não existe uma concreta medida do risco, mas sim evidências de que as vítimas têm mais problemas de saúde do que os restantes sujeitos.

Percebemos pela literatura que as vítimas apresentam mais sintomas psicossomáticos, no entanto, estes sintomas são difíceis de medir, pois podem traduzir-se em inúmeros problemas de saúde, sejam eles físicos ou emocionais, diagnosticados por um médico ou não, estando relacionado com a qualidade de vida e o bem-estar da pessoa, o que só com uma investigação mais profunda é que se poderia medir corretamente.

A décima hipótese foi confirmada, vindo corroborar o que foi indicado no estudo de Quine (2001) e de Vartia e Hyyti (2002), tendo sido encontradas correlações negativas entre o assédio e a satisfação no trabalho, ainda que não sejam significativas.

Assim, podemos concluir que apesar de serem correlações fracas, quanto maior for o assédio, menor a satisfação no trabalho.

Por último, a décima-primeira hipótese foi confirmada, concordando com aquilo que tinha sido afirmado por Dallner e colaboradores (cit in Vartia & Hyyti, 2002), tendo sido encontradas correlações negativas, estatisticamente significativas entre o assédio moral e o ICT. Desta forma, podemos concluir que quanto mais frequentes forem estes atos negativos e quanto mais elevado for o índice global de assédio psicológico, menor será a capacidade para o trabalho dos colaboradores.

Conclusões e Limitações do Estudo

Em jeito de conclusão, importa referir que esta investigação cumpriu o seu propósito, explorando variáveis numa população que até então não tinha sido estudada, contribuindo para o estudo desta temática em Portugal.

Se ainda existia alguma dúvida sobre a pertinência e importância do estudo relativo aos riscos psicossociais, mais particularmente o bullying nas organizações, torna-se claro que esta investigação é muito relevante, pois percebemos que o assédio influencia quer a satisfação, quer a capacidade para o trabalho e consequentemente a produtividade de uma organização.

Tal como a literatura indica, as instituições de ensino são organizações propícias para o acontecimento deste fenómeno, pelo que com este estudo, percebeu-se que existe alguns casos de bullying nesta instituição podendo ser um fenómeno que possa estar a evoluir.

Percebemos a partir dos itens mais pontuados, que existe algum impedimento nesta organização dos sujeitos expressarem as suas opiniões, ou de apresentar sugestões, sendo um impedimento quer de superiores, quer dos próprios colegas de trabalho. Será este um valor das pessoas que rodeiam as vítimas, ou será a cultura da própria organização?

Aparentemente, transparece a ideia de que esta organização não reconhece as competências dos seus colaboradores, não aproveita devidamente os seus conhecimentos para a melhoria das condições da instituição e ainda promove repreensões e provocações para as pessoas reagirem emocionalmente.

É igualmente pertinente, referir as questões culturais de género, visto ser o sexo feminino que mais frequentemente é vítima de atos negativos, apresentando um índice de capacidade de trabalho inferior ao masculino.

Por um lado, já não é nova a ideia de que o sexo feminino recorre mais frequentemente aos serviços de saúde, apresentando mais queixas a este nível (o que pode ter uma influencia preponderante na determinação do ICT), podendo existir mais elementos do sexo masculino que possa ter um ICT mais baixo, mas que no entanto não se queixa ou não presta atenção a alguns sintomas. Por outro lado, apesar da constante sensibilização ao nível de igualdade de género, o sexo feminino continua a assumir a maior parte do trabalho “doméstico” e as responsabilidades familiares ainda recaem maioritariamente sobre a mulher, que naturalmente se encontra muito mais sobrecarregada do que o homem, interferindo na sua qualidade de vida, bem-estar e posteriormente na qualidade do seu trabalho e na capacidade para desempenhar as suas funções.

Além da questão do género, o estado civil também parece ter influencia na capacidade para o trabalho, podendo transparecer a ideia de que a vida de casado/a acarreta mais exigências e responsabilidades, onde existe a preocupação com o outro e o cuidado do mesmo.

É certo que esta investigação apresenta algumas limitações, é apenas um estudo que contém um n amostral de apenas 62 pessoas da organização, podendo não ser representativo da instituição, mas sendo representativo de alguns dos serviços constituintes da mesma, e algumas das variáveis (como a satisfação, o absentismo ou a vontade de sair da organização) deveriam ser exploradas mais profundamente, possivelmente com dados mais qualitativos, de forma a

perceber o que realmente leva as pessoas a faltarem e os motivos de quererem sair da instituição.

No entanto é uma investigação exploratória, que corrobora grande parte dos estudos nacionais e internacionais relativamente ao assédio, podendo originar indicadores para futuras investigações e principalmente para uma sensibilização ao nível das instituições de ensino portuguesas e das organizações em geral relativamente ao fenómeno, sendo importante uma completa atualização e a criação de profissionais competentes na avaliação de riscos psicossociais emergentes, elaborando diretrizes de prevenção ou mesmo de intervenção direta em casos mais específicos e já identificados.

Referências Bibliográficas

- Adams, A. (1997). Bullying at Work. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 177-180.
- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2010). *Inquérito europeu das empresas de riscos novos e emergentes (ESENER)*. Acedido em https://osha.europa.eu/pt/publications/reports/pt_esener1-summary.pdf
- Andrade, N. Q. & Baptista, T. M. (2013). Práticas de assédio moral em empresas portuguesas. Em A. Lambelho, J. B. Mendes e L. A. Gonçalves (Orgs), *II Congresso Internacional de Ciências Jurídico-Empresariais, A Responsabilidade Social das Empresas, Atas*. Leiria: Instituto Politécnico de Leiria.
- Antunes, A. R., Biscaia, A., Conceição, C., Fronteira, I., Craveiro, I., Flores, I., ... Ferrinho, P. (2002). *Violência no Local de Trabalho no Sector da Saúde: Estudos de Caso Portugueses, Relatório Final*. Lisboa: Associação para o Desenvolvimento e Cooperação Garcia de Orta.
- Aquino, K. Grover, S., Bradfield, M. & Allen, D. (1999). The effects of negative affectivity, hierarchical status, and self-determination on workplace victimization. *Academy of Management Journal*, 42 (3), 260-272.
- Araújo, C. & Rolo, D. (2011). Apresentação do dossier temático: Psicodinâmica e psicopatologia do trabalho. *Laboreal*, 7 (1), 10-12.
- Araújo, M (2014). Bullying no local de trabalho: Avaliação e intervenção (Cap. 11). Em Hernâni Neto, João Areosa e Pedro Arezes (Eds.). *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho*. Porto: Civeri Publishing.
- Araújo, M. S. (2010). *Preditores Individuais e Organizacionais de Bullying no Local de Trabalho*. Tese de Doutoramento, Universidade do Minho - Escola de Psicologia, Braga. Acedido em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/11041/1/Tese.pdf>.
- Areosa, J. & Neto, H. (2014). Sociedade dos Riscos Emergentes (Cap. 1). Em Hernâni Neto, João Areosa e Pedro Arezes (Eds.). *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho*. Porto: Civeri Publishing.
- Bjorkqvist, K., Osterman, K. & Hjelt-Back, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behaviour*, 20, 173-184.
- Cardoso, C. L. (2012). *Análise da Capacidade para o Trabalho e dos Fatores Psicossociais em Trabalhadores de Serviços Municipalizados e de Controlo de Tráfego* (Dissertação de Mestrado não Publicada). Faculdade de Motricidade Humana, Universidade Técnica de Lisboa.

- Carvalho, M. (2006). Assédio moral/mobbing. *Gestão*, 77, 40-49.
- Cavalin, C. & Célérier, S. (2012). Une mesure de la santé à l'âge du travail: Approche du travail par la santé à partir de l'enquête Événements de vie et santé. *Centre D'Etudes de L'Emploi*, 78, 7-15.
- Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego - CITE (2013). *Guia informativo para a prevenção e combate de situações de assédio no local de trabalho: um instrumento de apoio à autorregulação*. Lisboa: CITE. Acedido em http://www.igfse.pt/upload/docs/2013/guia_informativoCITE.pdf.
- Costa, A.F. (2008) *Contributo para o Estudo da relação entre o Índice de Capacidade para o Trabalho, o Envelhecimento e a Ergonomia*. Tese de Mestrado, Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova de Lisboa. Acedido em http://run.unl.pt/bitstream/10362/1879/1/Costa_2008.pdf.
- Costa, L. S. & Santos, M. (2013). Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho: Lições Aprendidas e Novos Caminhos. *International Journal on Working Conditions*, 5, 39-58.
- Coyne, I., Seigne, E., Randall, P. (2000). Predicting workplace victim status from personality, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9 (3), 335-349.
- Dejours, C. (2011). Psicopatologia do trabalho - Psicodinâmica do trabalho. *Laboreal*, 7(1),13-16.
- Einarsen, D., Hoel, H. & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23(1), 24-44.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: a review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour*, 5(4), 379-401.
- Einarsen, S. (2005). The nature, causes and consequences of bullying at work: The Norwegian experience. *Pistes*, 7(3), 1-14.
- Eurofound (2012), *Fifth European Working Conditions Survey*. Publications Office of the European Union. Luxembourg. Acedido a 30 de junho de 2014 em <https://docs.google.com/viewer?url=http%3A%2F%2Fwww.eurofound.europa.eu%2Fpublications%2F2011%2F82%2Fen%2F1%2FEF1182EN.pdf>.
- Ganem, V. (2011). Relato de uma experiência de terreno de intervenção em psicodinâmica do trabalho (PDT). *Laboreal*, 7(1), 68-75.
- Giddens, A. (2003). *Mundo em descontrolo*. Rio de Janeiro: Edições Record.

- Gollac, M. & Bodier M. (2011). *Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser (Relatório do Collège d'Expertise sur le Suivi des Risques Psychosociaux au Travail)*. Acedido em http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf
- Hansen, A. M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H., & Ørbaek, P. (2006). Bullying at work, health outcomes and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60 (1), 63-72.
- Hirigoyen, M. (2001). *O assédio no trabalho: como distinguir a verdade*. Lisboa: Pergaminho.
- Hoel, H. e Cooper, C. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. Manchester: School of Management, University of Manchester, Institute of Science and Technology (UMIST).
- Hogh, A., Hansen, A. M., Mikkelsen, E. G., & Persson, R. (2012). Exposure to negative acts at work, psychological stress reactions and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 73 (1), 47-52.
- Ilmarinen, J. (2012). *Promover o envelhecimento ativo no local de trabalho*. European Year for Active Ageing and Solidarity between Generations 2012. Acedido em <https://osha.europa.eu/pt/publications/articles/promoting-active-ageing-in-the-workplace>.
- Kivimaki, M., Virtanen, M., Vartia, M., Elovainio, M., Vahtera, J., & Keltikangas-Jarvinen, L. (2003). Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational and Environmental Medicine*, 60 (10), 779-783.
- Lawrence, C. (2001). Social Psychology of Bullying in the workplace. In Noreen Tehrani (Ed), *Building a Culture of Respect: Managing Bullying at Work* (Cap.5). New York: Taylor and Francis.
- Leymann, H. (1990b). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.
- Martins, J. (2012). *O Assédio Moral e as suas consequências no âmbito das relações de trabalho*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Direito, Universidade Federal do Paraná. Curitiba. Acedido em <http://dspace.c3sl.ufpr.br/dspace/bitstream/handle/1884/31116/JUCENARA%20SOARES%20RODRIGUES%20MARTINS.pdf?sequence=1>.

- Martins, M. & Ferraz, A. (2011). Propriedades psicométricas das escalas de assédio moral no trabalho - percepção e impacto. *Psico-USF*, 16 (2), 163-173.
- Neto, H. (2014). Riscos psicossociais: conceptualização e dimensões analíticas (Cap. 2). Em Hernâni Neto, João Areosa e Pedro Arezes (Eds.). *Manual sobre Riscos Psicossociais no Trabalho*. Porto: Civeri Publishing.
- Niedhammer, I., David, S. & Degioanni, S. (2006). Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population. *Journal of Psychosomatic Research*, 61(2), 251-259.
- Nunes, F. M. (2010). *Segurança e higiene do trabalho: manual técnico (3ªEd.)*. Amadora: Edições Gustave Eiffel.
- Orozco, J. G. C. & Londoño, C. A. D. (2013). Mobbing o acoso laboral. Revisión del tema en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 29(49), 95-105.
- Parent-Thirion, A., Macías, E.F., Hurley, J. & Vermeulen, G. (2005). *Fourth European Survey on Working Conditions*. Luxembourg: European Foundation for the Improvement of Live and Working Conditions.
- Pereira, M. (2009). *A avaliação da capacidade para o trabalho em elementos policiais: Um estudo de caso no Comando da Polícia de Segurança Pública de Braga*. Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho, Instituto de Ciências Sociais.
- Pereira, S. (2006). *Contributo para o estudo do envelhecimento no trabalho: avaliação da capacidade de trabalho no sector Têxtil-Confecção*. Dissertação de Mestrado, Universidade Técnica de Lisboa, Faculdade de Motricidade Humana.
- Pestana, N. N. (2003). Trabalhadores mais velhos: políticas públicas e práticas empresariais. *Cadernos de emprego e Relações de Trabalho*, 1, 1-321.
- Piñuel & Zabala (2001). *Mobbing: cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Maliaño: Editorial Sal Terrae.
- Pompili, M., Lester, D., Innamorati, M., De Pisa, E., Iliceto, P., Puccinno, M., ... Girardi, P. (2008). Suicide risk and exposure to mobbing. *Work: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation*, 31(2), 237-243.
- Quine, L. (2001). Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6(1), 73-84.
- Redinha, R. (2003). *Assédio Moral ou Mobbing no Trabalho*. Centro de Investigação Jurídico Económica, Universidade do Porto, acedido em <http://www.cije.up.pt/publications/ass%C3%A9dio-moral-ou-mobbing-no-trabalho>.

- Rivera, J. L. G. & Abuín, M. R. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión espanhola. *Psiquis*, 24(2), 59-69.
- Rivera, J. L. G. & Abuín, M. R. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo: el LIPT-60*. Madrid: Editorial EOS.
- Rodrigues, M. & Freitas, M. (2014). Assédio moral nas instituições de ensino superior: um estudo sobre as condições organizacionais que favorecem sua ocorrência. *Cadernos EBAPE.BR*, 12(2), 284-301.
- Rosa, M. (2012). *O Envelhecimento da Sociedade Portuguesa*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Sá, L. (2008). *O assédio moral e o burnout na saúde mental dos enfermeiros*. Dissertação de doutoramento, Universidade do Porto, Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar.
- Sedlatschek, C. (2012). *Trabalhar melhor, por mais tempo*. European Year for Active Ageing and Solidarity between Generations 2012. Acedido em <https://osha.europa.eu/en/publications/articles/active-ageing-working-better-for-longer>.
- Silva, C. F. (2011). *Índice de Capacidade para o Trabalho: Portugal e países Africanos de língua oficial portuguesa*. Universidade de Aveiro: Aveiro.
- Soares, A & Oliveira, J. (2012). Assédio moral no trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 37 (126), 195-202.
- Soares, A. (2012). As origens do conceito de assédio moral no trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 37(126), 284-286.
- Vartia, M. & Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 113-126.
- Vartia, M. (2003). *Workplace bullying: A study on the work environment, well-being and health*. Helsinki: Department of Psychology, University of Helsinki.
- Verdasca, A. & Pereira, A. (2011a). Assédio moral no local de trabalho: o caso do sector bancário português. *SOCIUS Working Papers*, 9, 2-28.
- Verdasca, A., & Pereira, A. (2011b, Setembro). Assédio Moral no local de trabalho: estado da arte, comunicação apresentada no 1º Congresso sobre Condições de Trabalho, organizado pela RICOT, Instituto de Sociologia da Universidade do Porto.
- Verdasca, A. T. M. (2010). *Assédio Moral no Trabalho: Uma aplicação ao sector bancário português*. Tese de Doutoramento, Universidade Técnica de Lisboa.

Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa. *Ciencia & Trabajo*, 6 (14), 197-201.

Yildirim, A. & Yildirim, D. (2007). Mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16(8), 1444-1453.

Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing / bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 70-85.

Anexos