



UNIVERSIDADE DA BEIRA INTERIOR
Ciências Sociais e Humanas

“Mobbing” (Assédio Psicológico) e Qualidade de vida em Professores do Ensino Superior em Portugal

Filomena Martins Tomé

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

Orientador: Prof. Doutor Samuel José Fonseca Monteiro

Covilhã, Outubro de 2015

Dedicatória

A ti avô que tanto lutaste para que tivesse um futuro melhor, sei que continuarás comigo estejas onde estiveres.

Agradecimentos

“O mundo sempre avançou quando se respeitaram as causas justas, os homens bons e os caminhos certos. Não desista de si e, mesmo que falhe recomece, meta mãos à obra, escolha a sua rota, respeite os outros e não hesite em tornar-se o seu próprio modelo!”

Helena Sacadura Cabral

Assim começo neste pequeno espaço por expressar os meus sinceros agradecimentos a todos os que acreditaram, questionaram, duvidaram e me apoiaram neste percurso muito difícil, repleto de avanços e retrocessos, tornado possível por quem me acompanhou.

Agradeço de coração aos meus pais, irmãos e avós, por tudo e porque tudo é pouco para descrever o que significam para mim, todos são o meu ser, a minha verdade o meu porto seguro, o meu colo para os momentos menos bons que tenho passado e todos juntos me ensinam a simplificá-los e a superá-los, obrigado pelas palavras de esperança e de todos os momentos maravilhosos que compartilhamos em família. Mãe, sem ti não seria o que sou hoje, desculpa os tantos sacrifícios e a minha falta de paciência, que por vezes possa ter tido contigo e a minha enorme gratidão por me incutires bons valores e por me proporcionarem o melhor. Zé obrigado por estares sempre ao meu lado e nunca me teres deixado desistir, obrigado pela paciência e por todos estes anos de carinho, cumplicidade e amizade.

Um especial agradecimento ao Professor Doutor Samuel Monteiro, na qualidade de orientador, pela sua paciência, pelo seu apoio e incentivo orientando todo o trabalho ao longo deste tempo. O meu sincero obrigado por me fazer acreditar que sou capaz e acima de tudo pela disponibilidade, pertinência e o rigor nas sugestões e correções que contribuíram para a concretização deste trabalho.

Quero agradecer de coração há minha amiga Teresa Mafalda, pela paciência, amizade, pelas suas ideias e opiniões, pela sua persistência para que eu não desistisse de percorrer o caminho até à etapa final e pela confiança nas minhas capacidades quando em alturas mais complexas me sentia errante, foste um pilar para mim numa fase da minha vida tão complicado. Um obrigado do tamanho do mundo à “Mãe Paula”, por te sido o meu porto de abrigo durante estes anos todos. Contudo não poderia deixar de agradecer a importância de muitos amigos que me acompanharam neste percurso académico, que muito falta me fazem atualmente, pelas risadas, pelas brincadeiras, pelo companheirismo, pela vida boa, pelas palavras de conforto nos momentos menos bons e essencialmente pelo companheirismo do dia-a-dia. Andreia, Rosa, Teresa Mafalda, Sílvia Pinto e Catherine agradeço-vos de coração todos os momentos que passamos juntas. E um especial agradecimento repleto de gratidão e sinceridade à Carolina por todo o apoio e força quando eu achava que não conseguia. Obrigada por tudo

Resumo

Na investigação em Psicologia e em ciências da organização existem atualmente evidências significativas para se considerar que o *mobbing* (assédio psicológico) e a qualidade de vida são variáveis de extrema importância para indivíduos e organizações. Como indivíduos, procuramos que as relações sociais laborais estimulem uma boa qualidade de vida, desejando-se que o local de trabalho não seja apenas um mero espaço de “trabalho” mas um espaço de relação onde estas ligações e interações com os colegas e superiores satisfaçam necessidades biológicas, fisiológicas e psicológicas, evitando-se a violência no local de trabalho e preservando-se a identidade dos trabalhadores e a estrutura organizacional.

Partindo deste enquadramento temático a presente investigação tem como objetivo principal o estudo da variável *mobbing* e qualidade de vida no trabalho e analisar a existência, ou não, de uma possível associação entre os fenómenos.

A amostra do presente estudo é constituída por 108 professores do Ensino Superior, dos quais 50.9% (n=55) são do sexo feminino e 49.1% (n=53) são do sexo masculino, adstritos a dois tipos de instituições e localizações, nomeadamente, do Ensino Superior Universitário e Politécnico e a instituições localizadas no interior e litoral de Portugal. Quanto às instituições, integraram uma amostra por conveniência, a Universidade de Lisboa (Clássica), a Universidade Nova de Lisboa e a Universidade da Beira Interior e os Institutos Politécnicos de Castelo Branco, Guarda e Leiria.

Os resultados demonstraram que entre as diferentes dimensões de cada uma das variáveis - *mobbing* e qualidade de vida - existem correlações estatisticamente significativas, o que nos permite concluir que existe, nesta amostra, uma associação entre ambas, em sentido negativo. Verificou-se, adicionalmente, para além do efeito associativo a existência de um efeito preditivo, indicativo de que à medida que o *mobbing* total aumenta/diminui, a qualidade de vida no trabalho total diminui/aumenta, ou seja, detetou-se uma relação preditiva inversa entre as variáveis. Os resultados demonstram ainda que não se verificaram diferenças estatisticamente significativas, em nenhuma das variáveis estudadas, quando comparados grupos de participantes em função de variáveis sociodemográficas e profissionais específicas.

Palavras-chave

Mobbing, Qualidade de Vida no Trabalho, Ensino Superior.

Abstract

Research in psychology and organization science there are now significant evidence for believing that the mobbing (psychological harassment) and quality of life are extremely important variables for individuals and organizations. As individuals, we seek that labor social relationships encourage a good quality of life, wishing that the workplace is not just a mere space of "work" but a relation space where these connections and interactions with colleagues and superiors meet biological, physiological and psychological needs, avoiding violence in the workplace and preserving the identity of workers and the organizational structure.

From this thematic framing this research has as main objective the study of the variable mobbing and quality of working life and analyze the existence or not of a possible association between phenomena.

The sample of this study consists of 108 teachers of Higher Education of which 50.9% (n = 55) are female and 49.1% (n = 53) are male, working two types of institutions and locations, particularly, Higher Education Universities and Polytechnics and institutions located in the interior and coast of Portugal. As for institutions, integrated a convenience sample, the University of Lisbon (Classical), the New University of Lisbon and the University of Beira Interior and the Polytechnic Institutes of Castelo Branco, Guarda and Leiria.

The results show that between the different dimensions of each variables - mobbing and quality of life - there are statistically significant correlations, which allows us to observe that there is a relationship between them, in a negative way.

It was found, besides the associative effect, the existence of a predictive effect, indicating that as the total mobbing increases/decreases, the total of quality of life at work decreases/increases, i.e., was detected an inverse predictive relationship between the variables. The results also show that there were no statistically significant differences in any of the variables studied, in comparison with groups of participants in terms of specific professional and sociodemographic variables.

Keywords

Mobbing, Quality of life at Work, Higher Education.

Índice

Lista de Figuras.....	xiii
Lista de Tabelas.....	xv
Lista de Acrónimos.....	xvii
Introdução.....	1
Parte I. Enquadramento Teórico	3
Capítulo 1. <i>Mobbing</i>	3
Capítulo 2. Qualidade de Vida	19
2.1. Conceito	19
2.1.1. Qualidade de Vida no Trabalho	19
2.1.1.1. Satisfação e Motivação	21
2.1.1.2. Stress e Burnout	22
Parte II. Estudo Empírico	27
2.1. Apresentação e objetivos do estudo.....	27
2.2. Hipóteses de investigação	27
2.2.1. Hipóteses relativas à variável <i>Mobbing</i>	27
2.2.2. Hipóteses relativas à variável Qualidade de Vida.....	28
2.2.3. Hipóteses relativas à associação entre as variáveis	28
2.3. Metodologia	28
Discussão dos resultados e considerações finais	41
Referências Bibliográficas.....	46
Anexos.....	52

Lista de Figuras

- Figura 1.** Representação dos quarenta e cinco tipos de comportamento adaptados da 6
descrição de Davenport, Sharwrtz e Elliott (1999), cit. in Vaz Serra (2007)
- Figura 2.** Os dez fatores do processo de Mobbing, segundo Davenport et ak. (1999), cit. 7
in Vaz Serra (2007)
- Figura 3.** Os três sentidos do Mobbing, segundo Roberick Ramage (1996), cit. in Vaz 10
Serra (2007)
- Figura 4.** Três grupos de vítimas adaptado de Canedo (2012) 13
- Figura 5.** Os efeitos do Mobbing divididos em seis categorias, segundo Piñuel Y Zabala & 14
Cantero (2002), cit. in João (2009)

Lista de Tabelas

Tabela 1. Estatística descritiva para as dimensões da escala EMP	32
Tabela 2. Estatística descritiva para as dimensões da escala de QVT quanto ao grau de importância e frequência	32
Tabela 3. Resultados do Test T para a variável <i>mobbing</i> em função do género (N=108)	33
Tabela 4. Resultados da ANOVA para a variável <i>mobbing</i> em função das diferentes instituições de Ensino Superior (N=108)	34
Tabela 5. Resultados da ANOVA para a variável <i>mobbing</i> em função do estado civil (N=108)	34
Tabela 6. Resultados da ANOVA para a variável <i>mobbing</i> em função dos anos de profissão (N=108)	34
Tabela 7. Resultados da ANOVA para a variável <i>mobbing</i> em função da faixa etária (N=108)	35
Tabela 8. Resultados da ANOVA para a variável Qualidade de vida em função do género (N=108)	35
Tabela 9. Resultados da ANOVA para a QVT em função das diferentes instituições de Ensino Superior (N=108)	36
Tabela 10. Resultados da ANOVA para a QVT em função do estado civil (N=108)	37
Tabela 11. Resultados da ANOVA para a QVT em função aos anos de profissão (N=108)	37
Tabela 12. Resultados da ANOVA para a QVT em função da faixa etária (N=108)	38
Tabela 13. Resultados da Correlação de Pearson	38
Tabela 14. Resultados da Correlação de Pearson dos fatores/ dimensões das variáveis <i>mobbing</i> e qualidade de vida no trabalho	39
Tabela 15. Resultados da regressão linear simples para ambas as escalas (EMP e QVT)	40

Lista de Acrónimos

EMP	Escala de <i>Mobbing</i> Portuguesa
EPI	Escala para avaliar a vulnerabilidade ao <i>stress</i>
OIT	Organização Internacional do Trabalho
QVS	Questões que se destinam a avaliar a Vulnerabilidade que o indivíduo tem ao <i>Stress</i>
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
UE	União Europeia

Introdução

Atualmente as organizações estão inseridas num contexto socioeconómico que sofre alterações constantes, a globalização, a rápida evolução tecnológica, a competitividade e o excessivo consumo, tornam o ambiente organizacional cada vez mais turbulento (Oliveira, 2013). Consequentemente, as mudanças políticas e sociais provocam efeitos severos na vida das pessoas que as tornam potencialmente mais vulneráveis e suscetíveis às incursões e violência (física e psicológica) por parte dos colegas (Verdasca, 2010).

Todas estas mudanças afetam, necessariamente, o trabalho, o trabalhador e o trabalhar, em geral, havendo, contudo, impactos particulares como nas atividades profissionais relacionadas à docência, que tem sido vista como uma das profissões mais difíceis e que mais riscos comporta, seja a nível físico, psicológico e mesmo social, perceptível na preocupação da Organização Internacional do Trabalho (OIT) que a considerou, em 1982 “como uma profissão de risco físico e mental” (Chambel, 2005; Sorato & Marcomin, 2007, p.34). Dos docentes do Ensino Superior é esperado possuírem competências e capacidades pedagógicas de nível elevado, mas a multiplicidade de funções que têm de desempenhar retira-lhes, por vezes, a oportunidade de especialização de uma determinada área, desgastando a sua imagem, na medida em que é comum pensar que qualquer um poderia desempenhar o seu papel (Jesus, 2000, p.42).

No que concerne à violência no local de trabalho, só há cerca de 15 anos é que ganhou alguma visibilidade, e efetiva importância como temática de investigação, numa lógica de prevenção dos riscos psicossociais e da promoção de um ambiente de trabalho mais saudável. A evolução surgiu numa primeira fase com a tomada de consciência da existência da problemática, sendo necessário verificar a sua gravidade e a frequência da violência física, posteriormente, é que se conceptualizaram outras formas de violência mais subtis, de índole psicológico, como o assédio moral no trabalho, sendo primordialmente investigado o assédio sexual e, só mais recentemente, o assédio moral (Verdasca, 2010).

Segundo Reis et al., (2005, cit. in Carlotto & Câmara, 2008), os docentes são os que se expõem mais a ambientes conflituosos e a grandes exigências de trabalho, logo situações como estas, têm sido destacadas e encaradas como problema sério, uma vez que todas estas alterações se refletem na qualidade de vida no trabalho, alterando a experiência emocional desta classe. O bem-estar do ponto de vista emocional e profissional fica em causa, trazendo consequências para o próprio que consequentemente traz efeitos negativos para organização (Martins, 2007). O propósito de investigação vem ao encontro do supracitado, ou seja pretendemos verificar se existe uma relação entre o *mobbing* e a qualidade de vida no trabalho em professores de Ensino Superior. Não menos importante, pretende-se dar um contributo para colmatar a escassez de estudos da temática, numa amostra também ela pouco estudada os docentes de Ensino Superior.

Sob o ponto de vista estrutural, esta dissertação está organizada em duas partes. A primeira é referente ao enquadramento teórico, composto por dois capítulos. Sendo o primeiro uma exploração do conceito de *mobbing*, que deve ser considerada uma circunstância grave, em que o indivíduo sente que não tem capacidade de controlar para eliminar ou alterar as circunstâncias de que está a ser vítima, ainda neste capítulo dois irão ser apresentados os construtos que compõem a temática.

Seguidamente apresenta-se um capítulo relativo à qualidade de vida no trabalho, que representa todos os elementos das condições em que as pessoas vivem, ou seja, todas as necessidades e exigências (Fadda, 2003), serão também descritos os pressupostos relativos a esta conceção.

Na segunda parte deste estudo encontra-se o estudo empírico, no qual expomos as principais hipóteses, bem como amostra, a descrição dos instrumentos e os procedimentos, os principais resultados e a sua discussão. Por último, apresentamos as conclusões e considerações finais.

Parte I. Enquadramento Teórico

Capítulo 1. *Mobbing*

1.1. Caracterização do conceito de *Mobbing*

Como indivíduos, procuramos que as relações sociais sejam parte integrante de uma boa qualidade de vida, desejando que o local de trabalho não seja apenas um “trabalho” mas que as ligações com os colegas e superiores satisfaçam as necessidades biológicas, fisiológicas e psicológicas. Para isto acontecer é necessário combater a violência no local de trabalho, preservando a identidade dos trabalhadores e a estrutura organizacional.

O *mobbing* refere-se a uma forma grave de *stress* psicológico no trabalho (Vaz Serra, Ramalheira, Ramos & Homem, 2005), caracterizado por uma interação social hostil entre uma ou mais pessoas (raramente ultrapassa quatro) contra um determinado trabalhador durante um período de tempo prolongado (Leymann, 1990).

Konrad Lorenz, etologista nos anos 60, utilizava este termo para descrever o comportamento de certos animais, que se organizavam em grupo, quando pretendiam afastar um inimigo mais forte e potencialmente perigoso (Antep, Becktas, Altin & Irban, 2012; Vaz Serra, 2007). No contexto humano, o *mobbing* tem um significado inverso, ou seja, no contexto de grupo, este organiza-se para perseguir alguém mais fraco e vulnerável (Vaz Serra, 2007). Na prática, e aplicado ao ambiente de trabalho, o conceito de *mobbing* refere-se ao ataque persistente efetuado por um grupo contra alguém, podendo considerar-se como uma forma de vitimização psicológica no local de trabalho (Hecker, 2007; Vaz Serra, 2007), que surge como uma forma de violência mais perigosa e com consequências permanentes nos indivíduos (Antep, Becktas, Altin & Irban, 2012).

Nos anos 70, Peter-Paul Heinemann utilizou a expressão *mobbing* para descrever o comportamento entre crianças em contexto escolar e só nos anos 80, Heinz Leymann, a inseriu no contexto laboral (Canedo, 2012). Heinz Leymann, psicólogo e professor, foi o primeiro a propor uma definição para este comportamento hostil, que, de forma isolada, podem parecer inofensivos, mas que quando repetidos ao longo do tempo podem ter efeitos perniciosos (Piñuel y Zabala & Cantero, 2002; Esteves, 2011). Este comportamento pode manter-se durante anos e ter a designação de humilhação, terror psicológico ou assédio moral no local de trabalho, sendo constituído por atitudes verbais e não-verbais (Vaz Serra, 2007). Existem inúmeras definições de *mobbing*, contudo, o mais importante é reconhecer três elementos chave do mesmo: adoção de comportamentos de carácter abusivo e humilhante; carácter sistemático dos mesmos; e que tenham consequências para a vítima e empresa

(Esteves, 2011). Muitos autores acrescentam ainda a intenção do agressor e a prática de *mobbing* como consequência direta da relação laboral (Esteves, 2011).

Piñuel y Zabala e Canteiro (2002) propuseram, em 2001, uma definição mais completa do termo: agressão verbal ou física, continuada e deliberada, que recebe um trabalhador por parte de um ou mais outros trabalhadores, com o objetivo de o destruir psicologicamente e obter a sua saída da organização através de diferentes procedimentos ilegais, ilícitos ou alheios ao trabalhador, que atentam contra a sua dignidade. É no entanto injusto considerar que apenas existe uma situação de *mobbing* quando o agressor tem como intenção que a vítima abandone o local de trabalho, uma vez que, em certos casos, o prazer passa apenas por humilhar a vítima e não pelo seu afastamento (Canedo, 2012).

Redinha (2003, p. 3) define este conceito como “perseguição metodicamente organizada, temporalmente prolongada, dirigida normalmente contra um só trabalhador, que, por consequência, se vê remetido para uma situação indefesa e desesperada, violentado e frequentemente constrangido a abandonar o seu emprego, seja por iniciativa própria ou não”. São utilizados vários termos para referenciar e definir este comportamento sendo que em França e na Alemanha é habitual o termo “*mobbing*”, mas nos Estados Unidos da América é preferida a denominação “*agression*” ou “*emotional abuse*”, ao passo que “*workplace bullying*” é o conceito utilizado na Austrália e Reino Unido (Saunders, Huynh & Goodman-Delahunty, 2007).

A doutrina e jurisprudência Portuguesa têm preferido utilizar os termos de violência psicológica ou assédio moral em vez de *mobbing*, como definido pela sociologia e psicologia (Esteves, 2011). A violência psicológica inclui táticas agressivas com potencial para causar danos emocionais, incluindo normalmente o *mobbing* (Chappell & DiMartino, 2006). Ainda assim, o termo *mobbing* é preferido pela maioria, até porque o assédio moral não é exclusivo no local de trabalho podendo existir no seio familiar e no contexto escolar (Esteves, 2011). Pacheco (2007) afirma que o termo *mobbing* é mais adequado para descrever fenómenos grupais do que o termo assédio moral, ao passo que Pereira (2009) aceita a utilização do termo *mobbing* independentemente da coletividade do sujeito ativo (Canedo, 2012). Não existe, do ponto de vista jurídico, consenso quanto à definição deste termo, inclusive na União Europeia (Esteves, 2011), podendo este ser construído a partir de quatro elementos: sujeitos, comportamentos, duração e intenção do agressor (Canedo, 2012). Deste ponto de vista, o conceito de *mobbing* é a soma de atos que se repetem por um determinado período de tempo que independentemente da intenção do agressor ou das consequências por este provocadas, põem em causa a dignidade humana ou criam um ambiente de trabalho hostil (Canedo, 2012).

Uma situação de *mobbing* deve ser considerada uma circunstância grave indutora de *stress*, em que o indivíduo sente que não tem capacidade de controlo para eliminar ou alterar as circunstâncias de que está a ser vítima. Este facto pode ter consequências muito graves para a saúde física e mental do ser humano e ainda repercussões importantes em relação ao

emprego, condições sociais e económicas. A vítima sente-se perturbada, ameaçada, humilhada, vulnerável e perde a sua autoconfiança (Vaz Serra, 2007).

A discussão sobre a necessidade de legislação específica sobre o assédio moral no local de trabalho teve início em Junho de 2000 com o Projeto-Lei n.º252/VIII- “Proteção laboral contra o terrorismo psicológico ou assédio moral” pelo Partido Socialista e com o Projeto-Lei n.º334/VIII - “Medidas de prevenção e combate a práticas laborais violadoras da dignidade e integridade física e psíquica dos trabalhadores”, no mesmo ano, pelo Partido Comunista (Esteves, 2011). A intervenção da administração das empresas é difícil, uma vez que cada país é regido por diferentes leis, variando a decisão de acordo com a legislação aplicável (Leymann, 1990). A Lei n.º7/2009, de 12 de Fevereiro que aprova a revisão do Código do Trabalho, no seu artigo 29º, n.º1, define assédio como “o 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 ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador”, clarificando-se a diferença entre este e a discriminação. O assédio divide-se entre assédio sexual e com conotação sexual; assédio moral discriminatório que não inclui a conotação sexual; e o assédio moral não discriminatório que diz respeito ao fenómeno de *mobbing* sem fundamento em comportamentos discriminatórios (Esteves, 2011).

O *mobbing* concretiza-se através de atos silenciosos, muitas vezes impercetíveis, sendo impossível, em vários momentos, perceber quando é que a agressão se iniciou de facto (Canedo, 2012). Este inclui comportamentos que pretendem marcar a vítima, criticando-a constantemente; isolando-a ao ponto de a deixar sem contactos sociais; divulgando informações falsas sobre ela; ou ridicularizando-a constantemente (Chappel & Di Martino, 2006).

As atividades hostis nem sempre têm carácter negativo, contudo, quando utilizadas com frequência e durante um longo período de tempo com objetivo de assediar um indivíduo, são consideradas armas perigosas (Vaz Serra, 2007).

Heinz Leymann (1996) mencionou que podem ocorrer quarenta e cinco tipos de comportamento, extraídos de trezentas entrevistas, divididos por cinco categorias, mas que não precisam de coexistir em todos os casos (Esteves, 2011; Redinha, 2003; Vaz Serra, 2007). Ainda assim, a lista representada na figura 1 não consegue mencionar todos os comportamentos imoladores, sendo a seguinte, uma adaptação da descrição de Davenport, Scharwrtz e Elliott (1999) (Vaz Serra, 2007).

Quarenta e cinco tipos de comportamento		
1ª Categoria Comportamentos incidem sobre a capacidade de comunicar da vítima.	A oportunidade de se exprimir é restringida pelos superiores; Quando exprime as suas ideias é sistematicamente interrompido; A possibilidade de se expressar é limitada pelos colegas; É repreendida em voz alta; Comentam o seu trabalho de forma negativa; A sua vida privada é alvo de críticas constantes;	Recebe ameaças telefónicas; Recebe ameaças verbais; Escrevem-lhe ameaças; É impedida de comunicar com outras pessoas através de gestos e olhares; Fazem-lhe insinuações sobre a impossibilidade de se comunicar com outros.
2ª Categoria São estabelecidos limites sobre os contatos sociais da vítima.	É sujeita a discriminação ao ponto de lhe deixarem de falar; Não fala com ninguém pois é-lhe negado o acesso aos outros; O seu posto de trabalho é colocado isolado dos demais; Os colegas são proibidos de lhe falarem; A vítima é tratada como se fosse invisível.	
3ª Categoria Comportamentos são atentatórios da reputação pessoal e profissional da vítima.	Na sua ausência os outros falam mal de si; É alvo de rumores sem fundamento; É ridicularizada; É tratada como se padecesse de doença mental; É obrigada a sujeitar-se a uma avaliação psicológica; Se tiver alguma deficiência física esta é motivo de críticas destrutivas; Troçam dos seus gestos, forma de andar e de falar, imitando-a; Satirizam as suas crenças religiosas e/ou políticas;	Ridicularizam a sua vida pessoal; Chacoteiam a vítima a propósito da sua nacionalidade; É obrigada a realizar trabalhos destrutivos da sua autoestima; Os seus esforços não são considerados; As suas decisões são questionadas repetitivamente; Chamam-lhe nomes depreciativos; É vítima de insinuações de cariz sexual.
4ª Categoria Comportamentos atingem o estatuto ocupacional da vítima.	Não executa tarefas especiais; Os supervisores não deixam nenhum trabalho por fazer no local para que a vítima não possa executar outras tarefas voluntariamente; As suas tarefas não têm muita relevância; É forçada a executar tarefas que exigem outro tipo de qualificações; Estão sempre a mudar as suas tarefas; As tarefas diminuem a sua autoestima; Atribuem-lhe tarefas demasiado exigentes para que esta não consiga executá-las; Provocam estragos na empresa de forma a culpabilizar a vítima; Estragam-lhe a casa ou local de trabalho.	
5ª Categoria Saúde física da vítima é afetada pelas exigências estabelecidas.	A vítima é obrigada a executar tarefas fisicamente exigentes; É ameaçada fisicamente; É intimidada através de formas ligeiras de violência; Criam situações que podem levar ao abuso físico da vítima; É vítima de assédio sexual.	

Figura 1. Representação dos quarenta e cinco tipos de comportamento adaptados da descrição de Davenport, Scharwrtz e Elliott (1999), cit. in Vaz Serra, (2007)

É importante mencionar que o assédio sexual não deve ser considerado como *mobbing* pelo que não deve ser confundido (Vaz Serra, 2007).

As técnicas utilizadas são variadas e criativas podendo incluir calúnias e opiniões agressivas sobre o trabalho e vida pessoal, estigmatizando, isolando e ameaçando a vítima (Piñuel y Zabala & Cantero, 2002).

Parreira (2003) reúne os comportamentos em quatro formas de atuação: provocação do isolamento do sujeito passivo; referências à vida íntima da vítima; utilização do trabalho como elemento da ameaça; e ausência de fundamento (Canedo, 2012).

Na figura 2 Davenport, Scharwrtz e Elliott (1999) mencionam que existem dez fatores que estão frequentemente combinados no *mobbing* (Vaz Serra, 2007).

Dez fatores do <i>Mobbing</i>
<ul style="list-style-type: none">• Ofensas à integridade, dignidade e aptidões profissionais do trabalhador;• A comunicação é estabelecida de forma negativa, intimidatória, imprópria, discriminativa, mal-intencionada e controladora;• O processo pode ser subtil ou por vezes mais perceptível;• É praticado por um ou mais elementos da organização;• É contínuo e com carácter repetitivo ao longo do tempo;• A vítima é culpabilizada por tudo;• A finalidade é a submissão total da vítima através do seu isolamento;• O principal objetivo é o despedimento voluntário ou forçado da vítima;• Não existem alternativas para o agressor além da saída da vítima da organização;• A administração concorda e apoia este comportamento ou não o impede.

Figura 2- Os dez fatores do processo de Mobbing, segundo Davenport et al. (1999), cit. in Vaz Serra (2007)

Loraleigh Keashly (1998) menciona que o abuso emocional no local de trabalho inclui: modos de expressão verbal e não-verbal como gestos e olhares; intimidação; comportamentos abusivos e repetitivos, ou caso ocorram apenas uma vez são de grande violência; acontecimentos não solicitados nem desejados; acontecimentos que violam o padrão de conduta própria; comportamentos que geram dano ou lesão na vítima; comportamento intencional do agressor; comportamento abusivo caso o agressor se encontre numa posição de poder superior à da vítima (Vaz Serra, 2007). A vítima é atormentada, humilhada, intimidade persistentemente e marcada com alvo (Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010).

Considerando todos os tipos de comportamentos é importante mencionar que a forma mais gravosa é aquela em que o agressor elogia e incentiva a vítima e de repente a hostiliza sem se compreender o motivo desta alteração (Canedo, 2012).

As estratégias do agressor, sejam quais forem, objetivam sempre causar dano à vítima (Esteves, 2011).

O estudo efetuado por Celik e Peker (2010) cujos participantes foram professores universitários Turcos, concluiu que os comportamentos de *mobbing* a que estes estão mais expostos (de acordo com a sua perceção) são: não apreciação do trabalho efetuado; críticas ao seu trabalho e desempenho e rumores e críticas individuais. Por outro lado, os

comportamentos menos frequentes são assédio sexual; violência física e ridicularização face à aparência e face à etnia.

Sendo o local de trabalho um agrupamento hierarquizado com a presença de uma autoridade é sem dúvida uma fonte de tensões entre os indivíduos.

O *mobbing* inicia-se sempre com um conflito e costuma, em termos gerais, desenvolver-se seguindo cinco fases (Celik & Peker, 2010; Esteves, 2011):

1. Um incidente origina um conflito. O comportamento de *mobbing* ainda não é observado, o que não quer dizer que ainda não tenha ocorrido. A vítima pode ainda não se sentir stressada;
2. Após o conflito surgem rumores depreciativos sobre a vítima (estigmatização) e comportamentos ofensivos que culminam com a criação de um ambiente hostil promovendo toda a dinâmica do *mobbing*. Nesta fase começa o assédio psicológico, podendo considerar-se que é quando começa o *mobbing*;
3. Há envolvimento da administração que em vez de apoiar a vítima se torna parte integrante, deste círculo, apoiando ou não impedindo este comportamento. A administração julga que a vítima é realmente culpada;
4. A vítima vista como um indivíduo com problemas psicológicos ou de trato difícil, sendo incapaz de controlar o seu estado psicossocial no ambiente de trabalho;
5. Abandono da empresa ou organização por parte da vítima, quando não é capaz de enfrentar a situação. Ainda assim, como referido anteriormente, o *mobbing* não termina.

1.2. *Mobbing vs. Bullying*

Atualmente é referenciado o termo *bullying* diversas vezes, contudo, Leymann, esclarece que este está quase sempre ligado à agressão e ameaça física, enquanto o *mobbing* é mais subtil e raramente se acompanha por ameaça física, apesar de todos os seus efeitos (Vaz Serra, 2007). Não deve ser considerado como *mobbing* qualquer discriminação específica contra alguém por causa da idade, sexo, raça, crença religiosa, nacionalidade, qualquer incapacidade específica ou gravidez (Vaz Serra, 2007).

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT) categoriza-se a violência em dois tipos: Física, quando há uso da força física com resultados prejudiciais físicos, sexuais ou psicológicos contra uma ou mais pessoas; Psicológica, quando há uso do poder de forma intencional, incluindo ameaça e força física contra uma pessoa ou grupo, podendo originar dano físico, mental ou espiritual, moral ou social. A OIT define a violência no local de trabalho como qualquer ação, incidente ou comportamento, que segue uma conduta em que a vítima é agredida, ameaçada e ofendida como resultado direto ou indireto do seu trabalho (Chappell & Di Martino, 2006). A violência pode ser interna quando é entre trabalhadores,

supervisores e administradores ou externa quando se verifica entre estes e outras pessoas presentes no local de trabalho (Chappel & Di Martino, 2006).

Os conceitos não devem ser confundidos, pelo que se deve considerar a definição dos fenómenos, a caracterização dos comportamentos e a diferenciação face a situações semelhantes. Muitos investigadores consideram que essa diferença reside no número de responsáveis e alvos envolvidos (Chappel & Di Martino, 2006).

Kenneth Westhues (2006) faz uma clara distinção entre os termos ao afirmar (Hecker, 2007, p. 441): *“No matter how often the words “mobbing” and “bullying” are said to be synonyms, they are not. They are alike in denoting aggression. “Mobbing” posits a collective, nonviolent source in a distinct episode. “Bullying” points to a single, physically threatening aggressor, sometimes aided by toadies, over an extended period of time. “Mobbing” implies a mob, a crowd of normal people who have temporarily lost their good sense. “Bullying” implies a bully, an abnormal person who is habitually cruel or overbearing toward weaker people”*.

A palavra *bullying* deriva do inglês *bully*, que significa usar a superioridade física para intimidar alguém, qualificado pela presença de comportamentos agressivos, intencionais e sistemáticos, por uma ou mais pessoas contra outras, sem motivação aparente, sendo frequentemente observado em grupos, principalmente escolas (Pinto & Saraiva, 2012). Os comportamentos são normalmente encobertos e aumentam de intensidade ao longo do tempo (Chappel & Di Martino, 2006).

Na Inglaterra e Áustria o termo *bullying* também é utilizado para comportamentos em locais de trabalho como *“Bullying at work”* (Canedo, 2012; Pinto & Saraiva, 2012). Carvalho (2003) refere que o *bullying* conduz ao conceito de *mobbing* vertical também designado por *bossing*, que significa chefiar com arrogância (Canedo, 2012).

Hirigoyen (2001) distingue os termos, considerando o *bullying* mais abrangente e com caráter individual, ao passo que o *mobbing* tem maior incidência a nível organizacional e engloba principalmente violência psicológica, apesar dos comportamentos igualmente sistemáticos e abusivos (Pinto & Saraiva, 2012). O *mobbing* é uma forma externa de *bullying* na qual um ou mais indivíduos atacam, dissimuladamente, os outros, ostracizando, isolando e eliminando o alvo (Westhues, 2003 cit. in Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010).

O termo *mobbing* deriva do verbo inglês *“to mob”* que significa perseguir, atormentar e molestar, ou num único vocábulo *“acossamento”* (Esteves, 2011; Redinha, 2003). Recorrendo à palavra *Mob* (iniciando-se com letra maiúscula) esta significa máfia (Canedo, 2012). O *mobbing* não é facilmente identificável devido à natureza *“secreta”* das suas atitudes, surgindo o agressor, publicamente, como cooperativo e amigável (Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010).

Cada país tem o seu próprio termo, como *“harcèlement moral”* em França, *“acoso”* ou *“maltrato psicológico”* em Espanha, *“molestie psicologiche”* em Itália e *“coação moral”* em Portugal (Chappel & Di Martino, 2006).

Os estudos sugerem que as principais diferenças são: o caráter físico, no caso do *bullying* e psicológico no caso do *mobbing* (Leymann, 1996 cit. in Pinto & Saraiva, 2012); o contexto individual (*bullying*) e coletivo, quando o assédio parte de um grande número de agressores (*mobbing*) (Di Martino et al., 2003 cit. in Pinto & Saraiva, 2012). Em relação à sua forma de expressão o *bullying* pode ser direto quando a vítima conhece o seu agressor, ou indireto quando a vítima desconhece a sua identidade, sendo levada a abandonar o seio do grupo (Pinto & Saraiva, 2012). Quer no *bullying* como no *mobbing* existem consequências físicas e psicológicas mas orientadas para o contexto em que ocorrem.

1.3. Tipologia e Causas

Roderick Ramage (1996) menciona, na figura 3, que o comportamento de *mobbing* se pode orientar em três sentidos distintos: horizontal, ascendente ou descendente (Vaz Serra, 2007). Canedo (2012) refere que estas modalidades têm como perspetiva a qualidade do sujeito ativo.

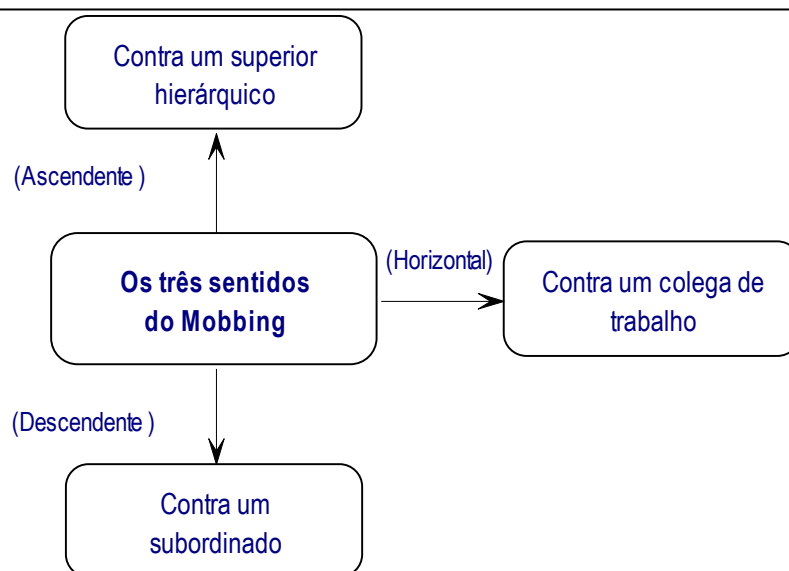


Figura 3 - Os três sentidos do Mobbing, segundo Roberick Ramage (1996), cit. in Vaz Serra (2007)

Hirigoyen (2002), Piñuel y Zabala (2003), Carvalho (2006) e Pacheco (2007), aos sentidos supra referenciados acrescentam o sentido misto (João, 2009). O assédio horizontal acontece quando é dirigido por um grupo de trabalhadores contra um colega de trabalho, ou seja, quando se encontram todos num nível hierárquico semelhante (Canedo, 2012; João, 2009; Vaz Serra, 2007). É de referir que é frequente um indivíduo com nível hierárquico elevado incitar a prática de *mobbing* a algum dos seus subordinados (para com um colega), contudo, neste caso, o responsável é quem o pratica e em último caso quem o instiga e não a organização (Piñuel y Zabala & Cantero, 2002). Poderá haver lugar a responsabilidade civil do

empregador, uma vez que este é responsável por assegurar a saúde física e psíquica dos seus trabalhadores (Canedo, 2012).

O *mobbing* é ascendente se é dirigido por um grupo de subordinados contra dado superior hierárquico (João, 2009; Vaz Serra, 2007). Quando o assédio é descendente este acontece do empregador sobre o empregado, ou quando o agressor é superior hierárquico da vítima (João, 2009; Redinha, 2003). No que diz respeito ao *bullying* este não envolve o assédio moral na sua totalidade restringindo-se apenas ao assédio moral descendente (Canedo, 2012). Esta é a forma comum de *mobbing* (Canedo, 2012). Neste caso, o sujeito ativo aproveita-se da sua situação de poder hierárquico e os comportamentos tornam-se mais evidentes ao longo do tempo (Canedo, 2012).

O assédio misto engloba o prolongamento no tempo do assédio horizontal e a convivência com o agressor no caso do assédio descendente, na medida em não procura soluções (João, 2009; Vaz Serra, 2007). Do ponto de vista da motivação da conduta destacam-se as seguintes modalidades: moral emocional (praticado por indivíduos com comportamentos obsessivos), moral estratégico (prática de empresas que pretendem afastar funcionários incómodos); moral institucional (proibição de comportamentos com vista a alcançar resultados produtivos); moral discriminatório (violação da igualdade e não discriminação); *whistleblowing* (denúncia de fraudes, irregularidades, etc.); síndrome de Estocolmo laboral (o agressor mais do que aterrorizar a vítima pretende destruir os seus sentidos) (Canedo, 2012). Seja qual for o tipo de *mobbing* existem sempre causas associadas.

As causas do *mobbing* são variadas mas assentam na diferença, quer do indivíduo quer das ideias que este apresenta. O sexo, a raça, a aparência (primeira impressão), a saúde (estado influencia a interação com os outros), a idade, a experiência e a própria forma de ser, podem ser fatores determinantes para a exclusão do grupo, levando o indivíduo a camuflar a sua personalidade e comportamentos de forma a ser aceite (Chappel & Di Martino, 2006; João, 2009).

Este comportamento surge quando existe uma mudança na relação entre o agressor e a vítima, que pode ser motivada por ciúmes, inveja ou competição (Piñuel y Zabala, 2001 cit. in João, 2009). A vida afetiva positiva da vítima e o nível de idiomas e qualificações pode suscitar inveja por parte de quem não consegue alcançá-los (Piñuel y Zabala & Cantero, 2002). A recusa de favores sexuais é um motivo comum, principalmente quando a vítima é mulher (Piñuel y Zabala & Cantero, 2002).

Na maioria dos casos a explicação reside no facto da vítima ser ou se tornar uma ameaça para o grupo, podendo desencadear-se também pelo trabalhador não se deixar manipular ou não pertencer ao mesmo “grupo” de quem gere a organização (Piñuel y Zabala & Cantero, 2002). Existem razões relacionadas com a vítima como o carácter, a qualificação e as características sociais (Celik & Peker, 2012).

Como referido anteriormente, o agressor quer na maioria das vezes disfarçar os seus próprios defeitos e também os da organização, culpabilizando a vítima por todos os problemas existentes. Este fenómeno denomina-se de bode expiatório (Piñuel y Zabala & Cantero, 2002).

O agressor visa atentar contra a dignidade e integridade da vítima degradando o ambiente e as condições de trabalho (Esteves, 2011).

Em relação ao tempo de serviço, no caso de ser um trabalhador recente na empresa, a pressão dos mais velhos sobre si pode gerar comportamentos de *mobbing*, ao passo que, no caso de trabalhadores mais antigos, a própria organização pode já não querer os seu contributo (Pinto & Saraiva, 2012).

Segundo o estudo Piñuel y Zabala e Cantero (2002) pela Universidade de Alcalá, as razões apontadas pelas vítimas incluem ser invejável (27,53%), fazer sombra a alguém profissionalmente (23,34%), ser diferente (17,07%), ser vulnerável (10,10%) ou ter êxito profissional (9,41%) ou pessoal (12,54%).

Além de todas as questões relacionadas particularmente com a vítima e o agressor, a Resolução do Parlamento Europeu sobre o assédio no local de trabalho (2001/2339 (INI)) considera que as principais causas para a sua ocorrência são: inseguranças das condições de trabalho; níveis de exigência do trabalho demasiado altos ou baixos; e deficiências nas políticas de gestão do pessoal.

A presença de inúmeras hierarquias, as direções autoritárias, a falta de apoio dos empregadores, a pressão da competitividade, o aumento dos ritmos de trabalho, os vínculos precários e os métodos inadequados de gestão dos conflitos também são causas da ocorrência de assédio, relacionadas com a organização (Canedo, 2012; Celik & Peker, 2010; Esteves, 2011). Além destas, Rebelo (2007) refere o declínio da representação sindical (Esteves, 2011).

1.4. Agressores

Os protagonistas destas atividades são o agressor (sujeito ativo) e a vítima (sujeito passivo) (Canedo, 2012; João, 2009). O agressor poderá ser apenas uma pessoa ou grupo, sendo que o seu comportamento tende a encobrir as suas próprias deficiências (João, 2009). A superioridade do sujeito ativo não significa que este seja superior a nível hierárquico em relação ao sujeito passivo, apesar do agressor utilizar frequentemente o poder para praticar atos humilhantes (Canedo, 2012). A maioria dos agressores são os chefes, estando numa posição privilegiada para atingir os seus alvos (Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010). Apenas 1,7% dos empregadores protegem as vítimas e dão início a uma investigação (Namie & Namie, 2009 cit. in Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010).

O agressor reflete uma imagem positiva e de grandiosidade, porém, é autoritário e tem atitudes arrogantes (Canedo, 2012). Rivera Y Revuelta (n.d.) descrevem o sujeito ativo como propenso à inveja e a sofrer com o progresso dos outros (Canedo, 2012), desenvolvendo um processo de terrorismo emocional e psicológico (Davenport et al., 2002 cit. in Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010).

O sujeito ativo tenta dissimular as qualidades do sujeito passivo, que é habitualmente bem-educado, responsável. Competente, modesto, criativo, inteligente, independente,

cooperante e muitas vezes exemplar (Antep, Bektas, Altin & Irban, 2012; Canedo, 2012; João, 2009; Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010). As vítimas creem que são maus trabalhadores e más pessoas, reconhecendo que quem o acusa tem efetivamente razão, ficando numa situação de fragilidade formal e material (Canedo, 2012; Piñuel y Zabala & Cantero, 2002).

Os agressores procuram dissimuladamente ofender as vítimas, emocional e espiritualmente, usando táticas que as desequilibrem física e psicologicamente (Burgess, Garbarino, & Carlson, 2006 cit. in Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010). O Workplace Bullying Institute estima que apenas 23% dos agressores são punidos (Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010). Alguns autores ainda referem como protagonistas os “*side mobbers*”, indivíduos que são meros expetadores desta conduta, agindo passivamente e contribuindo para a exclusão da vítima (Redinha, 2003).

1.5. Vítimas

A vítima é quem sofre com as atitudes do agressor e na maior parte dos casos a sua idade é inferior a 30 anos, com contratos precários de trabalho e sobretudo mulheres (Antep, Bektas, Altin & Irban, 2012; Chappel & Di Martino, 2006; João, 2009).

Alguns autores referem que existem evidências que as vítimas possuem características de personalidade que propiciam o *mobbing* (Vaz Serra, 2007), contudo outros afirmam que não há personalidades específicas que definam o individuo como alvo (Hecker, 2007). Coyne, Seigne & Randall (2000) comprovaram que existiam diferenças estatisticamente significativas entre as vítimas de *mobbing* e as que nunca tinham sido vítimas deste comportamento (Vaz Serra, 2007). Esses indivíduos tendiam a ser menos independentes, estáveis, extrovertidos e mais honestos, sendo fatores que ajudam a prever, numa organização, quais os trabalhadores mais predispostos a sofrer com este tipo de abuso (Vaz Serra, 2007). Os indivíduos que ficam gravemente afetados são, em geral, muito ansiosos e muito preocupados com a saúde (Matthiesen & Einersen, 2001 cit. in Vaz Serra, 2007). Zapf e Gross (2001) concluíram que as vítimas de *mobbing* utilizam estratégias diferentes para confrontar a situação conforme obtêm êxito (as condições de trabalho voltam a melhorar) ou não: se tiverem êxito faltam menos ao trabalho e tentam impedir a escalada nas fases de *mobbing* (tema abordado posteriormente) enquanto as vítimas que não têm êxito contribuem para a escalada do conflito (Vaz Serra, 2007). Canedo (2012) na figura 4 classifica as vítimas em três grupos.

Figura 4 - Três grupos em que se inserem as vítimas, adaptado de Canedo (2012)

Invejável	{	Quando o trabalhador é líder e competitivo;
Vulnerável	{	Trabalhador que cumpre os seus deveres mas necessita de aprovação, sendo um alvo fácil;
Ameaçador	{	Trabalhador que critica e questiona ações injustas;

1.6. Consequências

As vítimas de *mobbing* apresentam sintomas psicofísicos e sócio emotivos decorrentes da alteração das suas relações. Os sintomas incluem perdas de memória, dores abdominais, dores no peito, sudorese, boca seca, insónias, fadiga crónica, falta de ar, dores nas costas e nuca, entre outros (Pinto & Saraiva, 2012). Leymann (1990) estimou que o *mobbing* foi responsável por 15% dos suicídios na Suécia.

Também são de considerar as consequências para os conviventes com as vítimas, reflexamente assediados (Redinha, 2003). João (2009) na sequência de um estudo efetuado por Piñuel y Zabala & Cantero (2002) dividiu os efeitos de *mobbing* em seis categorias (Figura 5).

Efeitos do <i>Mobbing</i>	
Efeito cognitivo	Perda de memória; Dificuldade de concentração; Apatia; Depressão; Irritabilidade; Insegurança; Agressividade
Sintomas psicossomáticos de <i>stress</i>	Pesadelos; Dores abdominais; Choro; Náuseas; Vômito; Falta de apetite.
Sintomas desajuste do sistema nervoso autónomo	Dores no peito; Secura na boca; Sudorese; Falta de ar; Alterações na pressão arterial.
Sintomas desgaste físico por <i>stress</i> prolongado	Dores dorsais; Lombares; Dores cervicais e musculares
Transtorno do sono	Insónias; Sono interrompido; Despertar antecipado
Cansaço e fraqueza	Desmaios; Tremores; Fadiga Crónica; Debilidade

Figura 5- Os efeitos do *Mobbing* divididos em seis categorias, segundo (Piñuel, Zabala & Cantero, 2002 cit. in João, 2009)

Como consequência das alterações psicológicas, sociais e físicas dos trabalhadores, o isolamento e sofrimento diminui a competitividade das empresas (João, 2009). As vítimas tendem a ausentar-se repetitivamente o que agrava ainda mais a sua imagem, e alongo prazo é grande a probabilidade de se despedirem voluntaria ou forçadamente (João, 2009). Ainda assim, após o abandono da empresa, o *mobbing* pode não terminar pois o agressor pode transmitir informações aos futuros empregadores da vítima, sendo que a sua recuperação é longa, e em alguns casos, é irreversível a perda de capacidade de trabalho (João, 2009; Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010).

As consequências também podem englobar alterações no contexto de trabalho: mudança de turno ou posto de trabalho; transferência para postos de trabalho onde não existem tarefas para realizar; redução do salário; reforma antecipada; renúncia ao exercício de trabalho ou licença sem vencimento (Leymann, 1990; Piñuel y Zabala & Cantero, 2002).

Além do *mobbing* afetar diretamente a vítima, traz repercussões à empresa em que esta está inserida pela quebra da produtividade, ambiente de trabalho inseguro, decréscimo na criatividade e qualidade; despesas de saúde; e também à sociedade e economia do país através do clima negativo e do grande *stress* experimentado (Antep, Bektas, Altin & Irban, 2012; Celik & Peker, 2010; Redinha, 2003; Esteves, 2011). Hirigoyen (2000) acrescenta que a humilhação a longo prazo pode originar *stress* pós-traumático semelhante ao das vítimas de ataques violentos e violações (Canedo, 2012). Parreira (2003) corrobora esta afirmação ao afirmar que o transtorno físico pode tornar-se em graves danos físicos que incluem o *stress* pós-traumático, a desilusão e a reativação de feridas anteriores (Canedo, 2012).

A definição do assédio moral inclui o carácter sistemático, repetido e continuado dos comportamentos adversos, não restando dúvidas para Esteves (2011) que para existir *mobbing* esse carácter tem que estar presente num período mais ou menos longo. Canedo (2012) concorda com Esteves ao afirmar que a repetitividade é essencial, devendo esta conduta ser prolongada para ser considerada assédio moral. Redinha (2003) também considera o *mobbing* como uma prática prolongada.

A Lei n.º7/2009, de 12 de fevereiro, como referido anteriormente, menciona que o assédio é um comportamento e não comportamentos, pelo que se questiona a sua duração e não se compreende se este diz respeito a um único ato isolado ou a um conjunto deles (Sequeira, 2006 cit. in Esteves, 2011). Assim, Rebelo (2007) regista que é igualmente necessário considerar a ofensa reiterada e a ofensa pontual ainda que a sistematização não tenha sido contemplada na legislação (Esteves, 2011). Lopes (2009) considera que o mais importante é considerar o tipo de conduta adotada e se esta visa perturbar a pessoa, humilhando-a e criando um ambiente hostil (Esteves, 2011).

Pode-se afirmar que, segundo a Lei Portuguesa, uma conduta que ponha em causa bens jurídicos fundamentais, independentemente da sua duração, é considerada *mobbing*, ainda que isto não aconteça em todos os países, como na Suécia em que se salvaguarda o carácter repetitivo das condutas (Esteves, 2011). Assim, o tribunal dá maior relevo à prática de atos danosos em detrimento do tempo que perdurou essa conduta (Esteves, 2011).

Com a análise da literatura faz maior sentido considerar que para a ocorrência do *mobbing* é necessário a adoção de comportamentos sistemáticos, repetidos e reiterados no tempo, não se podendo considerar os comportamentos pontuais (Esteves, 2011). Júlio Gomes (2007), apelidado de pai do *mobbing* em Portugal afirma que o carácter repetitivo dos comportamentos e a hostilidade é que transformam um conflito pontual em assédio, contudo, não tem que ser o mesmo ato a ser repetido (Esteves, 2011), citando: “graças à compreensão do *mobbing* se consegue, designadamente, apreender como comportamentos que isoladamente seriam lícitos e poderiam até parecer insignificantes podem ganhar um relevo muito distinto quando inseridos num determinado procedimento e reiterados ao longo do tempo” (Canedo, 2012, p.3).

Os estudos realizados por Leymann (1990) só consideram que existe *mobbing* quando a frequência das ações hostis se observa pelo menos uma vez por semana, com uma duração mínima de seis meses. No entanto, Pacheco (2007) considera que esta duração não pode ser rígida, porque assim muitas ocorrências graves não seriam consideradas *mobbing* (Esteves, 2011). Por exemplo, no caso de um trabalhador ser assediado cinco meses consecutivos, se for apreciada a definição de Leymann (1990) essa situação não seria considerada *mobbing* apesar da sua gravidade (Canedo, 2012).

Redinha (2003) é exigente no que diz respeito à duração e repetição e Pereira (2009) também, distinguindo o comportamento isolado do assédio moral, ao passo que Parreira (2003) considera que uma atitude humilhante pode ter as mesmas consequências do que os comportamentos do assédio moral não sendo tão radical acerca deste elemento (Esteves, 2011). Deve portanto ser avaliado o conjunto de atos, analisando toda a situação, e se esta afeta ou não a dignidade do trabalhador (Canedo, 2012). A limitação de prazos fixos e pré-determinados não deve ser fator de avaliação da situação (Pacheco, 2007 cit. in Canedo, 2012). Considerando inúmeros autores é extremamente difícil demonstrar se determinada atitude foi objeto de *mobbing* tendo em conta a sua duração, uma vez que não existe consenso sobre esta matéria, não sendo possível estabelecer critérios unânimes (Esteves, 2011).

1.7. Algumas evidências da intervenção e investigação

A gestão das organizações deve ser atenta e responsável por desenvolver programas que visem a diminuição da incidência da violência e do assédio moral, controlando o ambiente de trabalho, de forma a afastar do mesmo fatores que suportem este tipo de comportamentos, criando uma cultura organizacional de respeito (Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010). Uma cultura de respeito não significa, naturalmente, que seja uma cultura de silêncio.

Devem, assim, ser aplicadas medidas de prevenção da violência e/ou quando esta ocorra estabelecer um plano que alivie os custos sociais, económicos e relacionados com a

vítima, com a sua família, outros empregados e comunidade (Chappel & Di Martino, 2006). Os supervisores devem estar atentos aos seus subordinados, alertando a administração em caso de situações de conflito (Hecker, 2007), devendo ser adotada esta postura desde o início do comportamento, caso possível (Leymann, 1990).

Os comportamentos negativos devem ser repreendidos e deve existir um suporte de saúde que permita que às vítimas ultrapassar o problema. A intervenção começa com a sensibilização, por parte da administração, estabelecendo papéis de liderança através do treino individual (Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010). Normalmente, os empregadores talentosos tendem a castigar os agressores ao passo que os fracos empregadores tendem a promover-los (Namie & Namie, 2003 cit. in Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010).

O estilo de liderança é muito importante, uma vez que uma liderança liberal ao estilo “deixar fazer” também não é positiva pois incita comportamentos de *mobbing*, apesar de por si só não ser a explicação para a ocorrência do fenómeno (Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010).

O fenómeno de *mobbing* poderá ser evitado se existirem na organização medidas preventivas para que nunca ocorra uma escalada de conflitos, quer dispondo de pessoal treinado para a identificação das vítimas e comportamentos agressivos, quer dispondo de pessoas a quem o trabalhador possa recorrer (Hecker, 2007; Vaz Serra, 2007). As causas que levam à ocorrência deste tipo de comportamento devem ser identificadas e analisadas para que se possam aplicar medidas eficazes, baseadas na rota de violência dentro da organização (Chappel & Di Martino, 2006). As medidas preventivas aumentam a segurança dos trabalhadores através da reformulação do *design* do local de trabalho, e assistência psicológica que permite a reabilitação, ajudando-os a lidar com o período posterior (Chappel & Di Martino, 2006). Um bom ambiente de trabalho deve ser baseado em relações de cooperação, empatia, compaixão, e ajuda mútua em que a diferença de capacidades seja vista positivamente, para que todos trabalhem para objetivos comuns.

Em Portugal existem poucos estudos sobre o tema em comparação com os outros países da Europa (Pinto & Saraiva, 2012). O 5º Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho, realizado entre Janeiro e Junho de 2010, abrangeu questões de emprego precário, estilos de liderança e participação dos trabalhadores, bem como o contexto profissional geral, o tempo de trabalho, a organização do trabalho, os salários, riscos para a saúde relacionados com o trabalho, fatores cognitivos e psicossociais, conciliação entre vida profissional e vida familiar e acesso a formação. Foram entrevistados cerca de 44000 trabalhadores abrangendo 34 países da União Europeia com 27 Estados-Membro (UE27) incluindo a Noruega, Croácia, Antiga República Jugoslava da Macedónia, Turquia, Albânia, Montenegro e Kosovo (Eurofound, 2011). Em Portugal, 3,9% dos trabalhadores (dos quais 4,7% são homens e 3% são mulheres) Consideram que são sujeitos a discriminação no trabalho, sendo que na UE27 esse valor aumenta para 6,2%. Relativamente a abusos verbais durante o desempenho das funções, no mês anterior à entrevista, o valor situa-se nos 4,6%, sendo igual para o género feminino e masculino. Na UE27 a percentagem é 10,8%. Em Portugal, 2,6% dos trabalhadores estiveram

sujeitos a ameaças e comportamento humilhante, no mês anterior à entrevista, e na UE27 5%. Os trabalhadores que consideraram estar sujeitos à violência física, no ano anterior à entrevista, foram 1,9%, sendo que neste item há uma maior diferença entre o gênero masculino e feminino (1,4% e 2,4% respectivamente). Na UE27 a percentagem total é a mesma. No ano anterior ao inquérito, 2,1% dos trabalhadores portugueses referiram estar sujeitos a intimidações e perseguições sendo que na UE27 essa percentagem se situou nos 4,1%. As mulheres consideram ser mais perseguidas do que os homens (Eurofound, 2010).

Segundo Hirigoyen (2002) os setores onde há maior prevalência são a gestão (26%), saúde, ensino, secretariado, investigação, informática e área do comércio e vendas, todos com percentagem de 9% (Pinto & Saraiva, 2012). A European Foundation (2002) concorda com estes resultados afirmando que as áreas com mais prevalência de *bullying* são o serviço social, saúde e ensino (Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010).

A European Foundation (2002) considera que os trabalhadores com ocupações sociais têm um risco 2,8 vezes maior de serem agredidos por comportamentos de *mobbing*, e os trabalhadores com menos de vinte e cinco anos e mais de cinquenta e cinco serem os alvos preferidos (Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010). As mulheres têm 75% mais probabilidade de serem os alvos escolhidos (Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010) e desta percentagem as Afroamericanas e Latinas têm o risco mais elevado (Namie & Namie, 2009 cit. in Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010).

Diversos estudos apontam que as mulheres são mais frequentemente vítimas de assédio moral do que os homens independentemente do tipo de *mobbing* praticado (Resolução do Parlamento Europeu sobre o assédio no local de trabalho (2001/2339 (INI)), sendo os homens normalmente os agressores (Chappel & Di Martino, 2006; Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010). Ainda é de referir que, de acordo com Leymann (1993), as mulheres em profissões dominadas pelos homens e os homens em profissões dominadas por mulheres são frequentemente alvos (Hecker, 2007).

De acordo com Piñuel y Zabala (2003) os trabalhadores que trabalham há menos de um ano e há mais de dez são as principais vítimas deste fenómeno (Pinto & Saraiva, 2012). Segundo Leymann (1993) cit. in Hecker (2007), as pessoas com deficiência têm cinco vezes mais probabilidade de serem afetadas pelo *mobbing*, apesar de serem, igualmente, excelentes funcionários.

O *mobbing* sendo ou não consciente, deliberado ou acidental é, hoje, considerado um problema sério de saúde pública (Burges et al., 2006 cit. in Sloan, Matyók, Schimtz & Short, 2010).

Capítulo 2. Qualidade de Vida

2.1. Conceito

2.1.1. Qualidade de Vida no Trabalho

A qualidade de vida no trabalho (QVT) engloba o bem-estar do indivíduo em relação ao seu trabalho, incluindo tarefas que este desempenha, relações de trabalho, ambiente físico e social, sistema de carreiras e relação entre a vida de trabalho e a vida em geral (André, 2012; Rafael, 2010). Inicialmente a QVT significava “humanisation of work”, “industrial democracy”, “workplace democracy”, ou “work redesign” (Caçote, 2013).

A QVT pode ter um impacto significativo nos comportamentos, evidenciando-se as consequências de baixos níveis de bem-estar e saúde como o absentismo, a baixa produtividade e eficiência, a redução na qualidade dos produtos e serviços e custos acrescidos nos cuidados de saúde (Martins, 2010; Rafael, 2010). A QVT é essencial para todas as empresas na medida em que motiva os trabalhadores, podendo-se afirmar que quanto maior a QVT menor o risco de insucesso (Rafael, 2010). Segundo França (2007) a QVT é um conjunto de ações levadas a cabo pela empresa, que incluem melhorias, inovação e gestão do ambiente de trabalho, proporcionando condições para o desenvolvimento humano (Subtil, 2010; Vargas, 2010).

Atualmente, a segurança no trabalho e o compromisso dos trabalhadores (organizacional, afetivo, normativo e instrumental) já não são garantidos (André, 2012). O compromisso afetivo, que engloba a ligação emocional do trabalhador para com a organização, parece ser o fator que mais contribui para os resultados desejados (André, 2012). Os preditores do compromisso afetivo incluem o sexo, idade (quanto mais velhos mais elevado é o compromisso), antiguidade, habilitações académicas, variáveis situacionais (diversidade de tarefas, grau de autonomia, estilo de liderança, etc.) e pessoais (características da função) (André, 2012). Poucos estudos relacionam a QVT com o compromisso organizacional afetivo, contudo Chang (2001) concluiu que existe uma relação positiva entre estas duas variáveis, assim como o estudo realizado por André (2012). Nesse mesmo estudo, André (2012), concluiu que, quanto maior a antiguidade na empresa menor o equilíbrio trabalho-família, possivelmente relacionado com o tipo de responsabilidades.

Elton Mayo (1927) foi o primeiro investigador a estudar o comportamento humano na relação com o trabalho e a motivação dos trabalhadores em alcançar os objetivos, contribuindo para o início das investigações sobre a QVT, além do contributo para o aparecimento da Escola das Relações Humanas (André, 2012; Caçote, 2013; Martins, 2010).

Segundo o mesmo autor a produtividade é mais influenciada por incentivos emocionais do que pelo ambiente físico (Subtil, 2010).

Segundo Douglas McGregor (1960), um dos principais fatores para o sucesso da organização é a influência do meio organizacional na felicidade e bem-estar dos trabalhadores (André, 2012), devendo-se por isso integrar os objetivos individuais com os objetivos organizacionais (Vasconcelos, 2001 cit. in André, 2012).

Em 1971, Maslow desenvolveu a pirâmide das necessidades estabelecendo uma hierarquia baseada em cinco necessidades essenciais: fisiológicas (relacionadas com a sobrevivência), de segurança (física e económica), sociais, autoestima e autorrealização (André, 2012).

Pode-se destacar ainda, um modelo da autoria de Walton (1973), que integra oito dimensões: compensação justa e adequada (remuneração apropriada ao trabalho realizado); segurança e saúde no trabalho (condições reais ao nível de materiais, recursos, ambiente físico e seguro); oportunidades de desenvolver capacidades (aproveitamento do intelecto; autonomia e feedback); oportunidades de crescimento, avanço e desenvolvimento na carreira (valorização e respeito pelos colaboradores); integração social na empresa (equidade de oportunidades); constitucionalismo (direitos dos trabalhadores); relevância social (perceção do trabalhador em relação à empresa); e equilíbrio entre o trabalho e espaço total de vida (Caçote, 2013; Normala, 2010; Timossi, Pedroso, Francisco & Pilatti, 2008; Vargas, 2010).

Presentemente, considera-se importante o equilíbrio família e trabalho; o equilíbrio trabalho e vida em geral; o *stress* profissional e as emoções no trabalho (Rafael, 2010), sendo que todos os modelos teóricos reconhecidos têm por base as teorias de Hackman e Oldman (1975) medindo o índice QVT através da dimensão da tarefa (variedade, identificação com a mesma, significado, autonomia e feedback); estados psicológicos (responsabilidade, segurança, pares de trabalho, oportunidade de crescimento) e resultados pessoais e de trabalho (elevada motivação, satisfação e desempenho; e baixa taxa de absentismo e turnover) (André, 2012; Caçote, 2013; Martins, 2010; Vargas, 2010).

As dimensões da QVT, além da relação harmoniosa entre a vida familiar e profissional, devem ser sempre asseguradas já que se relacionam positivamente com a produtividade e desempenho (André, 2012). Com as crescentes exigências do dia-a-dia nas diferentes esferas, o aumento da QVT aumenta também a probabilidade de se obter melhor qualidade de vida pessoal, social e familiar (Conte, 2003 cit. in Martins, 2010). A QVT visa satisfazer as necessidades dos trabalhadores, prevendo que estes são mais produtivos quanto maior for a sua satisfação e a envolvimento no seu trabalho (Conte, 2003 cit. in Subtil, 2010).

Alguns autores consideram que todos os colaboradores são sensíveis às modificações introduzidas pela organização influenciando positiva ou negativamente a QVT (André, 2012). Dias (2009) concluiu que existe maior perceção da existência de QVT por parte do sexo masculino a par das conclusões de Yaron (1995), parecendo essa diferença entre homens e mulheres resultar de aspetos relacionados com a carreira (Vargas, 2010). Vargas (2010) concluiu que os indivíduos do sexo feminino têm uma menor perceção da QVT em relação à

carreira: promoção, reconhecimento e componente económica. Apesar de todos os avanços, as mulheres continuam a desempenhar tarefas com pior remuneração e menos valorizadas, encontrando assim mais obstáculos na sua carreira (Chappel & Di Martino, 2006; Comissão das Comunidades Europeias, 2009 cit. in Vargas, 2010).

A QVT tem impacto na identificação com a organização, no empenho, no desempenho e na satisfação profissional, que surge como o principal conceito associado (Martins, 2010). Assim, devem-se implementar modelos de gestão compostos por programas de qualidade (Subtil, 2010), já que estratégias para melhorar a QVT resultam num nível mais elevado de satisfação (Vargas, 2010).

2.1.1.1. Satisfação e Motivação

A motivação é revitalizada através da satisfação dos trabalhadores, existindo variáveis intrínsecas, como o relacionamento e o desenvolvimento pessoal; e extrínsecas, como a segurança no trabalho, que interagem entre si (Machado et al., 2011). A remuneração não cria, por si só, níveis de motivação efetivos como erradamente se considera (Machado et al., 2011).

De acordo com French, Caplan e Harrison (1984), existe um ajustamento quando os recursos motivacionais do trabalho (dinheiro, oportunidades de carreira e boas relações de trabalho) são suficientes para satisfazer os valores e motivações do indivíduo (Costa, 2012). As razões para um trabalhador se sentir motivado não são de fácil entendimento, contudo, é importante entender, em primeiro lugar as suas necessidades e realçar o seu papel na organização (André, 2012).

Cada indivíduo tem necessidades e valores diferentes e por consequência formas diferentes de os satisfazer (Machado et al., 2011). É de realçar que a satisfação numa área da vida pode influenciar a satisfação noutra, denominando-se esta situação como modelo de transferência (Sirgy et al., 2001 cit. in Martins, 2010). Ainda assim, apesar desta evidência, este modelo não se aplica a todas as profissões (Martins, 2010).

A satisfação profissional é um conceito distinto de QVT, contudo, a QVT promove as condições para a aprendizagem e desenvolvimento pessoal e para ser fonte de satisfação (Martins, 2010; Rose, Beth, Uli & Idris, 2006).

A definição proposta por Locke (1969) é a mais relevante e a mais utilizada, sendo a satisfação profissional o estado de prazer emocional resultante da avaliação do trabalho em relação aos valores do indivíduo, relacionados com o trabalho (Martins, 2010).

A satisfação inclui dimensões intrínsecas (ligadas ao desenvolvimento pessoal) como capacidade, realização, remuneração, colegas de trabalho, promoção, autonomia e condições de trabalho; e dimensões extrínsecas que envolvem reconhecimento, segurança e responsabilidade (Weiss, Dawis, England e Lofquist, 1967 cit. in Machado et al., 2011).

Herzeberg (1966) considera que os fatores intrínsecos, quando presentes, estão relacionados com a satisfação no trabalho mas quando estão ausentes não se relacionam com a insatisfação, ao passo que os fatores extrínsecos, quando presentes, não se relacionam com a satisfação mas quando ausentes originam insatisfação (Machado et al, 2011). Assim, a satisfação é determinada pela presença de fatores intrínsecos ou motivadores, uma vez que conduzem o indivíduo para um desempenho superior (Herzeberg, 1971 cit. in Martins, 2010).

Maslach e Jackson (1985) salientam que, face às adversidades, os homens, mais do que as mulheres, tendem a sentir-se insatisfeitos pois foi-lhes inculcido sentimentos de êxito, competição e progresso, sobretudo relacionados com o papel masculino (Costa, 2012). Os níveis de satisfação tendem a ser mais elevados nas mulheres, mas pode estar relacionada com o facto de os homens serem mais instrumentais e as mulheres mais emocionais (Agust et al., 2000 cit. in Oliveira, 2008).

Nyquist, Hitchcock e Teherani (2000) afirmam que os fatores pessoais (interseção das responsabilidades profissionais com as responsabilidades pessoais), organizacionais (relações entre colegas, recursos, perceção de oportunidades, etc.) e relacionados com o trabalho (autonomia, estabilidade, recursos, quantidade de trabalho) afetam o conhecimento social, o autoconhecimento e a satisfação (Machado et al., 2011).

Um dos mais importantes resultados é o que associa a satisfação com o desempenho, sendo também importante a sua relação com o absentismo, rotatividade e saúde física e mental dos trabalhadores (Martins, 2010).

2.1.1.2. Stress e Burnout

Segundo Rafael e Lima (2008) existe uma relação direta entre a QVT e o *stress*, uma vez que um nível mais elevado de QVT contribui para a diminuição do *stress* (Caçote, 2013).

O *stress* deriva do latim “*stringo, stringere, stinxi* ou *strinctum*” que significa apertar, restringir e comprimir, sendo que, desde o século XIX, estende o seu significado para pressão que afeta os órgãos e a mente (Caçote, 2013; Serra, 1999 cit. in Costa, 2012). O *stress* representa a resposta psicológica às alterações do ambiente envolvente, impedindo o indivíduo de lidar claramente com a situação (Costa, 2012; Santos, 2011). O *stress* não é um fenómeno novo e a resposta de cada indivíduo depende da sua educação e experiências de vida. Além disso, as circunstâncias que podem gerar *stress* num indivíduo podem não gerar noutro. Aliás, o que para um pode ser uma situação stressante para outro pode ser um agradável desafio (Costa, 2012), diferenciando-se o conceito de *eustress* que consiste num estímulo que representa excitação e proporciona felicidade, e *distress* que consiste numa tensão negativa que leva à tristeza e destruição (Seyle, 2005 cit. in Santos, 2011). Assim, *stress* pode ser positivo quando impulsiona os indivíduos para alcançarem os seus objetivos,

ou negativo se experienciado em excesso (Hurrell, 2005 cit. in Vargas, 2010). Existe também uma relação fortemente positiva entre o *stress* e a violência (Chappel & Di Martino, 2006).

Portugal é, segundo o estudo de GfK Custom Research, um dos países que revela maior índice de *stress* profissional (Redação VC, 2011 cit. in Caçote, 2013).

O *stress* vinculado ao trabalho denomina-se de *stress* ocupacional referindo-se à incapacidade do indivíduo trabalhar e lidar com as exigências (Costa, 2012). Segundo a Organização Mundial de Saúde, o *stress* ocupacional é a soma das respostas físicas, fisiológicas e mentais, que, quando intensificadas, se transformam em reações emocionais negativas (Santos, 2011).

Mota-Cardoso et al. (2002) (tendo em conta as referências de Kyriacou & Sutcliffe, 1979) define o conceito de *stress* ocupacional como “síndrome de afetos negativos como a raiva ou depressão, habitualmente associado a mudanças fisiológicas potencialmente patogénicas, como o aumento do ritmo cardíaco em resposta a aspetos do trabalho, mediado, quer pela perceção de que as exigências com que se confronta constituem uma ameaça ao seu bem-estar e autoestima, quer pelos mecanismos de coping tendentes a reduzir a ameaça percebida” (Costa, 2012).

Existem elementos que geram *stress* que são preditores de agressões, como: o controlo do trabalho realizado; altos níveis de responsabilidade; oportunidades limitadas para empregos alternativos; e não aproveitamento das capacidades individuais (Chappel & Di Martino, 2006). O *stress* pode ser atenuado caso o indivíduo goze de uma estrutura familiar agradável e que lhe proporcione apoio (Serra, 1999 cit. in Costa, 2012). O *stress* e o *burnout* são conceitos facilmente confundidos, contudo, O *burnout* é uma resposta de *stress* crónico que afeta diariamente o trabalhador, o seu desempenho e produtividade, podendo até afetar a sua qualidade de vida (Pinto, 2008 cit. in Costa, 2012). Assim, o *stress* integra-se na parte adaptativa enquanto o *burnout* diz respeito à parte final dessa adaptação, por conseguinte, falhada, sendo estável ao longo do tempo (Oliveira, 2008). O *burnout* apresenta consequências a nível profissional, individual, familiar e social (Rainho, 2005 cit. in Costa, 2012), contribuindo para a insatisfação no trabalho e o compromisso em relação a este (Truchot, 2004 cit. in Oliveira, 2008).

O facto de o professor já ter sido aluno não significa que este não tenha problemas, podendo mesmo afirmar-se que a familiaridade da sala de aula seja a origem dos problemas (Ryan, 1980 cit. in Flores, 2007). As principais dificuldades e fatores de *stress* são: o excessivo número de alunos e o seu comportamento; motivar os alunos; lidar com o desinteresse dos mesmos; gerir o tempo; a docência longe do local de residência; o salário inadequado; o excesso de trabalho; o barulho normalmente elevado nas salas de aula; avaliar e planificar a longo prazo e gerir os materiais e recursos existentes (Flores, 2007; Melo & Cruz, 1997 cit. in Costa, 2012).). No contexto geral, fora da sala de aula, os problemas relacionam-se com a dinâmica da instituição e as relações com os colegas e encarregados de educação (Alves, 1997 cit. in Flores, 2007). O ensino é assim considerado como uma das profissões com risco elevado

para o desenvolvimento de problemas de *stress* e *burnout*, que dificultam o exercício das suas funções (Costa, 2012).

A análise do *stress* nos docentes aborda normalmente alterações na saúde, caracterizadas por sintomas somáticos e psicológicos, e alterações motivacionais e comportamentais como a perda da satisfação (Pinto, 2008). As consequências têm repercussões a nível individual, como perda da produtividade, motivação e bem-estar; e organizacional, como por exemplo, conflitos internos, clima negativo, diminuição da qualidade (Schabracq et al., 2003 cit. in Vargas, 2010).

As relações interpessoais são uma das maiores influências no *stress* pelo que se pode afirmar que os comportamentos de *mobbing* geram *stress*, que podem dar origem à síndrome de *burnout* e conseqüentemente afetam a QVT. O *burnout* em professores resulta da interação entre os aspetos individuais e o ambiente de trabalho (Carlotto, 2002 cit. in Costa, 2012).

É de referir ainda que outros aspetos influenciam, com evidência, o *stress* experienciado, como é o caso da idade, sexo, qualificação profissional e experiência de ensino (Costa, 2012). Eaddy (1997) concluiu que existem diferenças significativas relativamente ao sexo e à idade, sendo que os indivíduos mais vulneráveis são jovens, solteiros e sem filhos (Oliveira, 2008). Maslach e Jackson (1981), Guevara e colaboradores (2004) e Bauer (2006) constataram que os indivíduos solteiros ou divorciados experienciam maiores níveis de *burnout* do que os casados (com casamentos felizes) (Oliveira, 2008). Por outro lado, Moreno-Jiménez e Fuertes (1999) não encontram evidências da relação entre estas variáveis e o *burnout* (Oliveira, 2008). Relativamente ao sexo, as mulheres parecem sofrer mais, pela tentativa de conciliação da vida profissional e familiar (Pines & Aronson, 1981 cit. in Oliveira, 2008), contudo Maslach e Jackson (1985) não encontram diferenças significativamente estatísticas entre os géneros, ainda que admitam que as mulheres possam ser mais vulneráveis (Oliveira, 2008). Jick e Mitz (1985) afirmam que o sexo atua como moderador, afetando a perceção de *stress*, no entanto Spielberger e Reheiser referiram que não há diferenças entre sexos na perceção da ocorrência do mesmo (Vargas, 2010). Vargas (2010) não encontrou diferenças significativamente estatísticas na comparação de géneros. Os resultados são divergentes mas ainda assim supõe-se que o nível profissional possa influenciar essa perceção (Vargas, 2010).

Farber (1991) refere que os professores são mais vulneráveis ao *burnout* do que as professoras, pelo facto de estas serem mais flexíveis e com maior capacidade de adaptação (Carlotto, 2003 cit. in Costa, 2012).

Relativamente à idade, Maslach e Jackson (1981) concluíram que indivíduos mais novos apresentam níveis mais elevados de *burnout*, justificando-se com a probabilidade de este acontecer nos primeiros anos de atividade profissional (Costa, 2012). Por este motivo (tempo de serviço), Maslach (1982) prefere relacionar o *burnout* com a antiguidade na instituição e não com a idade biológica (Costa, 2012). Como referido anteriormente, os primeiros anos de carreira são os mais complicados a nível da gestão do *stress*. Ainda assim,

alguns investigadores afirmam que o aumento do *burnout* é proporcional à idade (Tecedeiro, 2010 cit. in Costa, 2012).

Segundo Celik e Peker (2010), a percepção do *mobbing* é mais elevada nas mulheres, contudo essa diferença não se revelou significativamente estatística. Relativamente à idade, a média é mais elevada na faixa etária 31-40 anos; e analisando a carreira, os professores que possuem níveis mais elevados de experiência e conhecimento estão mais sujeitos ao *mobbing*. Os professores cujo contrato é permanente percebem com maior frequência o comportamento em causa, seguidos dos contratados. Analisando o tempo de exercício da atividade docente, os professores que trabalham há 11-15 anos estão mais frequentemente expostos, e por outro lado não se pode considerar que o nível de qualificações afete a percepção do fenómeno.

O *stress* e o assédio moral no trabalho não são sinónimos, apesar de ambos produzirem efeitos negativos a nível fisiológico e psicológico. O *stress* é uma consequência do trabalho e desgasta muito a pessoa, contudo não engloba a humilhação (Parreira, 2003 cit. in Canedo, 2012). Não obstante, o *stress* pode constituir a primeira fase do assédio moral. O assédio moral não deriva, como no *stress*, da carga de trabalho mas sim do tipo de relações interpessoais estabelecidas dentro da organização (Canedo, 2012).

Parte II. Estudo Empírico

2.1. Apresentação e objetivos do estudo

A presente investigação caracteriza-se por ser um estudo de natureza descritiva, quantitativa e de carácter associativo ou correlacional. O objetivo principal e primário do presente estudo é saber se existe, ou não, uma associação entre o fenómeno de *mobbing* e a qualidade de vida dos docentes que lecionam em diferentes instituições de ensino superior (Politécnico e Universitário) em Portugal.

Procurar-se-á, como objetivo secundário, averiguar se existem diferenças significativas na variável *mobbing* e qualidade de vida no trabalho tendo em conta o género, instituição de ensino, estado civil, idade e anos de exercício da profissão.

2.2. Hipóteses de investigação

De acordo com o referido, e tendo em conta a literatura revista, foram estabelecidas as seguintes hipóteses de investigação:

2.2.1. Hipóteses relativas à variável *Mobbing*¹

H1: Existem diferenças estatisticamente significativas na variável *mobbing* em função do variável género.

H2: Existem diferenças estatisticamente significativas na variável *mobbing* em função da variável docentes de diferentes instituições de Ensino Superior.

H3: Existem diferenças estatisticamente significativas na variável *mobbing* em função da variável estado civil.

H4: Existem estatisticamente significativas na variável *mobbing* em função dos anos de profissão.

H5: Existem diferenças estatisticamente significativas na variável *mobbing* em função da variável faixa etária.

¹ Hipótese Nula: Não existem diferenças estatisticamente significativas na variável *mobbing* em função das variáveis sócio demográficas.

2.2.2. Hipóteses relativas à variável Qualidade de Vida²

H6: Existem diferenças estatisticamente significativas na variável qualidade de vida em função da variável género.

H7: Existem diferenças estatisticamente significativas na variável qualidade de vida em função da variável docentes de diferentes instituições de Ensino Superior.

H8: Existem diferenças estatisticamente significativas na variável qualidade de vida em função da variável estado civil.

H9: Existem diferenças estatisticamente significativas na variável qualidade de vida em função aos anos de profissão.

H10: Existem diferenças estatisticamente significativas na variável qualidade de vida em função da variável faixa etária.

2.2.3. Hipóteses relativas à associação entre as variáveis³

H11: Existe uma associação entre a variável *mobbing* e a variável qualidade de vida.

2.3. Metodologia

2.3.1. Participantes/ Amostra

Para o presente estudo, recorreu-se a uma amostra por conveniência, devido à sua facilidade de acesso, uma vez que se encontram disponíveis nos *sites* das respetivas instituições de ensino⁴. Sendo uma população numerosa, optou-se por duas regiões díspares, Interior vs Litoral e por dois tipos de instituições, nomeadamente, o Ensino Superior Público e Politécnico. Quanto às instituições, selecionaram-se a Universidade de Lisboa (Clássica), a Universidade Nova de Lisboa e a Universidade da Beira Interior e os Institutos Politécnicos de Castelo Branco, Guarda e Leiria.

A amostra deste estudo foi constituída por 108 Professores do Ensino Superior, dos quais 50.9% (n=55) são do sexo feminino e 49.1% (n=53) são do sexo masculino. Em relação à idade, a faixa etária predominante no nosso estudo é entre os 45-55 anos, com uma

² Hipótese Nula: Não existem diferenças estatisticamente significativas na variável qualidade de vida em função das variáveis sócio demográficas.

³ Hipótese Nula: Não existe uma associação entre a variável *mobbing* e a variável qualidade de vida.

⁴ Para informação mais específica sobre o Ensino Superior como contexto de investigação, cf. Anexo 3

percentagem de 39.8% (n=43). Quanto ao estado civil a maioria da nossa amostra (58.3%) é casado/a, sendo que 73.1% revelou ter filhos. A nível das habilitações literárias 52.8% têm doutoramento, 21.3% têm mestrado, 16.7% têm agregação e 8.3% têm licenciatura.

Dado um dos objetivos do estudo ser análise do *mobbing* no atual local de trabalho, foi pedido aos participantes que referissem o número de anos de docência na atual instituição de trabalho. Os resultados revelaram que 46.3% exerce há mais de 15 anos, 24.1% entre os 10-15 anos, 19.4% entre os 5-9 anos e 10.2% entre os 1-4 anos. As instituições às quais estes pertencem são as seguintes: Universidade Nova de Lisboa (40.7%), Instituto Politécnico de Castelo Branco (20.4%), Instituto Politécnico de Leiria (14.8%), Universidade de Lisboa (13%), Universidade da Beira Interior (6.5%) e por último o Instituto Politécnico da Guarda (4.6%).

2.3.2. Instrumentos

A seleção dos instrumentos de avaliação utilizados neste trabalho tem por base os objetivos definidos para esta investigação, pelo que optámos por usar três questionários, o questionário sociodemográfico, a Escala Portuguesa de *Mobbing* (EPM) e o Questionário da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)⁵. Numa primeira fase do estudo realizado procedemos à verificação da validade interna dos instrumentos de medida adotados, isto é, aferiu-se a capacidade de uma medida ser consistente (Marôco & Garcia-Marques, 2006), através do alfa de Cronbach, que estuda a relação entre a variância de cada item com a totalidade da escala para os dois instrumentos previamente validados para a população portuguesa (EMP e QVT) bem como para cada uma das respetivas dimensões, isto, para verificar se os instrumentos medem o que o investigador pretende medir (Hill e Hill, 2002).

Questionário Sociodemográfico: cujo principal objetivo foi a recolha de informação ao nível das características pessoais como a idade, o género, o estado civil, o número de filhos, as habilitações e a recolha de informação ao nível da situação profissional questionando os docentes acerca do regime em que exerce funções, o tempo de exercício da profissão, a categoria profissional, os anos de docência na instituição onde se encontra, a instituição onde leciona e a carga horária semanal. O presente questionário foi desenvolvido a partir de várias ideias presentes na revisão bibliográfica efetuada para o efeito.

Escala Portuguesa de *Mobbing* (EPM), construída por Serra, Ramalheira, Ramos e Homem (2005) é um instrumento destinado a medir o *Mobbing*, que pode ser definido como uma forma grave de *stress* psicológico no local de trabalho (Serra, et al., 2005).

A EPM surgiu a partir de uma necessidade de clarificação do próprio conceito, com recorrência a duas outras escalas, nomeadamente, a EPI, aferida por Vaz Serra et al. em 1980 e a 23QVS criada por Vaz Serra em 2000.

⁵ Escalas utilizadas para a recolha da amostra, cf. Anexo 2

A escolha destas duas escalas prendeu-se com o facto de os autores quererem saber se os comportamentos de *mobbing* estariam ou não relacionados com a personalidade e a vulnerabilidade ao *stress*. Após uma revisão bibliográfica, foram selecionadas 40 questões relacionadas com o *mobbing*, que versavam os aspetos mencionados pelas duas escalas. Após uma versão experimental, foram retiradas cerca de 13 questões, sendo que a versão final é composta por um conjunto de 27 questões divididas por cinco dimensões distintas: Impedimento de poder comunicar, Restrições ao seu relacionamento interpessoal, Ofensas à reputação, Ofensas em relação à qualidade profissional e situação de vida e Exigências que afetam a saúde do indivíduo; que para nossa comodidade foram codificadas da seguinte forma Fator M1, Fator M2, Fator M3, Fator M4, Fator M5, respetivamente.

As questões têm cinco opções de resposta, de acordo com a seguinte escala: 0 - Nunca me aconteceu nos últimos 12 meses, 1 - Aconteceu-me pelo menos 3 vezes nos últimos 3 meses, 2 - Acontece-me pelo menos 2 vezes por mês, 3 - Acontece-me pelo menos 1 dia por semana e 4 - Acontece-me todos os dias. Para Vaz Serra, et al., apenas os níveis de 3 e 4 são verdadeiramente representativas de *Mobbing*.

Relativamente às qualidades psicométricas da escala, no estudo de Serra, et al. (2005) o valor do alfa de Cronbach é de .89. De acordo com as análises por nós realizadas, o valor de α é .97 (Tabela 1), ou seja superior ao estudo anterior.

Questionário da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um instrumento construído por Rafael e Lima (2008), que foi fundamentado pelo Modelo de Walton, com o objetivo de estudar os aspetos que são mais importantes para a Qualidade de Vida no Trabalho e a frequência com que estes se verificam.

O QVT é composto por duas partes distintas, uma relativa à importância e outra à frequência com que os aspetos inerentes à QVT se verificam. Cada afirmação possui então duas vertentes: uma relativa à frequência e outra à importância. A escala de resposta variou em ambos os casos, de um até seis. No caso do grau de importância os níveis de variação foram: 1 - Nada importante; 2 - Pouco importante; 3 - Relativamente importante; 4 - Importante; 5 - Bastante importante; 6 - Muito importante. No caso da frequência apenas se substitui a importância pela frequência.

O QVT tem afetas a si 60 afirmações com as duas vertentes de resposta acima referidas, distribuídas por 12 dimensões (seis para frequência e seis para grau de importância). As dimensões definidas pelos autores foram as seguintes, Características do trabalho/emprego, e formação e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais; Carreira: Promoção, reconhecimento e componente económica; Relações sociais e justiça no trabalho; Equilíbrio Trabalho/Família; Trabalho e Lazer e Condições de Trabalho.

As dimensões desta escala surgiram com base numa extensa revisão da literatura já existente, na análise de outros instrumentos de medida, assim como, a partir do contributo de especialistas e estudantes de Psicologia de Recursos Humanos.

Relativamente às qualidades psicométricas da escala, no estudo de Rafael e Lima (2008) o nível do alfa de Cronbach para a Importância foi de .97 e para a Frequência foi de .95. A partir da nossa análise, verificámos que o valor de α é .98 e .96, respetivamente, o que nos permite constatar que os resultados da escala são bastante satisfatórios (Tabela 2).

2.3.3. Procedimentos

Numa primeira fase recorreu-se à ferramenta Google docs© para proceder à construção de um questionário de cariz sociodemográfico, e simultaneamente acrescentaram-se os questionários, Escala Portuguesa de *Mobbing* (EMP) e o Questionário da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), cuja autorização, para a sua utilização, foi previamente solicitada aos respetivos autores⁶.

Numa segunda fase realizou-se um pré-teste com um grupo de cinco elementos com intuito de se obter uma apreciação qualitativa dos instrumentos de forma a melhorar a metodologia de investigação. O resultado do pré-teste levou à modificação do questionário sociodemográfico.

Posteriormente construiu-se uma base de dados com os contactos eletrónicos dos docentes, recolhidos a partir das páginas institucionais da Universidade de Lisboa (Clássica), Instituto Politécnico de Castelo Branco, Instituto Politécnico de Leiria e da Universidade da Beira Interior. Dado ao escasso número de respostas recolhidas, sentiu-se a necessidade de acrescentar contactos de mais duas instituições, nomeadamente, do Instituto Politécnico da Guarda e da Universidade Nova de Lisboa.

Após a construção da base final foi divulgado para os respetivos endereços eletrónicos dos docentes o *link* do questionário juntamente com a informação relativa ao objetivo do estudo, assegurando assim a confidencialidade dos dados e anonimato.

As respostas foram sendo registadas na plataforma do Google docs©, tendo sido os mesmos convertidos para Excel e posteriormente para o programa estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences - Versão 21*), através do qual se procedeu ao tratamento e análise dos dados recolhidos.

Para este fim, foram realizadas testes t e ANOVAs com as variáveis sociodemográficas, com o intuito de caracterizar a amostra face ao fenómeno estudado, e ainda, uma correlação de Pearson com o objetivo principal de saber se existe ou não uma associação entre o *mobbing* e a qualidade de vida.

⁶ Pedido de autorização e a respetiva autorização para a utilização dos Instrumentos EMP e QVT, cf. Anexo 3

2.4. Resultados

Numa primeira fase procedemos à verificação da validade interna através do alfa de Cronbach para os dois instrumentos previamente validados para a população portuguesa (EMP e QVT) bem como para cada uma das respetivas dimensões. Na Tabela 1 podem ser observados os resultados obtidos para as dimensões da EMP, nomeadamente, Impedido de poder comunicar (Fator M1), Restrições ao relacionamento Interpessoal (Fator M2), Ofensas à reputação e dignidade pessoal (Fator M3), Ofensas em relação à qualidade profissional e situação de vida (Fator M4) e por último, Exigências que afetam a saúde do indivíduo (Fator M5), que se revelam bastante satisfatórios, entre .70 e .95. Sendo que o α que foi calculado para a escala total se verificou superior (.89) nesta amostra face ao encontrado no estudo de validação de Vaz Serra, Ramalheira, Ramos e Homem (2005).

Tabela 1. Estatística descritiva para as dimensões da escala EMP

	Nº de itens	Média	dp	Min.-Max.	Alpha
Fator M1	4	1.09	1.60	0-4	.79
Fator M2	3	.66	1.31	0-4	.70
Fator M3	8	1	1.60	0-4	.95
Fator M4	8	1.24	1.70	0-4	.94
Fator M5	4	1.31	1.65	0-4	.80
Total	27	.29	.68	0-4	.97

Na Tabela 2 podem ser observados os resultados obtidos na análise da consistência interna do QVT, fazendo a distinção entre a frequência com que se verifica e o grau de importância, para cada uma das 6 dimensões da escala.

Tabela 2. Estatística descritiva para as dimensões da escala de QVT quanto ao grau de importância e frequência

Importância	Nº de itens	Média	dp	Min.-Max.	Alpha
Fator QVT1	16	5.16	.76	1-6	.95
Fator QVT2	12	4.89	.87	1-6	.94
Fator QVT3	8	5.15	.83	1-6	.94
Fator QVT4	9	5.01	.90	1-6	.93
Fator QVT5	5	4.93	.94	1-6	.90
Fator QVT6	10	4.83	.98	1-6	.94
Total	60	5.01	.74	1-6	.98

Frequência	Nº de itens	Média	dp	Min.-Max.	Alpha
Fator QVT1	16	4.21	.91	2-6	.95
Fator QVT2	12	3.09	.88	1-6	.88
Fator QVT3	8	3.685	1.06	1-6	.92
Fator QVT4	9	3.56	1.00	1-6	.88
Fator QVT5	5	3.07	1.16	1-6	.91
Fator QVT6	10	3.20	.94	1-6	.86
Total	60	3.56	.74	1-6	.96

Através da análise da tabela 2, verificamos que os resultados do α para as seis dimensões do QVT são bastante elevados (entre .90 e .98), e que equiparando com os resultados obtidos por um dos autores da escala, se apresentam mesmo superiores. No que concerne ao α para a escala total em relação ao grau de importância, também este é excelente (.98), sendo também superior ao encontrado por Rafael (2010).

Respeitante ao Grau de Frequência do QVT, verificam-se algumas alterações aquando a comparação dos nossos resultados com os do autor supracitado, ou seja, para a dimensão Características do trabalho/emprego, e formação e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais (Fator QVT1) (.95), para a dimensão Relações sociais e justiça no trabalho (Fator QVT3) (.92), e para a dimensão Equilíbrio Trabalho/Família (Fator QVT4) (.88), os valores de α por nós encontrados são superiores. Para as dimensões Carreira: Promoção, reconhecimento e componente económica (Fator QVT2) (.88), Trabalho e Lazer (Fator QVT5) (.91) e Condições de Trabalho (Fator QVT6) (.86), os valores de α são inferiores.

Nas tabelas 3 e 4 serão apresentados os resultados relativos ao teste das hipóteses supramencionadas, relativas à variável *mobbing*. No que diz respeito à hipótese H1 (existem diferenças estatisticamente significativas na variável *mobbing* em função do variável género), podemos verificar através da Tabela 3 que não existem diferenças significativas ($t(106) = 1.092$, $p = .277$), pelo que não rejeita a hipótese nula.

Tabela 3. Resultados do Test T para a variável *mobbing* em função do género (N=108)

	Género	Média	dp	t(106)
Mobbing	Feminino	.36	.782	.277
	Masculino	.22	.544	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Analisando os dados da tabela 4 para a hipótese H2 (existem diferenças estatisticamente significativas na variável *mobbing* em função da variável docentes de diferentes instituições de Ensino Superior), verificamos que também não existem diferenças estatisticamente significativas ($F(5) = 1.867$, $p = .107$), logo não rejeita a hipótese nula.

Tabela 4. Resultados da ANOVA para a variável *mobbing* em função das diferentes instituições de Ensino Superior (N=108)

	Instituições	Média	dp	F(5)
Mobbing	Universidade de Lisboa	.04	.070	.107
	Universidade da Beira Interior	.96	1.481	
	Universidade Nova de Lisboa	.30	.618	
	Instituto Politécnico de Castelo Branco	.30	.739	
	Instituto Politécnico de Leiria	.22	.434	
	Instituto Politécnico da Guarda	.26	.480	

* p<,05; ** p<,01; *** p<.001

Na tabela 5, são apresentados os dados da hipótese H3: Existem diferenças estatisticamente significativas na variável *mobbing* em função da variável estado civil. Aquando a análise da tabela, verificamos que uma vez mais que não rejeita a hipótese nula estabelecida, uma vez que não foram averiguadas diferenças estatisticamente significativas entre as variáveis *mobbing* e estado civil (F (4) =0.332, p=.856).

Tabela 5. Resultados da ANOVA para a variável *mobbing* em função do estado civil (N=108)

	Estado Civil	Média	dp	F(4)
Mobbing	Solteiro/a	.41	.938	.856
	Casado/a	.24	.527	
	A viver em união de facto	.31	.563	
	Divorciado/a	.39	.972	
	Viúvo/a	.26	-	

* p<,05; ** p<,01; *** p<.001

A partir da submissão dos dados à análise estatística apresentados na Tabela 6, apercebemo-nos de que não se verificaram diferenças estatisticamente significativas entre as variáveis *mobbing* e anos de profissão, correspondentes à hipótese H4 (existem diferenças estatisticamente significativas na variável *mobbing* em função da variável anos de profissão), (F (3) =0.533, p =.660), o que nos permite concluir que não rejeita a hipótese nula previamente estabelecida.

Tabela 6. Resultados da ANOVA para a variável *mobbing* em função dos anos de profissão (N=108)

	Anos de profissão	Média	dp	F(3)
Mobbing	1 - 4 anos	.41	1.193	.660
	5 - 9 anos	.17	.344	
	10 - 15 anos	.39	.719	
	> 15 anos	.27	.618	

* p<,05; ** p<,01; *** p<.001

No que concerne à hipótese H5 (existem diferenças estatisticamente significativas na variável *mobbing* em função da variável faixa etária), através dos resultados apresentados na tabela 7, não se rejeita a hipótese nula, uma vez que não se verificaram diferenças estatisticamente significativas ($F(4) = 1.472$, $p = .216$).

Tabela 7. Resultados da ANOVA para a variável *mobbing* em função da faixa etária (N=108)

	Faixa etária	Média	dp	F(4)
Mobbing	23 - 33 anos	.81	1.430	.216
	34 - 44 anos	.32	.617	
	45 - 55 anos	.20	.374	
	56 - 65 anos	.28	.783	
	> 65 anos	.00	-	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

De seguida, serão apresentadas as análises estatísticas realizadas às hipóteses anteriormente apresentadas referentes à variável Qualidade de Vida no Trabalho. Posto isto, no que diz respeito à hipótese H6 (existem diferenças estatisticamente significativas na variável qualidade de vida em função da variável género), verificamos que não existem diferenças estatisticamente significativas entre as variáveis tanto em frequência ($F(1) = 0.626$, $p = .431$) como no grau de importância ($F(1) = 0.137$, $p = .619$), tal como o demonstra a Tabela 8, logo não se rejeita a hipótese nula.

Tabela 8. Resultados da ANOVA para a variável Qualidade de vida em função do género (N=108)

Qualidade de vida	Género	Média	dp	F(1)
Frequência	Feminino	3.50	.748	.431
	Masculino	3.61	.736	
Importância	Feminino	4.97	.825	.619
	Masculino	5.04	.646	

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Na tabela 9 apresentamos os resultados da análise estatística relativa à hipótese H7 (existem diferenças estatisticamente significativas na variável qualidade de vida em função da variável docentes de diferentes instituições de Ensino Superior).

Tabela 9. Resultados da ANOVA para a QVT em função das diferentes instituições de Ensino Superior (N=108)

Qualidade de Vida	Instituições	Média	dp	F(5)
Frequência	Universidade de Lisboa	3.99	.521	.111
	Universidade da Beira Interior	3.24	1.119	
	Universidade Nova de Lisboa	3.46	.765	
	Instituto Politécnico de Castelo Branco	3.72	.666	
	Instituto Politécnico de Leiria	3.40	.668	
	Instituto Politécnico da Guarda	3.56	.635	
Importância	Universidade de Lisboa	5.04	.491	0.13
	Universidade da Beira Interior	4.05	1.576	
	Universidade Nova de Lisboa	5.01	.692	
	Instituto Politécnico de Castelo Branco	5.21	.603	
	Instituto Politécnico de Leiria	5.13	.421	
	Instituto Politécnico da Guarda	4.91	.719	

* p<,05; ** p<,01; *** p<.001

Segundos os dados apresentados na tabela 9, verificamos que quer para o grau de Frequência ($F(5) = 1.841$, $p = .111$) como para o Grau de importância ($F(5) = 3.046$, $p = .013$), não existem diferenças estatisticamente significativas. Sendo assim, não rejeita a hipótese nula, uma vez que não existem diferenças entre a qualidade de vida no trabalho dos docentes nas diversas instituições.

A Tabela 10 mostra os resultados das análises feitas para a hipótese H8 (existem diferenças estatisticamente significativas na variável qualidade de vida em função da variável estado civil). Através da interpretação da tabela 10, não rejeita hipótese nula, uma vez que não existem diferenças estatisticamente significativas entre a Qualidade de Vida no Trabalho e o estado civil, tanto em relação à Frequência, ($F(4) = 0.777$, $p = .543$), como em Grau de Importância, ($F(4) = .160$, $p = .072$).

Tabela 10. Resultados da ANOVA para a QVT em função do estado civil (N=108)

Qualidade de Vida	Estado civil	Média	dp	F(4)
Frequência	Solteiro/a	3.51	.806	.543
	Casado/a	3.65	.775	
	A viver em união de facto	3.39	.480	
	Divorciado/a	3.34	.636	
	Viúvo/a	3.08	-	
Importância	Solteiro/a	4.72	1.068	.072
	Casado/a	4.97	.658	
	A viver em união de facto	5.40	.418	
	Divorciado/a	5.31	.481	
	Viúvo/a	5.23	-	

* p<,05; ** p<,01; *** p<.001

Análise efetuada para a hipótese H9 (existem diferenças estatisticamente significativas na variável qualidade de vida em função aos anos de profissão) (Tabela 11), permite-nos dizer que não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre a Qualidade de Vida no Trabalho e os anos de profissão, quer para a Frequência ($F(3) = 2.491$, $p = .064$) como para o Grau de importância ($F(3) = 1.499$, $p = .219$), posto isto, não rejeita a hipótese nula.

Tabela 11. Resultados da ANOVA para a QVT em função aos anos de profissão (N=108)

Qualidade de Vida	Anos de profissão	Média	dp	F(3)
Frequência	1 -4 anos	3.35	.900	.064
	5 - 9 anos	3.74	.581	
	10 - 15 anos	3.27	.722	
	> 15 anos	3.67	.740	
Importância	1 -4 anos	4.97	1.353	.219
	5 - 9 anos	5.14	.664	
	10 - 15 anos	4.75	.614	
	> 15 anos	5.09	.632	

* p<,05; ** p<,01; *** p<.001

Na apresentação dos dados na tabela 12, respeitantes à hipótese, existem diferenças estatisticamente significativas entre a Qualidade de Vida no Trabalho e a faixa etária (H10), verificamos que não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas, para ambos os graus de Frequência ($F(4) = 0.290$, $p = .884$) e Importância ($F(4) = 2.067$, $p = .090$), o que nos leva a concluir mais uma vez, não rejeita hipótese nula.

Tabela 12. Resultados da ANOVA para a QVT em função da faixa etária (N=108)

Qualidade de Vida	Faixa etária	Média	dp	F(4)
Frequência	23 - 33 anos	3.39	.987	.884
	34 - 44 anos	3.51	.683	
	45 - 55 anos	3.62	.668	
	56 - 65 anos	3.58	.878	
	> 65 anos	3.15	-	
Importância	23 - 33 anos	4.37	1.557	.090
	34 - 44 anos	5.06	.560	
	45 - 55 anos	5.13	.660	
	56 - 65 anos	4.91	.631	
	> 65 anos	5.35	-	

* p<,05; ** p<,01; *** p<.001

De seguida apresentamos os resultados provenientes de análises correlacionais, na medida em que a nossa última hipótese era verificar uma possível relação entre as variáveis *mobbing* e qualidade de vida no trabalho.

Tabela 13. Resultados da Correlação de Pearson

	Qualidade de Vida no Trabalho	
	Frequência	Importância
<i>Mobbing</i>	-.590***	-.366***

* p<,05; ** p<,01; *** p<.001

Como se pode verificar através dos resultados da Tabela 13, existem correlações estatisticamente significativas entre a variável *mobbing* e a variável qualidade de vida no trabalho relativa à Frequência ($r=-.590$, $p<.001$) e ao grau de Importância ($r=-.366$, $p<.001$), constatando-se que ambas apresentam uma associação de grande magnitude, segundo referenciais de Cohen (1988). O sentido de correlação entre as duas variáveis é negativo, porque ambos os valores das variáveis QVT e *mobbing* representadas na Tabela 13.

Perante estes resultados globais procedeu-se a uma análise mais específica, na medida em que se correlacionou cada fator/dimensão, de cada uma das variáveis, tal como demonstra a Tabela 14.

Tabela 14. Resultados da Correlação de Pearson dos fatores/ dimensões das variáveis *mobbing* e qualidade de vida no trabalho

		<i>Mobbing</i>					
		Fator 1	Fator 2	Fator 3	Fator 4	Fator 5	
Qualidade de Vida no Trabalho	Frequência	Fator 1	-.222*	-.176	-.152	-.217**	-.076
		Fator 2	-.257**	-.308**	-.313**	-.296**	-.161
		Fator 3	-.309**	-.493***	-.453***	-.330***	-.176
		Fator 4	-.245*	-.300**	-.189*	-.192*	-.269**
		Fator 5	-.188	-.189	-.013	-.106	-.269**
		Fator 6	-.087	-.175	-.141	.010	-.036
	Importância	Fator 1	-.216*	-.189	-.150	-.159	-.155
		Fator 2	-.184	-.077	-.105	-.089	-.091
		Fator 3	-.215*	-.170	-.193*	-.125	-.067
		Fator 4	-.110	-.167	-.099	-.041	-.067
		Fator 5	-.120	-.154	-.103	-.046	.018
		Fator 6	-.143	-.286**	-.090	-.109	-.052

* p<.05; ** p<.01; *** p<.001

Através da análise dos resultados acima apresentados verificamos que, no que concerne ao Grau de Importância, foram verificadas quatro correlações estatisticamente significativas, cujo sentido da associação é negativo. Com uma associação de moderada magnitude, segundo Cohen (1988), verificou-se o fator 6 da qualidade de vida no trabalho e o fator 2 do *mobbing* ($r=-.286$, $p<.01$). De pequena magnitude verificaram-se associações em ambos os fatores 1 das duas escalas, QVT e *mobbing* ($r=-.216$, $p<.05$) e o fator 3 do QVT com os fatores 1 e 3 do *mobbing*, ($r=-.215$, $p<.05$ e $r=-.193$, $p<.05$), respectivamente.

Os fatores 2, 4 e 5 da Qualidade de Vida no Trabalho não registaram quaisquer associações, com nenhum dos fatores da escala de *mobbing*.

No entanto, para o Grau de Frequência, foram averiguadas 16 correlações estatisticamente significativas, cujo sentido das mesmas é negativo. Entre o fator 3 da qualidade de vida no trabalho com o fator 2 do *mobbing* ($r=-.493$, $p<.001$), 3 ($r=-.453$, $p<.001$) verificando-se uma associação de grande magnitude, segundo Cohen (1988).

Não menos relevante, são as associações de moderada magnitude, segundo Cohen (1988), entre o fator 2 do QVT e os fatores 1 do *mobbing* ($r=-.257$, $p<.01$), 2 ($r=-.308$, $p<.01$), 3 ($r=-.313$, $p<.01$) e 4 ($r=-.296$, $p<.01$); O fator 3 da qualidade de vida no trabalho e os fator 1 e 4 do *mobbing* ($r=-.309$, $p<.01$) e ($r=-.330$, $p<.001$); O fator 4 do QVT com o fator 1 ($r=-.245$, $p<.05$) e os fatores 2 e 5 da escala de *mobbing* ($r=-.300$, $p<.01$ e $r=-.269$, $p<.01$) e ainda o fator 5 de ambas as escalas, QVT e *Mobbing*, ($r=-.269$, $p<.01$).

Com uma associação de pequena magnitude, segundo Cohen (1988), verificaram-se os seguintes dados, entre os fatores 1 de ambas as escalas, QVT e *Mobbing*, ($r=-.222$, $p<.05$) e o

fator 4, ($r=-.217$, $p<.01$) do mobbing; o fator 4 do QVT com o fator 3 ($r=-.189$, $p<.05$) e 4 ($r=-.192$, $p<.05$), da escala de *mobbing*. Apercebemo-nos ainda, através da leitura da tabela, que o fator 6 foi o único em que não se obteve quaisquer correlações com significância estatística.

Subsequentemente à análise da associação entre ambas as escalas, tanto para o Grau de Importância como para a Frequência, procurou-se explorar a existência, ou não, de uma relação de tipo preditiva entre as variáveis, em particular no sentido que permite aprofundar o potencial efeito do *mobbing* na qualidade de vida. Assim sendo, partimos para análise de regressão linear simples (Tabela 15).

Tabela 15. Resultados da regressão linear simples para ambas as escalas (EMP e QVT)

		Mobbing			
		R ²	F	Beta	p
Qualidade de vida no trabalho	Frequência	.348	56.472	-.590	.000
	Importância	.134	16.400	-.366	.000

* $p<.05$; ** $p<.01$; *** $p<.001$; Variável Independente - *Mobbing* total (EMP); Variável Dependente - QVT Frequência e Importância Total

Na tabela 15 apresentam-se valores-chave para a interpretação da relação preditiva entre as duas variáveis, sendo que a variável independente o *mobbing* total explica 34.8 % da variável dependente QVT total, quanto ao grau de frequência ($F= 56.472$, $p <.001$), sendo a influência detetada negativa ($B= -.590$, $p <.001$).

Relativamente à variável dependente QVT, analisada quanto ao grau de importância, verificou-se que é predita em 13.4% pela variável independente *mobbing* total ($F= 16.400$, $p <.001$), sendo aqui a influência também em sentido negativo.

Esta análise permitiu aprofundar a exploração da associação entre as variáveis e reforçar, nos dados da presente amostra, a existência de uma influência, com significância estatística, negativa, de magnitude não negligenciável, entre o *mobbing* e a qualidade de vida, quer quando entendida na frequência, quer no grau de importância.

Discussão dos resultados e considerações finais

O estudo científico do *mobbing* e da qualidade de vida em Portugal e, em particular, em instituições do Ensino Superior, são ainda muito limitados ou mesmo inexistentes. O objetivo principal e primário do presente estudo foi procurar contribuir para a superação destas lacunas e, em particular, contribuir para a análise da potencial associação entre o fenómeno de *mobbing* e da qualidade de vida em docentes que lecionam em diferentes instituições portuguesas de ensino superior integrantes da amostra.

Os principais resultados obtidos das análises realizadas para a variável *mobbing* e qualidade de vida no trabalho com as diversas variáveis sociodemográficas demonstraram que não houve quaisquer resultados estatisticamente significativos, na presente amostra. Porém, quando confrontados estes resultados com o de estudos anteriores, verificamos que usualmente a variável género é um elemento diferenciador no que ao *mobbing* diz respeito (Oliveira, 2008). Apesar de no estudo de Celik e Peker (2010) também não terem sido encontradas diferenças estatisticamente significativas.

O mesmo aconteceu relativamente ao QVT, onde também Vargas (2010) aponta para uma menor perceção da Qualidade de Vida de Trabalho por parte das mulheres, principalmente no diz respeito à carreira: promoção, reconhecimento e componente económica. Chappel e Di Martino (2006) referem mesmo que as mulheres continuam a desempenhar tarefas com pior remuneração e menos valorizadas, encontrando assim mais obstáculos na sua carreira. Neste estudo, de facto isso não se verificou, talvez devido a especificidades da carreira e profissão de docente universitário. Neste sentido, também o tempo de docência foi alvo de análise, não se tendo registado quaisquer valores relevantes para o estudo, sendo que autores como Costa (2012) afirmam que o aumento do *burnout* é proporcional à idade, a pressão dos mais velhos pode gerar comportamentos de *mobbing*, ao passo que, no caso de trabalhadores mais antigos, a própria organização pode já não querer o seu contributo (Pinto & Saraiva, 2012). Neste estudo isso não se verificou para ambas as escalas, talvez devido à grande percentagem de docentes a exercer há mais de 15 anos.

Por outro lado, no que concerne a variável estado civil, esta foi por nós considerada como importante, uma vez que por exemplo, pessoas divorciadas ou viúvas poderiam registar alguns níveis de *mobbing* uma vez que que passaram por acontecimentos de vida difíceis, o que os tornariam mais vulneráveis. Por outro lado, o estado civil solteiro poderia estar associado a uma maior incidência de *mobbing*, uma vez que, na sua maioria são mais novos que os casados, quer em tempo de exercício profissional, bem como na idade (Almeida 2012). No entanto, tal como já foi referido, no nosso estudo não se registaram quaisquer diferenças que pudessem ser mencionadas.

Relativamente à faixa etária também não foram, nesta investigação, encontradas diferenças significativas. Pelo contrário para Chappel e Di Martino (2006) e João (2009) a idade foi um fator importante no que ao *mobbing* dizia respeito. Para Antep, Bektas, Altin e

Irban (2012) são os indivíduos com menos de 30 anos que mais sofrem com este problema. Maslach e Jackson (1981) concluíram também que indivíduos mais novos apresentam níveis mais elevados de *burnout*, algo que se pode relacionar com o facto de deste ser mais frequente durante os primeiros anos de atividade profissional (Costa, 2012), tal como já foi referido anteriormente. Na amostra presente neste estudo grande parte dos docentes tinha idades acima de 34 anos (92.6%), o que pode estar relacionado com a inexistência de resultados significativos neste aspeto. O mesmo acontece aquando da análise da variável faixa etária com o nível da QVT, indo ao encontro dos resultados encontrados por Celik e Peker (2010) que referem também uma ausência de diferenças significativas na comparação entre professores jovens e mais velhos no que ao *mobbing* e à QVT diz respeito.

Os resultados obtidos poderão, neste conjunto de análises em função de variáveis sócio-demográficas e profissionais, apontar para uma amostra homogénea nas características em apreço ou, pela negativa, para uma amostra com pouca diversidade e heterogeneidade.

Posterior à análise de variáveis sociodemográficas, que nos permitiram uma melhor caracterização desta amostra face aos conceitos abordados, procedemos a uma verificação da relação entre variáveis, sendo que os resultados demonstraram uma correlação entre as duas escalas, quando analisadas no global, tendo-se verificado uma relação de orientação negativa estatisticamente significativa entre ambas.

Ao averiguarmos estes resultados, optamos por fazer uma correlação entre os fatores /dimensões das duas escalas com o intuito de se tornar mais perceptível qual ou quais as dimensões que se relacionavam entre si. Nas análises correlacionais é possível obter uma imagem mais clara sobre quais os fatores que se relacionam entre si e que são passíveis de influenciar a qualidade de vida no trabalho do docente. Desta forma, verificámos a existência de uma associação de grande magnitude em relação ao *mobbing* com o Grau de Importância do QVT para a dimensão - Impedido de poder comunicar - que se correlaciona com - Condições de trabalho - porém, quando confrontados com estudos anteriores estas dimensões apresentam associações de pequena magnitude quando comparadas com outras escalas (Carvalho, 2005, cit. in Subtil, 2010). Para o Grau de Frequência da QVT a dimensão - Relações sociais e justiça no trabalho, tem uma associação de pequena magnitude, com as dimensões do *mobbing* - Restrições ao seu relacionamento interpessoal; Ofensas à reputação e Ofensas em relação à qualidade profissional e situação de vida.

Não menos relevante são as associações de pequeno efeito, para o grau de frequência da QVT, com significância estatística, negativa, encontradas entre o fator Características do trabalho/ emprego, e formação e desenvolvimento de competências pessoais da escala do QVT, com o fator - Ofensas em relação à qualidade profissional e situação de vida, do *mobbing*; entre o fator Carreira: Promoção, reconhecimento e componente económica do QVT e o fator Impedido de poder comunicar, fator Restrições ao seu relacionamento interpessoal, o fator Ofensas à reputação e o fator Ofensas em relação à qualidade profissional e situação de vida da escala do *mobbing*. Verificaram-se ainda correlações entre o fator Relações sociais e justiça no trabalho quanto ao grau de frequência do QVT e o fator

Impedido de poder comunicar do *mobbing*; o fator Equilíbrio trabalho/família do QVT com o fator Restrições ao seu relacionamento interpessoal e com o fator Exigências que afetam a saúde do indivíduo da escala de *mobbing*. Também o fator - Trabalho e lazer do QVT se correlacionou com o fator Exigências que afetam a saúde do indivíduo da escala de *mobbing*.

Com uma associação de pequena magnitude verificam-se as seguintes correlações, entre o Fator - Características do trabalho / emprego, e formação e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais do QVT quanto ao grau de frequência e o fator Impedido de poder comunicar do *mobbing*, e o fator Equilíbrio trabalho/ família da Qualidade de Vida no Trabalho, em relação à frequência, com os fatores: Impedido de poder comunicar, Ofensas à reputação e Ofensas em relação à qualidade profissional e situação de vida, da escala de *mobbing*. O único Fator em que não se obteve uma associação com significado estatístico, foi nas Condições de trabalho. De uma forma geral, em estudos prévios, verificou-se que as dimensões da qualidade de vida no trabalho que mais se correlacionam, embora com outras escalas, são as dimensões: Características do trabalho / emprego, e formação e desenvolvimento de competências pessoais e profissionais; Carreira: Promoção, reconhecimento e componente econômica (Subtil, 2010). Outros autores referem a existência de correlações significativas, apesar de baixas, com a dimensão da qualidade de vida no trabalho Equilíbrio trabalho / família (Huang et al., (2007) e Rafael (2009 cit. in Subtil (2010). Melo (2011) vem reforçar que das seis dimensões da QVT, as que apresentam maior grau de associação, com escalas e amostras diferentes, são o Equilíbrio Trabalho/Família e Trabalho e Lazer. Em suma, verificou-se nas análises efetuadas significância estatística, negativa, apresentado associações com diferente magnitude, para cada um dos fatores / dimensões, permitindo, assim, constatar e concluir que existe, nos dados da presente amostra, associação ente as variáveis.

De modo a obter resultados mais detalhados procurou-se explorar a existência, ou não, de uma relação de tipo preditivo entre as variáveis, em particular, no sentido teoricamente mais sustentado e lógico, que visa aprofundar o potencial efeito do *mobbing* na qualidade de vida, através de uma regressão. Pereira (2012) estabeleceu também uma relação de tipo causa-efeito entre as variáveis supracitadas. Este tipo de análise contempla a diferenciação entre a variável independente e a variável dependente. Sendo que a variável independente o *mobbing* total explicou, nosso estudo, 34.8 % da variável dependente QVT total, quanto ao grau de frequência, sendo a influência detetada negativa. Relativamente à variável dependente QVT, analisada quanto ao grau de importância, verificou-se que é predita em 13.4% pela variável independente *mobbing* total, sendo aqui a influência também em sentido negativo.

Esta análise permitiu aprofundar a exploração da associação entre as variáveis e reforçar, nos dados da presente amostra, a existência de uma influência, com significância estatística, negativa, de magnitude não negligenciável, entre o *mobbing* e a qualidade de vida, quer quando entendida na frequência, quer no grau de importância.

Desta forma, quando comparamos os resultados que obtivemos, em relação às hipóteses formuladas para as variáveis sociodemográficas, verificamos que estes dados não estão em consonância com o defendido e já encontrado por outros autores que sugeriam a existência de algumas diferenças estatisticamente significativas entre as vítimas de *mobbing* (Vaz Serra, 2007).

Ao estabelecermos análises correlacionais, verificamos que existem correlações estatisticamente significativas entre a variável *mobbing* e a variável qualidade de vida no trabalho relativa à Frequência e ao grau de Importância, constatando-se que ambas apresentam uma associação de grande magnitude, segundo referenciais de Cohen (1988). Ao nos depararmos com estes dados, procedemos a uma análise mais específica para cada uma das dimensões das duas escalas e constatamos que os fatores 2 e 3 (Restrições ao seu relacionamento interpessoal e Ofensas à reputação) da escala de *mobbing* (EMP), são os que apresentam uma associação superior com o fator 3 (Relações sociais e justiça no trabalho) da qualidade de vida no trabalho (QVT) quanto ao grau de frequência. Assim sendo, partimos para uma análise de regressão linear, que nos permitiu verificar o potencial efeito negativo do *mobbing* na qualidade de vida no trabalho.

Em suma, encontram-se evidências que sugerem que à medida que o *mobbing* aumenta/diminui vai diminuindo/aumentando a qualidade de vida no trabalho, ou seja, podemos considerar ambas as variáveis estudadas, estarão inversamente associadas. Este resultado que se considera ser fundamental, a partir do estudo realizado, assume importância crucial na investigação, mas, sobretudo, ao pensar-se as implicações práticas deste estudo, considerando-se imperioso, nas instituições de ensino superior em Portugal, um olhar mais atento para um tema como o *mobbing* / violência psicológica que ainda hoje é uma realidade invisível ou um tema “tabu” em muitos contextos.

Tendo em mente os objetivos principais e primários do presente estudo, acreditamos que este surge como um contributo relevante na compressão da relação entre as duas variáveis principais estudadas, o *mobbing* e a qualidade de vida no trabalho, quer ao nível de sentido, magnitude e significância, numa amostra específica, que é o caso dos docentes de Ensino Superior. Não menos importante, foram também os nossos objetivos secundários em estudo, e acreditamos que os resultados não foram significativos, derivado à dimensão e variedade da amostra. Assim, deve-se salientar algumas limitações intrínsecas à investigação. Neste caso, considerando o tamanho da amostra, se pensarmos na quantidade de docentes que lecionam em diferentes instituições de ensino superior (Politécnico e Universitário) em Portugal, podemos referir que a amostra é formada por um número limitado, o que pode ter dificultado a constituição de uma amostra com suficiente heterogeneidade.

Por outro lado, a utilização do instrumento Qualidade de vida no Trabalho (QVT) tem afetado a si 60 afirmações com duas vertentes de resposta, grau de importância e frequência, pode ter levado à desistência de muitos respondentes devido à sua dimensão. O efeito de desejabilidade social, por sua vez, também pode ter influenciado as respostas dos profissionais de Ensino Superior, na medida em que não existe controlo sobre se responderam

de acordo com o que é socialmente desejado e não como efetivamente pensam estas problemáticas. Outra limitação, prende-se com o facto de o *mobbing* ser uma problemática ainda pouco estudada no contexto em questão, o que limitou em termos teóricos e metodológicos, reduzindo a possibilidade de uma discussão de dados mais ampla.

Sendo a temática bastante atual, esta conta ainda com poucos estudos, futuramente, sugere-se a continuidade do estudo realizado visando novos contributos teóricos e empíricos para uma melhor compreensão da influência das diferentes dimensões de ambas as escalas (EMP e QVT), sendo vantajoso a extensão da amostra para outra realidades, que permitam amostras de maiores dimensões e mais heterogéneas. Será ainda interessante apostar na realização de estudos de carácter longitudinal, de forma a se perceber a relação entre estes fenómenos mas de forma dinâmica e diacrónica.

Referências Bibliográficas

- Almeida, T.H.H. (2012). *Mobbing/ Assédio Moral nos Professores*. Estudo de investigação realizado no âmbito do Mestrado em Saúde Pública. Coimbra: Faculdade de Medicina de Coimbra.
- André, S.C.M.M. (2012). *Relação entre a Qualidade de Vida no Trabalho e o Compromisso Organizacional Afectivo: um Estudo de Caso Aplicado numa Multinacional da Indústria Alimentar*. Dissertação de Mestrado, Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, Portugal.
- Antep, Z., Bektas G., Altin, U. & Irban, A. (2012). For strategic planning of healthcare management, the effect of mobbing on motivation of healthcare providers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 606-613.
- Caçote, C.M. (2013). *Vulnerabilidade ao Stresse Profissional e Qualidade de Vida no Trabalho: Estudo Empírico numa Amostra de Cuidadores/as Formais de Pessoas Portadoras de Deficiência*. Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Línguas e Administração de Leiria, Portugal.
- Canedo, A.L.M.M.C. (2012). *Assédio Discriminatório e Assédio Moral Simples: Um Contributo Para a Análise do Conceito de Assédio Moral no Código do Trabalho*. Dissertação de Mestrado, Escola de Direito-Universidade do Minho, Portugal.
- Carlotto, M.S. & Câmara S.G. (2008). Síndrome de Burnout e estratégias de enfrentamento em professores de escolas públicas e privadas. *Psicologia da Educação*, 26 (1), 29 - 46.
- Celik, S. & Peker, S. (2010). Mobbing perceptions of high school teachers. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 9, 1617-1623.
- Chambel, M. J. (2005). O stress na profissão professor. *Revista ProFormar Online*, (7), Janeiro. Retirado de http://www.proformar.org/revista/edicao_7/pag_2.htm, a 23 de Junho de 2015.
- Chappel, D. & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. Geneva: International Labour Office. Acedido maio 23, 2014, em http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf.

- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Costa, M.E.S. (2012). *Síndrome de Burnout em Professores Universitários*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia- Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Portugal.
- Decreto-Lei n.º74/2006, de 24 de março. Diário da República n.º60-I Série A. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior.
- Esteves, D.F.L. (2011). *Mobbing: Algumas Considerações Sobre a Sua Duração*. Dissertação de Mestrado, Escola de Direito do Porto - Universidade Católica Portuguesa, Portugal.
- Eurofound (2011). Quinto Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho -2010 [em linha]. Eurofound. Acedido maio 2, 2014, em http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index_pt.htm.
- Fadda, G. (2003). Urban Sustainability, Quality of Life Gender. *City and Gender Internacional Discourse on Gender, Urbanism and Architecture*. Germany: Opladen.
- Ferreira, M.P.M. (2009). O professor do ensino superior na era da globalização. *Revista Ibero-Americana de Educação*, 5 (50), 1-10.
- Flores, M.A. (1999). (Des)ilusões e paradoxos: a entrada na carreira na perspectiva dos professores neófitos. *Revista Portuguesa de Educação*, 12 (1), 171-204.
- Hecker, T.E. (2007). Workplace mobbing: a discussion for librarians. *The Journal of Academic Librarianship*, 33 (4), 439-445.
- Hill, M., & Hill, A. (2002). *Investigação por Questionário*. Lisboa: Edições Sílabo
- Jesus, S. N. (2000). *Motivação e formação de professores*. Coimbra: Quarteto Editora
- João, A.L. (2009). Mobbing: agressão psicológica no trabalho. *HDSInForum*. Acedido maio 3, 2014, em http://www.hds.min-saude.pt/NR/rdonlyres/069D9731-43F1-455D-B82D-CA65AF82C3D7/17105/Suplemento_N29_vFinal.pdf.
- Lei n.º7/2009, de 12 de fevereiro. Diário da República n.º 30 - 1ª Série. Assembleia da República.

- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5 (2), 119-126.
- Machado et al. (2011). Uma análise da satisfação e da motivação dos docentes no ensino superior português. *Revista Lusófona de Educação*, 17, 167-181.
- Marôco, J. & Garcia-Marques, T. (2006). Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? *Laboratório de Psicologia*, 4 (1), 65-90.
- Martins, A.P.L.T. (2007) *Qualidade de Vida no Trabalho: Estudo da Relação da Qualidade de Vida dos Técnicos de Diagnóstico e Terapêutica com a Cultura Organizacional e o Estilo de Liderança, numa organização de Saúde*. Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção de grau de Mestre em Gestão dos Serviços de Saúde. Lisboa: ISCTE Business School.
- Martins, A.M.L.P. (2010). *Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação Profissional e Saliência das Actividades em Adultos Trabalhadores*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.
- Martins, C. (2011). *Manual de Análise de Dados Quantitativos com recurso ao IBM SPSS: Saber decidir, fazer, interpretar e redigir*. (1ª edição). Braga: Psiquilíbrios Edições.
- Melo, E.R. (2011). *Teletrabalho, Qualidade de Vida no Trabalho e Satisfação Profissional: Um estudo exploratório numa amostra de profissionais na área da Tecnologia da Informação*. Tese de Mestrado Integrado em Psicologia. Lisboa: Universidade de Lisboa Faculdade de Psicologia.
- Normala, D. (2010). Investigating the relationship between quality of work life and organizational commitment amongst employees in Malaysian firms. *International Journal of Business and Management*, 5 (10), 75-82.
- Oliveira, M.M.C. (2008). *Burnout e Emoções: Estudo exploratório em médicos de um Hospital do Porto*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação - Universidade do Porto, Portugal.
- Oliveira, M.M.R. (2009). *Ser Professor no Ensino Superior: Experiências e Perspectivas dos Docentes em Início de Carreira*. Dissertação de Mestrado, Instituto de Educação e Psicologia - Universidade do Minho, Portugal.

- Oliveira, S.M. (2013). *O Impacto do Sofrimento Psíquico do Assédio Moral no Desempenho dos Profissionais de Educação Superior: Um estudo de caso*. Dissertação de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos - Universidade do Minho, Portugal.
- Pereira, P.C.R. (2010). *Alguns Fatores Determinantes dos Resultados obtidos pelos alunos do 9º e 12º Anos nos Exames Nacionais de Português e Matemática e o Efeito Escolar*. Tese de doutoramento em Ciências da Educação, Faculdade de Educação e Psicologia - Universidade Católica, Portuguesa.
- Pestana, M. & Gageiro, J. N. (2003). *Análise de dados para ciências sociais*. (3ª edição). Lisboa: Edições Sílabo.
- Pinto, A. & Saraiva, D. (2012). Bullying versus mobbing: investigações em profissionais. *Nursing*, 279, 14-19.
- Pinto, P.R. (2008). Formação pedagógica no ensino superior. O caso dos docentes médicos. *Sísifo- Revista de Ciências de Educação*, 7, 111-124.
- Piñuel y Zabala, I. & Cantero, A.O. (2002). La incidencia de *moobing* o acoso psicológico en el trabajo en España: resultados del barómetro cineros II® sobre violencia en el entorno laboral. *Lan Harremanak*, 7, 35-62.
- Rafael, M. (2010). Qualidade de vida no trabalho: um tema essencial da investigação e da intervenção em recursos Humanos. In E.Vaz & V. Meirinhos (org). *Recursos Humanos: das teorias às boas práticas - os artigos de investigação e intervenção* (pp. 341-354). Porto: Editorial Novembro.
- Rafael, M., & Lima, M. R. (2008). *Inventário sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (IQVT- I/F). Versão experimental para investigação*. Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.
- Redinha, M.R.G. (2003). *Assédio Moral ou Mobbing no Trabalho*. Estudos em Homenagem ao Professor Raúl Ventura, Faculdade de Direito - Universidade do Porto, Portugal.
- Resolução do Parlamento Europeu (2001/2339 (INI)). *Assédio no local de trabalho*. Bruxelas. Acedido maio 10, 2014, em <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&reference=P5-TA-2001-0478&format=XML&language=PT>.

- Rose, R.C., Beh, L., Uli, J. & Idris, K. (2006). An analysis of quality of work life (qwl) and career- related variables. *American Journal of Applied Sciences*, 3 (12), 2151-2159.
- Santos, S.F. (2011). *Burnout e Diferenças de Género em Professores*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia- Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Portugal.
- Saunders P., Huynh, A. & Goodman-Delahunty, J. (2007). Defining workplace bullying behavior professional lay definitions of workplace bullying. *International Journal of Law and Psychiatry*, 30, 340-354.
- Sloan, L.M., Matyók, T., Schmitz, C.L. & Short, G.F.L. (2010). A story to tell: bullying and mobbing in the workplace. *International Journal of Business and Social Science*, 1 (3), 87-97.
- Sorato, M. T. & Marcomin, F. E. (2007). A percepção do professor universitário acerca do stress. *Saúde em Revista*, 9 (21), 33-39.
- Subtil, M.A.P. (2010). *Qualidade de Vida no Trabalho: relação entre dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho e o Empenhamento Organizacional Afectivo. Estudo exploratório numa amostra portuguesa*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.
- Timossi, L.S., Pedroso, B., Francisco, A.C. & Pilatti (2008). Evaluation of quality of work life: An adaptation from the walton's QWL model. *XIV International Conference on Industrial Engineering and Operations Management: The Integration of Productive Chain wit an Approach to Sustainable Manufacturing*, Rio de Janeiro 16-18 Oct. 2008.
- Vargas, T.I.A. (2010). *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e stresse profissional: influência da variável sexo e estudo das relações entre as dimensões da QVT e o stresse profissional*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia - Universidade de Lisboa, Portugal.
- Vaz Serra, A., Ramalheira, C., Ramos, M. M., Homem, T. C. (2006). A Escala Portuguesa de Mobbing. *Psiquiatria Clínica*, 26 (3), 189-211.
- Vaz Serra, A., Ramalheira, C., Ramos, M.M. & Homem, T.C. (2005). A Escala Portuguesa de Mobbing. *Psiquiatria Clínica*, 3 (26), 189-211.

Vaz-Serra A. (2007). Mobbing no local de trabalho. In A. Vaz Serra, *O stress na vida de todos os dias*, (3ª edição). Coimbra: Edição de Autor.

Verdasca, A.T.M. (2010). *Assédio Moral no trabalho, uma aplicação ao sector bancário Português*. Tese de doutoramento em Sociologia Económicas e das Organizações. Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa.

Anexos