

Cristiana Alves Valério Máximo



**AFERIÇÃO PARA A POPULAÇÃO PORTUGUESA DA ESCALA DE
MOBBING DE LEYMANN (LIPT-60)**

Universidade Fernando Pessoa Porto

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Porto, 2018

Cristiana Alves Valério Máximo



**AFERIÇÃO PARA A POPULAÇÃO PORTUGUESA DA ESCALA DE
MOBBING DE LEYMANN (LIPT-60)**

Universidade Fernando Pessoa Porto

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

Porto, 2018

Cristiana Alves Valério Máximo

AFERIÇÃO PARA A POPULAÇÃO PORTUGUESA DA ESCALA DE MOBBING
DE LEYMANN (LIPT-60)

Assinatura: _____

Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Fernando Pessoa do Porto, como parte integrante dos requisitos para a obtenção do grau de Mestre em Psicologia da Justiça: Vítimas de Violência e de Crime, sob orientação do Professor Doutor José Soares Martins.

RESUMO

O assédio moral é um fenómeno antigo, que remonta ao começo do trabalho e infringe o princípio da dignidade humana. Pode-se atribuir várias designações mas a mais consensual e antiga foi a utilizada por Leymann na década de 80, que designou este fenómeno como *mobbing*, tendo igualmente definido este fenómeno como um conjunto de condutas hostis, repetidas e persistentes contra um ou mais indivíduos numa relação entre o ofensor e a vítima.

O objetivo principal deste estudo foi a aferição para a população portuguesa da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60), tendo por base o LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*), mais concretamente o Cuestionario de estratégias de acoso en el trabajo – el LIPT-60 modificado de González de Rivera & Rodriguez Abuín (2005), constituído por 60 questões.

Procedeu-se a um estudo quantitativo, de carácter correlacional, de corte transversal e exploratório, onde a amostra é constituída por 294 participantes.

Apesar das diversas dificuldades e limitações encontradas ao longo da elaboração desta tese, os resultados deste estudo demonstraram que é válida a utilização da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60).

Este estudo permitiu, deste modo, uma melhor compreensão da temática do *mobbing*, sendo a utilização desta escala importante porque o assédio moral é uma realidade presente em muitos locais de trabalho, que além de trazer consequências para a vítima, traz igualmente consequências para a própria organização e para a sociedade.

Palavras-Chave: Assédio moral, *mobbing*, escala, LIPT-60.

ABSTRACT

Mobbing is an old phenomenon that goes back to the beginning of the work and violates the principle of human dignity. It can be attributed several names but the most consensual and old one was the one used by Leymann in the decade of 80, that designated this phenomenon like *mobbing*, having also defined this phenomenon like a set of hostile, repeated and persistent conducts against one or more individuals in a relationship between the offender and the victim.

The main objective of this study was to assess the Leymann Mobbing Scale (LIPT-60) for the Portuguese population, based on the Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT), more specifically the Workplace Harassment Strategies Questionnaire LIPT-60 modified by González de Rivera & Rodríguez Abuín (2005), consisting of 60 questions.

We proceeded to a quantitative study of correlation character and exploratory cross section, where the sample consists of 294 participants.

Despite the various difficulties and limitations encountered during the development of this thesis, the results of this study demonstrated that the Leymann *Mobbing* Scale (LIPT-60) is valid.

This study allowed a better understanding of the subject of mobbing, and the use of this scale is important because bullying is a reality present in many places of work, which in addition to having consequences for the victim, also has consequences for the organization and society.

Keywords: Harassment, *mobbing*, scale, LIPT-60

DEDICATÓRIAS

Aos meus pais, principalmente ao meu pai que infelizmente já não se encontra entre nós, aos meus irmãos, cunhadas, ao meu sobrinho, as minhas sobrinhas, uma que já nasceu e a outra que ainda vai nascer e as minhas amigas que sempre estiveram comigo e me apoiaram.

“A tarefa não é tanto ver aquilo que ninguém viu, mas pensar o que ninguém ainda pensou sobre aquilo que todo mundo vê.” - Arthur Schopenhauer

“O local de trabalho é o único campo de batalha no qual uma pessoa pode aniquilar outra sem correr o risco de vir a ser processada.” - Heinz Leymann

“O homem é punido por suas virtudes.” - Nietzsche

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, por tudo e por todos os sacrifícios que fizeram por mim desde o dia em que nasci até aos dias de hoje, pelo vosso amor incondicional, pela vossa compreensão e apoio nos meus bons e nos maus momentos. Obrigada pelos vossos ensinamentos e educação que hoje fazem de mim o que sou. Tenho um enorme orgulho em ser vossa filha.

Aos meus irmãos, as minhas cunhadas e aos meus sobrinhos (as), pelas palavras de conforto e pelo apoio incondicional.

Às minhas amigas, que sempre estiveram ao meu lado, pelo apoio incondicional, pelo incentivo, por todas as gargalhadas e bons momentos que passamos juntas.

Um obrigado ao Professor Doutor José Soares Martins, que me acompanhou como orientador, pela sua disponibilidade e atenção.

A todos os elementos que colaboraram na investigação empírica, pois sem eles não conseguiria ter elaborado esta dissertação.

À Universidade Fernando Pessoa, instituição a onde me formei e a onde encontrei o melhor para a minha formação profissional.

A todos, muito obrigada!

Índice

Resumo.....	v
Abstract.....	vi
Dedicatórias.....	vii
Agradecimentos.....	viii
Índice.....	ix
Lista de Tabelas.....	xi
Lista de Anexos.....	xii
1. Introdução.....	13
2. Revisão da literatura.....	16
2.1 Assédio moral (<i>mobbing</i>) no local de trabalho - delimitação do conceito.....	16
2.2 O que não é assédio moral (<i>mobbing</i>) no local de trabalho.....	19
2.3 Variações do conceito de assédio moral (<i>mobbing</i>) no local de trabalho.....	21
2.4 Tipos de assédio moral (<i>mobbing</i>) no local de trabalho.....	23
2.5 Fases do assédio moral (<i>mobbing</i>) no local de trabalho.....	24
2.6 Características das empresas e fatores que facilitam o assédio moral (<i>Mobbing</i>) no local de trabalho.....	27
2.7 Perfil da vítima e do agressor.....	30
2.7.1 A vítima.....	31
2.7.2 O agressor.....	33
2.8 Consequências do assédio moral (<i>mobbing</i>).....	35
2.8.1 Consequências para a vítima.....	35
2.8.2 Consequência para as testemunhas.....	38
2.9 Mecanismos de prevenção do assédio moral (<i>mobbing</i>) no local de trabalho...	39
2.10 Mecanismos de combate ao assédio moral (<i>mobbing</i>) no local de trabalho....	41
2.10.1 As pessoas ou trabalhadores.....	42
2.10.2 As instituições.....	44
2.10.3 A legislação laboral.....	45
2.11 Instrumentos de avaliação do assédio moral (<i>mobbing</i>) no local de trabalho...	50
3. Aferição da Escala de Mobbing de Leymann (LIPT-60).....	54
3.1 Justificação do estudo.....	54
3.2 Metodologia de Investigação.....	54
3.2.1 Objetivos do estudo.....	54

3.2.2 Tipo de estudo.....	54
3.2.3 Variáveis do estudo.....	55
3.2.4 Participantes do estudo.....	55
3.2.5 Instrumento de recolha de dados e Procedimento geral.....	55
3.2.6 Procedimentos formais e éticos.....	62
3.2.7 Tratamento estatístico dos dados.....	63
3.3 Apresentação e análise dos resultados.....	63
3.3.1 Características gerais da amostra.....	63
3.3.2 Validade de Conteúdo da Escala de <i>Mobbing</i> de Leymann (LIPT-60).....	64
3.3.3 Fiabilidade da Escala de <i>Mobbing</i> de Leymann (LIPT-60) e das dimensões..	65
3.4 Discussão dos resultados.....	73
4. Conclusões.....	77
Referências Bibliográficas.....	80
Anexos.....	86

Lista de Tabelas

Tabela 1 - Comparação entre as versões do LIPT.....	56
Tabela 2 - Dimensões da LIPT-60.....	57
Tabela 3 - Dimensões da LIPT-60.....	58
Tabela 4 - Indicadores globais: cálculo e importância na versão da LIPT-60.....	59
Tabela 5 - Itens que não se agrupam nas 6 dimensões da LIPT-60.....	60
Tabela 6 - Amostra do estudo e respectivas percentagens.....	63
Tabela 7 - Média e mediana da idade dos participantes e desvio padrão.....	64
Tabela 8 - KMO e teste de Bartlett para a LIPT-60.....	64
Tabela 9 - <i>Alfa de Cronbach</i> para a LIPT-60.....	65
Tabela 10 - Análise de Componente Principal da LIPT-60.....	65
Tabela 11 - Matriz de componente rotativa da LIPT-60.....	66
Tabela 12 - Itens, pesos e <i>alfa de Cronbach</i> da dimensão 1.....	68
Tabela 13 - Itens, pesos e <i>alfa de Cronbach</i> da dimensão 2.....	69
Tabela 14 - Itens, pesos e <i>alfa de Cronbach</i> da dimensão 3.....	70
Tabela 15 - Itens, pesos e <i>alfa de Cronbach</i> da dimensão 4.....	70
Tabela 16 - Itens, pesos e <i>alfa de Cronbach</i> da dimensão 5.....	71
Tabela 17 - Itens, pesos e <i>alfa de Cronbach</i> da dimensão 6.....	71
Tabela 18 - Itens, pesos e <i>alfa de Cronbach</i> da dimensão 7.....	72
Tabela 19 - Itens, pesos e <i>alfa de Cronbach</i> da dimensão 8.....	72
Tabela 20 - Itens, pesos e <i>alfa de Cronbach</i> da dimensão 9.....	73
Tabela 21 - Consistência interna das dimensões e da totalidade dos 60 itens da LIPT-60.....	74
Tabela 22 – Dados referentes à validação da LIPT-60.....	76

Lista de Anexos

Anexo I - Pedido de autorização aos autores via e-mail.....	94
Anexo II - Pedido de autorização dirigido aos reitores/diretores das diversas universidades/faculdades existentes em Portugal.....	95
Anexo III - Folha de Rosto do Formulário On-line.....	96
Anexo IV - Declaração de Aceitação de Participação.....	97
Anexo V - Escala de <i>Mobbing</i> de Leymann (LIPT-60).....	98

1. Introdução

Incoerentemente, sendo o trabalho para as pessoas, uma das razões do seu ser social e da sua identidade pessoal, tem nestas últimas décadas se convertido numa atividade em que o respeito e a dignidade da outra pessoa são desprezados, sendo que essas mesmas pessoas são assediadas e instrumentalizadas.

A violência física é dos tipos de violência mais denunciados e conhecidos, contudo não subsistem dúvidas que a violência psicológica pode ter efeitos tanto ou mais prejudiciais para a estabilidade e o bem-estar, sendo que este tipo de violência passa despercebido aos olhos de muitos observadores, sendo paradoxalmente a mais abundante.

A violência psicológica no local de trabalho, surge da persistente e crescente degradação das condições de trabalho, que tem origem no abuso de poder das chefias e na concorrência desleal dos colegas, estando também muitas vezes ligada a determinado nível de inteligência do agressor e a um abuso de poder. É frequente em pessoas fracas e perversas que necessitam de ter a sensação de domínio e controlo sobre os outros, precisando que alguém se sinta fraco e com medo deles, para assim, se sentirem mais fortes. Os agressores procuram encobrir ou mascarar os seus medos, complexos e limitações humilhando os outros. A vítima começa a desenvolver sentimentos de culpa, de inferioridade e vergonha, começando desta forma a fechar-se no seu mundo. Com a degradação da sua autoestima, ela pondera o abandono do trabalho, como a solução para o seu problema, sendo esta decisão, em muitas situações, o fim da própria vida.

Desta forma, o *mobbing* ou o assédio moral ou psicológico no local de trabalho, que nos nossos dias tem um predomínio mais frequente do que se possa supor, tem como propensão o seu aumento, causando resultados destruidores não só na vida dos trabalhadores, como também nas instituições e na sociedade em geral. Assim este estudo tem como principal motivação conhecer o fenómeno do assédio moral e a existência de instrumentos de avaliação deste fenómeno nos locais de trabalho.

Contudo, existe a necessidade de distinguir dois conceitos muito importantes que estão interligados e que são categorias de relações no local de trabalho que violam os princípios da igualdade de oportunidades e que ganharam ímpeto nos últimos tempos, nomeadamente devido ao desenvolvimento da sociedade em que vivemos, que são o *mobbing* e o *bullying*. Estes conceitos são distintos em algumas dimensões mas têm

uma área de significado comum, que é a aplicação constante de maus tratos as vítimas com efeitos negativos para a pessoa e para a organização a que pertence. Contudo, o *mobbing* envolve uma agressão mais sutil, menos fisicamente expressa, ao contrário do *bullying*, que recorre à agressão física, sendo que neste caso o agressor é mais suscetível de ser condenado do que nos casos de *mobbing* (Pascu, 2015).

O assédio moral ou *mobbing* é um fenómeno de âmbito pessoal, profissional e institucional, podendo ser contextualizado dentro do local de trabalho como um tipo de assédio ou abuso psicológico, sendo considerado como uma das principais fontes de *stress* no trabalho, tendo uma grande ligação com o aparecimento de questões afetivas e relacionais. O abandono das vítimas contra este fenómeno obriga a fazer uma abordagem sobre as estratégias de prevenção e contenção.

Em Portugal não existem estatísticas atuais, mas estima-se que haja uma alta ocorrência de assédio moral e psicológico no local de trabalho tendo como consequência o absentismo e uma série de problemas psicossociais. No nosso país não existe uma avaliação científica dos aspetos morais e psicológicos e do assédio no local de trabalho, e até à data não existem muitos instrumentos fiáveis e validados que possam ser usados para avaliar adequadamente este fenómeno no nosso contexto sociocultural (Villar, Caputo, Coria & Messoulam, 2012).

Dada a pouca pesquisa realizada, até à data em Portugal, o reduzido número de estudos científicos que analisem as questões de assédio moral no local de trabalho, bem como a existência de poucos instrumentos de avaliação para a população portuguesa, achou-se pertinente o estudo deste tema.

Também no nosso país, o assédio só passou a ser legislado no ano de 2003, no Código do Trabalho com a lei 99/2003, de 27 de agosto, estando inserido no art. 24º. Com a última atualização do Código de Trabalho de 10/2017, o assédio tem enquadramento legal através do art. 29º.

Os objetivos desta dissertação consistem na aferição para a população portuguesa e o estudo das características psicométricas do instrumento de avaliação, nomeadamente da escala de estratégias de assédio psicológico no trabalho – *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60)).

Para a melhor compreensão desta temática será realizado um estudo quantitativo, que será de carácter correlacional, de corte transversal e exploratório, que terá por base a aferição da Escala de Mobbing de Leymann (LIPT-60), para a população portuguesa. Iremos complementar a revisão da literatura já existente e finalmente com os dados obtidos através dos questionários *on-line*, discuti-los à luz das principais referências e dos dados estatísticos existentes.

A presente investigação estará dividida em quatro capítulos, onde no presente capítulo é realizada uma introdução ao estudo. No segundo capítulo é realizada a revisão da literatura sobre o assédio moral ou *mobbing* no local de trabalho, esclarecendo quando se iniciou o estudo deste fenómeno. Expõem-se algumas definições do conceito e abordam-se os perfis tanto do agressor como da vítima. Serão também expostas as várias consequências do assédio moral, assim como os seus mecanismos de prevenção e de combate. Por fim serão citados alguns instrumentos de avaliação do assédio moral no local de trabalho. No terceiro capítulo é apresentada e justificada a metodologia de investigação, expondo o processo de amostragem, bem como o principal instrumento utilizado. Serão também apresentados e demonstradas as informações recolhidas, nos questionários realizados, e feita a análise dos dados recolhidos. Finalmente no capítulo quatro, serão apresentadas as principais conclusões do estudo, tendo em conta os objetivos inicialmente propostos, as contribuições do estudo e as limitações encontradas.

Com a concretização deste estudo, pretende-se contribuir para a divulgação da importância do assédio moral ou *mobbing* no local de trabalho e espera-se que os resultados sejam importantes para outros estudos que visem a avaliação das estratégias de *mobbing* ou assédio moral no local de trabalho.

2. Revisão da literatura

2.1 Assédio moral (*mobbing*) no local de trabalho - delimitação do conceito

Durante os últimos cem anos, assistiu-se a uma mudança radical no mundo do trabalho, mais concretamente a nível do cenário organizacional e a nível das relações entre os trabalhadores dentro das organizações. Estas relações transformaram-se, favorecendo o desenvolvimento de ambientes com condições negativas, com fracos recursos materiais e trabalhadores, originado a precariedade laboral e a instabilidade económica, o desemprego e a competitividade. Todos estes fatores vão favorecer tensões emocionais indesejadas e que no final vão afetar o trabalhador a nível profissional (Thofehrn, Amestoy, Carvalho, Andrade & Milbrath, 2008).

Ainda neste sentido, Carvalho (2006), referiu que durante as duas últimas décadas existiram grandes mudanças no contexto de trabalho, que estiveram relacionadas com a globalização, o que levou a desorganização do mercado de trabalho e com o surgimento de novas políticas na gestão das organizações de trabalho, conduziram ao aparecimento de novas formas de hostilizar os trabalhadores. Desta forma, a submissão dos trabalhadores a situações humilhantes e constrangedoras, de forma repetida e prolongada no tempo, no seu local de trabalho, intervém comprometendo a identidade, a dignidade e as relações afetivas e sociais desses mesmos trabalhadores, causando desgraças que pode abranger a incapacidade do trabalhador para laborar, o desemprego ou mesmo o suicídio. Assim este fenómeno constitui um risco invisível, mas real, nas relações e condições laborais.

Também os autores Guimarães, Vaconcelos, Andrade, Stephanini e Rego (2005), referiram que existe um fenómeno, que nos últimos anos tem colocado em evidência a necessidade da realização de avaliações dos riscos psicossociais nos locais de trabalho, que é o *mobbing* ou o assédio psicológico no local de trabalho.

A palavra *mobbing* tem a sua origem no verbo inglês *to mob*, que significa atacar, maltratar, tratar mal alguém, cercar, rodear, tumultuar e amotinar. O substantivo *mob*, que é daí que deriva o verbo, significa população, gentilha, ralé, multidão, plebe, turba (Carvalho, 2006).

O primeiro autor que apresentou o termo “assédio moral” ou “*mobbing*” foi Konrad Lorenz, etólogo, em 1963, para descrever o comportamento animal, explicando assim o

ataque ameaçador ou comportamento de um grupo de animais menores a um animal maior (Leymann, 1996; Pascu, 2015; Pereira, 2009).

Posteriormente em 1972, Heinemann, um médico de nacionalidade sueca, utilizou o termo *mobbing* de Lorenz para descrever os comportamentos destrutivos de pequenos grupos de crianças contra uma única criança durante o período de aulas (Leymann, 1996; Pereira, 2009).

Posteriormente a estes estudos surge a obra da autoria da psiquiatra Carroll M. Brodsky, intitulada *The Harassed Work*, no ano de 1976, onde fala sobre as relações violentas surgidas nos locais de trabalho. No ano de 1993, o psiquiatra alemão Heinz Leymann, publicou o seu estudo, *Mobbing, a perseguição no trabalho*, e em 1999, a psiquiatra francesa Marie-France Hiriegoyen, publicou o seu estudo intitulado, *Le Harcèlement moral la violence perverse au quotidien* (Pereira, 2009).

Contudo, os primeiros estudos científicos sobre o fenómeno de *mobbing*, tiveram a sua origem na Europa, mais concretamente na Suécia, com Leymann, seguido por diversos autores em diversos países. O *mobbing* é considerado um dos efeitos das novas políticas de gestão, resultado das imposições do capitalismo, como a competição, da globalização e das relações interpessoais contraditórias e que tem a sua predominância nos países de maior poder económico e político a nível mundial (Frontzek, 2009, citado por Saraiva e Pinto, 2011).

Para Leymann (1996), o conceito de *mobbing* significa assediar ou aterrorizar psicologicamente outras pessoas no local de trabalho, referindo que este fenómeno é bastante antigo, mas foi só a partir da década de 80 é que começou a ser descrito e pesquisado de uma forma mais sistemática.

No início da década de 1980, Leymann ao observar comportamentos semelhantes aos das crianças e dos animais, como assinalaram Heinemann e Lorenz, nos locais de trabalho, utilizou o termo *mobbing*, em vez do ter usado o termo “*bullying*”, termo escolhido por diversos investigadores australianos e ingleses, justificando que muito desta comunicação desastrosa usada nos locais de trabalho não possui as características de *bullying*, dado que muitas das vezes essa comunicação é feita de uma maneira muito sensível, embora ainda com consequências altamente estigmatizantes (Leymann, 1996).

Para Leymann (1996), a conotação do “*bullying*” refere-se à agressão psíquica e a ameaça, sendo que o *bullying* na escola é fortemente descrito por condutas fisicamente agressivas. Em oposição, a violência física raramente é encontrada nas condutas de *mobbing* no local de trabalho, sendo que este é caracterizado por condutas muito mais sofisticadas, como por exemplo, isolando a vítima socialmente. Deste modo, Leymann sugeriu manter a palavra “*bullying*” para as condutas entre as crianças e os adolescentes na escola e conservar a palavra *mobbing* para as condutas entre os adultos no local de trabalho, referindo igualmente que se poderão encontrar outras expressões na literatura para designar este fenómeno como são o caso de “assédio” ou “terror psicológico”.

No final da década de 80, Leymann e Tallgen (1989), efetuaram várias investigações numa das mais importantes fábricas de ferro e aço na Suécia, que vieram dar suporte a uma das definições de *mobbing*: “o terror psicológico ou *mobbing*, na vida profissional ou local de trabalho, significa uma comunicação hostil e antiética que é dirigida de forma sistemática por uma ou várias pessoas para com um individuo. Estes comportamentos ocorrem frequentemente, quase todos os dias, e durante um longo período de tempo, pelo menos durante seis meses, resultando numa considerável miséria psíquica, psicossomática e social”. Contudo, esta definição elimina os conflitos temporários.

Posteriormente em 1996, Leymann voltou a caracterizar este fenómeno como “*mobbing*”, “*bullying*” ou “terror psicológico”, referindo que neste tipo de conflitos a vítima é submetida a um processo de invasão constante e estigmatizante sobre os seus direitos civis. Estes conflitos podem durar anos, o que pode levar o trabalhador à exclusão do mercado de trabalho e à dificuldade de reingressar no mesmo, devido às consequências psicológicas que sofreu. Referiu ainda que o terror psicológico ou *mobbing* na vida profissional envolvem uma comunicação hostil e antiética, que é direcionada de forma sistemática por um ou alguns trabalhadores, contra outro trabalhador, que devido ao *mobbing*, é empurrado para uma posição indefesa, sendo o trabalhador mantido aí por meio da continuação dos comportamentos de *mobbing*. Ainda segundo este autor, estes comportamentos ocorrem com uma frequência de pelo menos uma vez por semana e durante um longo período de tempo, de pelo menos seis meses de duração. Devido a esta alta frequência e duração dos comportamentos hostis,

vai resultar numa considerável miséria psicológica, psicossomática e social no trabalhador.

Na década de 90, este fenómeno foi estudado em diversos países, que o designaram como comportamentos de violento abuso psicológico executado contra um trabalhador com o objetivo de o fazer abdicar do seu emprego levando a que a vítima tenha problemas legais. Deste modo o trabalhador, torna-se uma vítima de longo prazo devido aos constantes abusos, comportamentos ilícitos e humilhações, que resultam numa coação psicológica com o objetivo de o fazer perder a sua posição laboral, provocando igualmente danos na sua saúde (Constantinescu, 2014).

Em 2002, Marie-France Hiriegoyen define “assédio moral no trabalho como sendo qualquer comportamento abusivo (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atente, pela sua repetição ou pela sua sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, pondo em perigo o seu emprego ou degradando o clima de trabalho” (citado por Guimarães, 2007).

Ainda segundo Hiriegoyen (2002), o assédio moral no local de trabalho é definido como a utilização de qualquer comportamento abusivo que pela sua frequente repetição infringe a dignidade e a integridade psíquica e física de um trabalhador, colocando em perigo o seu emprego e deteriorando o seu ambiente de trabalho (citado por Pinto, 2014).

Ege, também definiu *mobbing*, como “uma série de atos que se repete por um longo período de tempo realizado por um ou mais colegas de trabalho, para causar danos a alguém habitualmente e de forma sistemática e com um objetivo definido. A vítima é cercada e agredida intencionalmente pelos agressores que o submetem a uma ação de estratégia comportamental que leva à sua destruição psicológica, social e profissional” (Carvalho, 2006, p. 40).

2.2 O que não é assédio moral (*mobbing*) no local de trabalho

Na definição que Leymann (1996) utilizou para definir o *mobbing*, ele refere que se devem excluir os conflitos temporários, referindo que a distinção entre conflito e

mobbing não se focaliza no que é feito ou como é feito, mas na frequência e duração do que é feito.

As situações de *stress* no local de trabalho, não devem ser igualmente confundidas com as situações de assédio moral ou psicológico no local de trabalho, isto porque a principal característica do assédio moral é o intento de molestar e lesar um trabalhador, verificando-se a prática de uma violência provocada e dirigida, podendo contudo as situações de assédio moral ao longo do seu desenvolvimento compreender fases de *stress*. O *stress* não contempla as intenções perversas do assédio e por norma decorre de um excesso de trabalho e de condições desfavoráveis que podem afetar todos os trabalhadores, induzindo-lhes um desgaste físico e psíquico, responsável por causar problemas orgânicos e psicológicos (Redinha, 2003).

Segundo os autores Amato, Casciano, Lazzeroni e Loffredo, a diferenciação entre conflito sobre o trabalho e *mobbing* não reside sobre o que é imposto à vítima e sobre o como é imposto, mas acima de tudo sobre a constância e durabilidade de qualquer conduta humilhante que é imposta (citado por Carvalho, 2006).

Também para os autores Cassitto, Fattorini, Gilioli, e Rengo (2003), Guimarães e Rimoli (2006) e Vega et al (2010), a competição laboral que é de extrema importância para os trabalhadores atingirem metas, podem gerar conflitos que estão apoiados em dados factuais e cujo conteúdo não está focado em valores pessoais, como acontece no assédio. Também referem que os atritos interpessoais, os conflitos pontuais, os incidentes isolados corridos da interdependência de funções, as críticas construtivas e justificadas e os comportamentos associados à supervisão e controlo do trabalho em geral também não se podem considerar comportamentos de assédio moral.

Para Constantinescu (2014) não se deve usar o termo *mobbing* quando se está a falar de “brincadeiras no local de trabalho”, em casos isolados de comportamentos antiéticos e de conflitos isolados no local de trabalho.

Deste modo este autor considera que para que um conflito seja considerado *mobbing*, são necessários que sete parâmetros sejam cumpridos, ou seja, se um deles não for cumprido não se pode classificar o conflito como *mobbing*. Os parâmetros a considerar são: 1 - o conflito tem que ocorrer no local de trabalho, se isto não acontecer não é considerado *mobbing*; 2 - duração: o conflito tem que ter a duração de pelo menos seis

meses, porque só passado este tempo é que pode ser considerado um caso de persistência no comportamento; 3 - frequência: o conflito tem que ocorrer algumas vezes durante todos os meses; 4 - a ocorrência de certos tipos de comportamentos: um conflito para ser considerado *mobbing* tem de obedecer no mínimo a duas das cinco seguintes categorias de atos negativos: atos contra a liberdade de expressão; isolamento constante; alteração das tarefas; ataque à reputação e violência ou ameaças de violência; 5 - desigualdade: a vítima não se consegue proteger adequadamente por causa de uma posição inferior que ocupa no local de trabalho; 6 - os estágios são contínuos; 7 - intenção de perseguição: a vítima é marginalizada, tratada de forma distinta dos outros com a propósito de fazê-lo abdicar do posto de trabalho.

A Safe Work Austrália que é uma agência governamental pertencente ao estado australiano, nos seus comunicados, mais concretamente no comunicado sobre “Guide for preventing and responding to workplace *bullying*” (2016), menciona uma série de comportamentos que não devem ser considerados assédio moral: “a definição de metas, padrões e prazos de desempenho realistas e realizáveis; elaboração de horários justos e apropriados; transferência de trabalhadores para outra área ou função por razões operacionais; a decisão de não selecionar um trabalhador para uma promoção, tendo sido feito um processo de seleção justo e transparente; informar um trabalhador sobre o seu desempenho de trabalho insatisfatório de forma honesta, justa e de maneira construtiva; informar um trabalhador sobre comportamentos não razoáveis de forma objetiva e confidencial; implementação de mudanças organizacionais ou reestruturações; tomar medidas disciplinares, incluindo suspensão ou cessação do emprego quando apropriado e quando as circunstâncias o justificarem” (p. 21).

2.3 Variações do conceito de assédio moral (*mobbing*) no local de trabalho

O *mobbing* ou o assédio moral ou psicológico, que serão os termos que irão ser utilizados ao longo do presente estudo é um fenómeno que está presente em todos os países do mundo. Contudo, e de acordo com diversos autores, como é o caso de Molon (2004) e Guimarães e Rimoli (2006), as diferentes denominações que são utilizadas para designar este fenómeno, variam de país para país e estão de acordo com os respetivos valores culturais de cada país. Desta forma, as diferentes designações que se encontram na literatura são: “assédio moral”, “bullying at work”, “agressão psicológica”, “coação

psicológica”, “assédio psicológico”, “psicoterror laboral”, entre várias outras (citado por Pinto, 2014).

Já para a autora Hiriegoyen (2001), o *mobbing*, pode existir em todos os locais de trabalho, com distintas variações, dependendo da cultura, particularmente da cultura organizacional (citado por Guimarães, Vaconcelos, Andrade, Stephanini & Rego, 2005).

Para Pereira (2009), apesar das diferentes expressões utilizadas nos diferentes países para designar este fenómeno, podemos dizer que estamos perante um fenómeno que está presente nas sociedades industrializadas, onde cada país lançou mão de um termo próprio, onde chegam a coexistir vários, ou o mesmo termo é usado para representar realidades diferentes ou para acentuar elementos do mesmo tipo.

Deste modo, numa vertente mais específica, são várias as denominações que são utilizadas para designar o fenómeno: nos Estados Unidos, países nórdicos, bálticos e Europa central – *mobbing* (molestar); no Brasil – assédio moral ou psicológico e *mobbing*; em França – Harcèlement moral (assédio moral); em Inglaterra, na Austrália e Irlanda – bullying, bossing ou harassment (tiranizar); no Japão – *murahachibu* (ostrocismo social); em Portugal – coação moral, assédio moral, assédio psicológico e *mobbing*; nos países hispânicos – acoso moral ou psicológico ou psicoterrorismo e em Itália - molestie psicologiche (Guimarães & Rimoli, 2005, citado por Guimarães et al, 2005; Martins, Cruz, & Gomes, 2011).

Contudo, se estas diferentes denominações são bastante expressivas, a tentativa de definição e descrição deste fenómeno ao nível universal vê-se comprometida, exigindo uma aproximação progressiva e um intercâmbio de conhecimentos, teorias, estudos e práticas transculturais (Martins, Cruz, & Gomes, 2011).

Para Carvalho (2006), a utilização do termo *mobbing*, apesar de cada país ter a sua terminologia própria para o fenómeno, está implícita a três razões: em primeiro lugar, *mobbing* é o termo mais significativo e apropriado para exprimir a complexidade deste fenómeno; em segundo lugar o termo *mobbing*, foi o eleito e divulgado por todo o mundo por Leymann e por último que não há qualquer oposição em ver acolhidos no direito nacional termos originados de outras línguas.

Por fim importa salientar que o assédio no trabalho possui três vertentes, onde a primeira refere-se ao assédio psicológico porque utiliza a violência psicológica, através

do abuso de poder da intimidação, a segunda vertente refere-se ao assédio moral porque atenta contra a integridade moral e a última vertente refere-se ao psico-terror porque abrange quer todo o ambiente sócio laboral quer o ambiente familiar da vítima, provocando-lhes os mais diversos transtornos (Pereira, 2009).

2.4 Tipos de assédio moral (*mobbing*) no local de trabalho

O assédio moral ou psicológico pode ser exercido sobre qualquer trabalhador, independentemente do seu grau hierárquico na organização, contudo, se nos perguntarmos sobre quem é o agressor, dentro de uma organização, a primeira figura a quem atribuímos essa posição é a figura do superior ou do chefe.

Mas a maioria dos autores são unânimes em referir a existência de três tipos de assédio moral ou psicológico, que variam em função da pessoa que inicia os comportamentos assediadores:

- **O assédio vertical descendente ou “*bossing*”:** para autores como Guedes (2003), Hiriegoyen (2002), Leymann (1996) e Luna (2003) é o que é praticado por um superior hierárquico em relação ao seu subordinado (citado por Carvalho, 2007). Thofehrn, Amestoy, Carvalho, Andrade & Milbrath, (2008), consideram que este tipo de assédio ocorre quando o trabalhador que detém o poder e assedia o seu trabalhador com um nível hierárquico inferior, utilizando falsas acusações e insultos, atingindo o trabalhador assediado psicologicamente, mantendo desta maneira a sua posição de hierarquia, acrescentado que é o tipo de assédio que ocorre com mais frequência. Já Pereira (2009), define este tipo de assédio de uma forma aprofundada, referindo que é aplicável aos casos em que é o superior hierárquico quem pratica condutas passíveis de serem classificadas como *mobbing*. Esta forma de assédio surge como uma forma de estratégia empresarial ou uma forma de gestão de recursos humanos com a finalidade de reduzir esses mesmos recursos humanos. Os atos ou condutas neste tipo de assédio têm como objetivo humilhar a vítima, gerando mau ambiente em seu torno e do grupo de trabalho, formando assim um clima profissional e pessoal insustentável, quer sob o ponto de vista psicológico ou físico, induzindo a vítima a despedir-se.

- **O assédio horizontal:** é aquele que é praticado entre dois trabalhadores que possuem o mesmo nível hierárquico (Guedes, 2003; Hiriegoyen, 2002; Leymann, 1996; Luna

2003, citado por Carvalho, 2007). Como referido anteriormente, Pereira (2009), volta a aprofundar a definição deste tipo de assédio, dizendo que este ocorre quando os autores têm o mesmo nível hierárquico da vítima. Tem origem em ações individuais ou grupais que não são acolhidas favoravelmente no ambiente laboral em que a vítima é discriminada e alvo de *mobbing*. Esta forma de assédio moral possui três características: a diversidade subjetiva, onde a vítima distingue-se dos restantes trabalhadores pela etnia, orientação sexual, clube de futebol ou partido político a que adere; a inserção num novo grupo que resulta de uma transferência ou promoção, podendo desencadear situações de rejeição grupal relativamente ao novo elemento; e a última característica refere-se à significativa capacidade individual, que cria à volta da vítima sentimentos de antipatia, inveja e competição. De uma forma mais simples Thofehn et al (2008), caracterizam este tipo de assédio como aquele que ocorre quando um trabalhador é assediado por um colega do mesmo nível hierárquico.

- **O assédio vertical ascendente:** ocorre quando um trabalhador de um nível hierárquico superior é agredido por um ou vários trabalhadores com um nível hierárquico inferior (Thofehn et al, 2008). Igualmente, e segundo outros autores, como Guedes (2003), Hiriegoyen (2002), Leymann (1996) e Luna (2003), este tipo de assédio é praticado por um subordinado em relação ao seu superior hierárquico (citado por Carvalho, 2007). Para Pereira (2009), este tipo de assédio é levado a cabo pelos inferiores hierárquicos, sendo causados danos no seu superior, atuando assim debaixo para cima, sendo o fenómeno menos verificado no contexto organizacional.

Existe igualmente outra modalidade de classificação que parte da motivação da conduta. Podemos então distinguir o *mobbing* emocional, que é mais frequente entre os diversos graus da hierarquia, que tem por base sentimentos de ciúme, rivalidade e antipatia. Posteriormente o *mobbing* estratégico, que é usado pelas empresas para promover o afastamento e a exclusão do trabalhador do seu posto de trabalho de forma ilegal. Por último temos o *mobbing* institucional que é consequência de uma estratégia de gestão de recursos humanos de acordo com as novas formas de organização do trabalho. (Pereira, 2009).

2.5 Fases do assédio moral (*mobbing*) no local de trabalho

Quando se fala no processo de assédio moral/psicológico no local de trabalho, pode ser possível estabelecer durante esse processo uma sequência típica de fatos, que podem permitir a determinação de uma série de fases, que abrangem o processo de assédio desde o início até ao desfecho. Contudo, isto pode ser uma tarefa muito complexa de realizar, devido às particularidades que em cada caso, os agressores apresentam, as vítimas, o meio e contexto no qual o conflito se desenvolveu (Guimarães & Rimoli, 2006).

De uma forma geral, o assédio moral ou psicológico, inicia-se com o abuso de poder, seguindo-se um abuso narcísico, onde a vítima perde a autoestima, podendo em último caso levar ao abuso sexual. Genericamente, o que pode começar com uma pequena mentira ou uma falta de respeito, acaba com uma manipulação agressiva por parte do agressor, reproduzindo estes comportamentos em todas as áreas da sua vida, como é o caso do local de trabalho, com o cônjuge e até com os filhos (Freitas, 2001).

Deste modo, existem vários autores que elegeram quatro fases, cada fase com as suas respetivas características, que se dão habitualmente nestes processos de assédio moral ou psicológico no local de trabalho. Contudo, Leymann (1990), foi o primeiro a nomear as quatro fases, que vão desde o início do *mobbing* à expulsão da vítima da organização.

- **Fase de conflito ou acontecimento crítico original:** Leymann (1990), referiu que a situação que dá início ao *mobbing* mais frequentemente observada é um conflito sobre o trabalho, sendo esta fase de curta duração. Este autor, nomeou alguns fatos dentro desta fase, como os conflitos interpessoais habituais entre trabalhadores com interesses e objetivos diferenciados, criando problemas pontuais, desentendimentos e choques entre os trabalhadores. Quando esses conflitos se começam a estigmatizar, cria-se um ponto de inflexão nas relações, sendo este o ponto de partida para o aumento dos confrontamentos (Guimarães & Rimoli, 2006).

De acordo com os autores Barón, Munduate e Blanco (2003), esta primeira fase refere-se ao início do processo de assédio, onde as pressões iniciais de assédio moral vão provocar na vítima sintomas de desorientação, acreditando que mais cedo ou mais tarde a pressão irá passar, não agindo contra ela. Se o assédio continua, a vítima interroga-se sobre o que aconteceu de errado e o que fazer para que o assédio pare. Com esta preocupação excessiva a vítima começa a produzir distúrbios de sono, a apresentar os

primeiros sinais de ansiedade em relação à manutenção do posto de trabalho e alterações dos hábitos alimentares.

- **Fase de *mobbing* e estigmatização:** acontece quando as ações comunicativas de assédio são usadas de forma consistente e sistemática, durante um longo período de tempo, com o objetivo de causar danos e de punir a vítima, sendo a manipulação a principal técnica utilizada. O assediador manipula a reputação da vítima; a comunicação com a vítima, não a deixando falar e criticando-a; manipula as relações com os colegas, isolando-a; manipula as possibilidades de ela realizar o seu trabalho, não lhe atribuindo nenhum trabalho ou tarefas humilhantes; usa a violência e ameaças de violência (Leymann, 1990). Para Guimarães e Rimoli (2006), é nesta fase que o agressor coloca em execução o seu estratagema de humilhação da sua vítima, que segundo Leymann (1990), pode ter uma duração de um a três anos, com a finalidade de ridicularizar e isolar socialmente a vítima. Nesta fase, a vítima não acredita no que lhe está a suceder, negando as evidências, mantendo uma postura de passividade ou de evitação do fenómeno.

Para os autores Barón et al (2003), na segunda fase estabelece-se o conflito, e caracteriza-se por uma graduação do assédio psicológico mais intenso em relação à vítima, com o objetivo de intimidar a vítima e de a desacreditar. Isto vai provocar na vítima um aumento de ansiedade e nervosismo, diminuição da confiança nas suas capacidades profissionais, desvalorização pessoal, destruição da sua autoestima e autoimagem.

- **Fase de administração de pessoal ou de intervenção na empresa:** a administração de pessoal, ou seja, da empresa tem conhecimento do caso de *mobbing*, mas não assumem os preconceitos dos colegas de trabalho da vítima, transformando a vítima em um indivíduo marcado, assumido que é a vítima que sofre de um problema de personalidade (Leymann, 1990). Quanto a Guimarães e Rimoli (2006), referem que é nesta fase que a direção da empresa ou os recursos humanos da empresa tomam conhecimento do conflito. Posteriormente estes, podem colocar em prática duas formas de atuação: uma solução positiva do conflito, onde é realizada uma investigação detalhada do mesmo, decidindo que o agressor seja deslocado do seu posto de trabalho, encontrando o estratagema de humilhação utilizado e articula mecanismos para que a mesma não volte a acontecer, penalizando neste caso o agressor; ou colocar em prática

uma solução negativa do conflito, onde sem ter uma compreensão pormenorizada do caso, a direção ou os recursos humanos da empresa, olham para a vítima como o problema a ser combatido, destacando as suas características individuais deturpadas e adulteradas, tornando-se assim mais um meio que persegue ativa ou passivamente a vítima.

Quanto a esta fase os autores Barón et al (2003), referem que esta se caracteriza pela deterioração, onde se iniciam os primeiros sentimentos de rejeição e marginalização por parte da vítima. Esta sente-se isolada começando a aparecer sintomas de ansiedade mais elevados, de culpa e de depressão, levando a vítima a desenvolver uma incapacidade de responder a nível profissional. Começam também a aparecer conflitos familiares, perda de amizades, abuso do consumo de álcool, tabaco e de drogas psicotrópicas. Após o aparecimento de todas estas características, pode-se dizer que o agressor possui de uma oportunidade perfeita para alcançar o objetivo de prejudicar a vítima. Quando isto acontece e se a vítima não tiver ajuda exterior, as consequências passaram pelo abandono do posto de trabalho e pelo agravamento do seu estado de saúde psicológica, física e social.

- **Fase da expulsão ou marginalização da vida laboral:** Leymann (1990), refere que dadas as circunstâncias sociais e laborais as pessoas acabam por ser expulsas. Nesta fase o ciclo fecha-se com o abandono da vítima do seu posto de trabalho, onde nos casos mais extremos as vítimas podem cometer o suicídio (Guimarães & Rimoli, 2006).

Na quarta e última fase a pressão dos abusadores e a deterioração do estado de saúde da vítima fazem com que a sua presença no local de trabalho seja insustentável, onde a simples ideia de regressar ao trabalho se torna insuportável. Esta começa então a procurar alternativas fora do domínio da organização a que pertence, podendo por vezes dar por terminada a sua carreira profissional (Barón, Munduate & Blanco, 2003).

2.6 Características das empresas e fatores que facilitam o assédio moral (*mobbing*) no local de trabalho

Cada acontecimento em que o *mobbing* se desenvolve é o resultado de múltiplos elementos culturais: a cultura, o humano, o material e o organizacional, onde a probabilidade de ser assediado aumenta, devido a um estilo de gerenciamento mau, a

uma desajustada organização do trabalho e a um meio de trabalho desfavorável (Cassitto, Fattorini, Gilioli & Rengo, 2003)

Já para Zabala (2001) algumas organizações são mais propensas à aparência de comportamentos de *mobbing*, como por exemplo as empresas fortemente burocratizadas, com maior grau de rigidez ou desorganização.

Os autores Cassitto, Fattorini, Gilioli e Rengo (2003), elaboraram um conjunto de três grandes fatores que estão na base do desenvolvimento dos comportamentos de *mobbing* dentro das empresas:

- **Estilo de gestão:** a inércia da administração das empresas e o alto nível de trabalhadores, em conjunto com uma cultura que promove o estilo de administração disciplinar, inflexível e discriminatório, produz um clima de medo, desconfiança e de competição excessiva, levando certos trabalhadores a terem comportamentos abusivos. A inserção de conceitos mais amplos de competência pela administração das empresas, que convida os trabalhadores a atuar melhor que os seus colegas de trabalho, mas igualmente com condutas menos éticas para alcançar resultados, deixa igualmente um amplo espaço para o abuso de poder.

- **Organização do trabalho:** a subestimação crônica e as fortes limitações no trabalho, que geram descontentamento, fadiga e o sentimento de que é impossível modificar o ambiente de trabalho, as tarefas pouco definidas e o trabalho desorganizado sem limites definidos nos comportamentos, as hierarquias excessivas, as escassas instruções e a ausência de comunicação, representam fatores de risco que possibilitam, que colegas e superiores se usufruam da situação.

- **O ambiente de trabalho:** principalmente o ambiente de trabalho internacional que impõe uma organização excessivamente flexível em horário de trabalho, emprego e nas suas categorias, em conjunto com a redução das empresas e da sua reorganização, origina precaridade e receio de ficar desempregado, bem como o aumento de empresas subsidiárias com particularidades culturais distintas, geram situações que levam à negligência das características humanas e dos locais de trabalho, são situações que conduzem ao desenvolvimento do *mobbing*.

Em Espanha, o autor Iñaki Piñuel y Zabala (2001), desenvolveu um Questionário Individual sobre psicoterrorismo, negação, estigmatização e rejeição em organizações

sociais, que possibilita analisar os diversos perfis organizacionais. Após estudos que este autor realizou com este questionário, conclui que os setores a onde ocorrem mais casos de *mobbing*, são a administração pública, a saúde e a educação, seguidos pela comunicação social, pelos partidos políticos e organizações não-governamentais. Refere ainda, que a maioria dos casos de *mobbing*, ocorre nos trabalhadores que não podem ser demitidos, quer seja por ser um funcionário público, quer seja pelo seu prestígio e pela sua competência de trabalho, tornando a demissão desapropriada. Contudo Piñuel, refere que nas pequenas empresas, em que o emprego é precário e a impossibilidade de pagar indemnizações, são igualmente permeáveis a usar o assédio moral ou psicológico como forma de resolver a clara intenção de dispensar o trabalhador.

Um dos fatores que mais causam o fenómeno do *mobbing*, para os autores Rodríguez-Carballeira, Solanelles, Garcia e Peña (2008), é a crescente promoção da competitividade intra-organizacional, como é o exemplo de um trabalhador querer ser promovido, podendo fomentar comportamentos de *mobbing* em relação a outros trabalhadores que tenham os mesmos objetivos.

Os responsáveis pelas empresas também podem ser facilitadores ou inibidores do *mobbing*, como são o exemplo dos estilos de liderança autoritários, a negação dos conflitos, a estigmatização das vítimas, sendo estas os responsáveis pelos problemas e a não responsabilização do agressor. Pode também existir uma ausência de apoio dos responsáveis em relação às situações de *mobbing* e às vítimas, que promovem um ambiente de insegurança e que provoca um maior *stress* nos trabalhadores, aumentando as hipóteses de conflitos.

Outros fatores são a má organização do trabalho e as cargas excessivas do mesmo, aos pobres fluxos de informação, assim como aos conflitos de papéis (Rodríguez-Carballeira, Solanelles, Garcia & Peña, 2008).

Como anteriormente mencionado, também os autores Martino, Hoel e Cooper (2003), agruparam os diversos fatores, com base nos estudos realizados, em quatro grupos, que são:

- **Fatores Individuais:** estes fatores são as variáveis sociodemográficas – género, idade, nível educacional, estado civil; as características de personalidade, traços e estilos; os

comportamentos específicos; as características específicas da afiliação do trabalhador com o local de trabalho.

- **Fatores Situacionais:** o trabalhar em empregos ou ocupações com proporção de género díspar; as diferenças de poder; a insegurança no trabalho; a mudança de supervisor ou chefias; trabalhar em indústrias com alta orientação para o serviço ao cliente; entre outras múltiplas situações de risco.

- **Fatores organizacionais:** a liderança e gestão; a mudança; a cultura e clima; o *stress*; a complexidade e controle do trabalho; o conflito e ambiguidade dos papéis do trabalho.

- **Fatores sociais:** os níveis de crimes violentos na sociedade; as mudanças económicas; as rápidas mudanças sociais; a imigração e o surgimento do setor económico informal.

2.7 Perfil da vítima e do agressor

Todos os trabalhadores, durante os respetivos percursos profissionais, podem ou não utilizar um processo perverso pontual, tornando-se destrutivo devido à sua frequência e à sua repetição no tempo. Diversas pessoas só existem quando estão sistematicamente a rebaixar as outras, para poder ter uma boa autoestima, para conseguir demonstrar poder, pois este tipo de pessoas necessita de uma constante admiração e aprovação, utilizando a manipulação para conseguir os seus resultados, arrasando igualmente os outros (Freitas, 2001).

Contudo, existem condições necessárias para o desenvolvimento da violência psicológica, que englobam pelo menos três fatores: um assediador/a, uma vítima e a existência da cumplicidade por quem assiste a esse abuso (Vives, 2002).

Segundo a autora Hirigoyen (1999), além dos três fatores referidos, a violência psicológica no local de trabalho, inclui dois fenómenos: o abuso de poder e a manipulação perversa do agressor e uma organização incapaz de resolver os conflitos.

Para o autor Rausei (citado por Carvalho, 2006), os intervenientes do *mobbing* são três: 1 – o *mobber*: é caracterizado como sendo uma pessoa com propensão a incitar conflitos de tensão sobre a vítima, que os vai intensificando e que opta por comportamentos mais hostis de maneira a gerar uma situação de desconforto e mal-estar relativamente aos

menos influentes. Estas pessoas não apresentam arrependimentos ou algum tipo de culpa pelos efeitos que o seu comportamento provoca na vítima e não aceita que a sua atitude assuma qualquer sentido de reprovação, colocando nos outros a responsabilidade do que aconteceu;

2 – O *mobbed*: é caracterizado como sendo uma pessoa que apresenta ausência de confiança em si próprio, apresenta um sentido de desorientação no ambiente de trabalho, não se sentindo completamente ambientado, e mesmo quando exterioriza a certeza de que não tem culpa de nada, assume para si o erro de tudo. É uma pessoa solitária e com uma personalidade fraca mas também pode ser uma pessoa com bastantes capacidades positivas, como por exemplo ter conseguido êxito pessoal no trabalho que provocou inveja, decorrentes por exemplo de uma promoção;

3 – *sighted mobber*: que são os colegas de trabalho da vítima, que presenciam como testemunhas os ataques contra ela. Trata-se de uma pessoa que ainda que não aparente ter nada a ver com a situação, está em constante contacto com o agressor, assumindo o papel de mediador entre a vítima e o agressor, adotando uma preferência por um ou outro.

2.7.1 A vítima

Para Leymann (1996), não existe uma personalidade específica das vítimas e todos os trabalhadores podem ser alvo de assédio moral, contudo os trabalhadores que detêm maior risco de o ser são os trabalhadores competentes e lutadores com maior possibilidade de progresso dentro da instituição.

Autores como Luna (2003) e Iñaki Piñuel y Zabala (2001) caracterizaram a vítima como pessoas que por norma são invejadas e consideradas ameaçadoras por serem brilhantes e atrativas a nível profissional, honestas, têm valores éticos muito sólidos, que se podem por vezes sacrificar pelos outros mas que têm muita dificuldade em aceitar a ajuda das pessoas.

As vítimas não são pessoas doentes ou frágeis, como se pode pensar. Por norma são trabalhadores com personalidade, transparentes, sinceras e que têm uma posição dentro da organização, questionam privilégios, e não gostam muito de hipocrisias e de dramas,

tornando-se assim alvos, exatamente por não se deixarem dominar, por não se curvarem à autoridade de um superior sem questionarem as suas decisões (Heloani, 2004).

Já para os autores Chappell e Di Martino (2006) existem muitas particularidades que podem ser atribuídas às vítimas de assédio moral, que podem ir desde a simples aparência, saúde, idade e experiência, gênero, personalidade e temperamento, até as atitudes e expectativas dela dentro da organização.

A vítima é eleita devido aos seus atributos pessoais mais do que os profissionais. De uma forma geral as mulheres são mais assediadas do que os homens, são trabalhadores muito competentes, produtivos e motivados pelo trabalho, podendo também ser trabalhadores excepcionais, mas que se encontram fragilizadas e isoladas. O agressor escolhe a vítima de forma propositada, tendo como objetivo controlá-la, dominá-la, destruí-la e eliminá-la, usando todo o tipo de estratégias imorais. No final vai controlando o território psíquico, fazendo com que perca a sua identidade, para assim finalmente poder alcançar o poder ou continuar a mantê-lo de qualquer maneira, podendo ainda usar o assédio para encobrir a sua própria incompetência (Carvalho, 2007).

Qualquer trabalhador pode ser vítima de assédio moral no local de trabalho, contudo um dos principais motivos que leva ao assédio moral é o fato de não aceitar a diferença no outro. Ou seja, quando um trabalhador não é razoavelmente competente, veloz e que demora a se adaptar, o superior e os colegas de trabalho podem começar a isolá-lo e a rejeitá-lo, tendo assim as atitudes de assédio o objetivo de a empresa se livrar deste tipo de trabalhadores que não estão em sintonia com a organização e a forma de trabalhar da empresa (Filho & Siqueira, 2008).

Os autores Martins, Cruz e Gomes (2011), referem que o perfil da vítima, corresponde a uma pessoa com falta de confiança em si própria, que se desvaloriza, que se encontra desadaptada e desintegrada no ambiente laboral. As pessoas de mérito, que possuem qualidades pessoais e de trabalho acima da média, em que o *mobbing* é estimulado pelo ciúme e pela inveja também podem pertencer a este grupo de pessoas. As vítimas por norma são pessoas perfeccionistas e inseguras, com grandes dificuldades em lidar com situações de violência exterior, o que lhes retira capacidade de resposta. Por fim podemos considerar que as potenciais vítimas de *mobbing* são aquelas que se encontram

deprimidas, com baixa autoestima e que têm dificuldade na gestão da culpa, onde o seu impacto depende do perfil de cada pessoa e do seu histórico familiar.

Já no ponto de vista de Iñaki Piñuel y Zabala (2001), quando as vítimas de *mobbing* são questionadas quanto ao fato de enumerarem os motivos pelos quais foram escolhidas, elas referem que estes são: oposição face ao agressor; ausência de submissão; invejas por parte do agressor, pela sua capacidade laboral acima do normal; ciúme originado pelas capacidades sociais da vítima, como a sua simpatia, atitude positiva e reconhecimento por parte dos outros; por revelar situações que se mantinham escondidas de maneira ilícita e por não entrar nessas situações ilícitas.

2.7.2 O agressor

O agressor ao possuir uma personalidade cruel e doente e a existência de ciúmes pelo fato de a vítima ter vivências pessoais ou familiares felizes, e como o agressor não as tem ou perdeu-as, tendo também sido forçado a renunciar a essas vivências por questões profissionais, são as características apontadas por Iñaki Piñuel y Zabala (2001).

Lubit (2002), nos seus estudos refere que muitos agressores possuem personalidade narcisista destrutiva, apresentando aparente autoconfiança, ambição pelo poder e falta de compaixão, o que os leva a conseguir sem dificuldade posições de poder. Apresentam uma desvalorização em relação ao outro, focando-se somente naquilo que é melhor para eles, têm dificuldades em trabalhar com os outros, afastando os trabalhadores mais talentosos.

Estes agressores no início até podem exteriormente estimular os melhores trabalhadores, tomando uma postura de simpatia para com eles, mas mais cedo ou mais tarde, não demoram a fragiliza-los ou mesmo elimina-los das organizações, especialmente quando eles expõem a sua própria opinião e se mostram autónomos. Para estes agressores as vítimas prediletas são os trabalhadores que trabalham muito, que nunca questionam nada e que elogia o ego do seu superior em posição veneradora.

Para Heloani (2004) o agressor com a sua maldade, que muitas vezes está aliada aos traços como a frieza, calculismo e inteligência, leva a que desconsidere o outro, com uma autêntica destruição psíquica, calculada e covarde, em relação à pessoa a quem, no

íntimo, inveja. Este autor também considera que os agressores são muito bons a fazer política na organização e engenhosos nas deliberações difíceis e polêmicas, o que leva a que sejam admirados pela sua eficiência e eficácia, apesar da arrogância e do menosprezo com que tratam os subordinados.

Aponta como características da personalidade dos agressores, os traços narcisistas e destrutivos, inseguros quanto à sua competência profissional, exibem características paranoicas, o que os leva a projetar nas vítimas aquilo que não conseguem aceitar em si mesmo. Apresentam muita dificuldade para aceitar críticas, são ambiciosos e invejosos, e tentam aproveitar-se do trabalho alheio.

Hirigoyen (2008) descreve o agressor como tendo características narcisísticas, de perversão, de megalomania, de vampirização, de irresponsabilidade e de paranoia.

Este também utiliza diferentes meios para hostilizar a vítima, apresentando alguns comportamentos. Um dos meios para hostilizar a vítima é o atentado às condições de trabalho da vítima, onde temos como exemplos: o retirar a autonomia à vítima; contestar todas as suas decisões sistematicamente; criticar o seu trabalho de forma injusta e exagerada; atribuir-lhe sem cessar novas tarefas ou tarefas inferiores as suas competências; atuar de modo a que não seja promovida. Outro meio para hostilizar a vítima passa pelo isolamento e recusa de comunicação, onde temos como exemplo: interromper de forma constante a vítima; evitar qualquer tipo de contato com a vítima; colocar a vítima em locais em que não possa contactar com os outros colegas; proibir os colegas de falarem com a vítima. Mais um meio para hostilizar a vítima é o atentado à dignidade desta, tendo como exemplos: espalhar boatos a seu respeito; criticar a sua vida privada; mostrar racismo e preconceitos para com ela; atribuir-lhe tarefas humilhantes; insultar a vítima com termos indecentes. Um último meio que o agressor utiliza para hostilizar a vítima é a violência verbal, física e sexual, onde temos como exemplos: ameaçar a vítima com violência física; empurrar a vítima ou fechar-lhe a porta na cara, gritar com ela; assediar a vítima e agredi-la sexualmente (Hirigoyen, 2008).

O *mobbing* resulta de uma perturbação da personalidade do agressor, da existência de carências psico-efectivas e de sentimentos de inferioridade, sentimentos esses que terão de ser compensados pelo desenvolvimento de um complexo de superioridade. Quando o agressor encontra uma pessoa que possui características iguais as suas, e vê-se

confrontado com uma realidade que pretende esconder, vê-se obrigado a eliminar esta fonte de dissonância, desenvolvendo a agressão contra a vítima, tentando fazer com que ela desapareça dado que as suas capacidades surgem como uma fonte de ameaça desestabilizadora para o agressor (Martins, Cruz & Gomes, 2011).

Estes autores referem ainda que os agressores são controladores, sedutores, manipuladores, egocêntricos e amorais, podendo possuir personalidade tipo psicopática, já que o seu comportamento se baseia na necessidade de controlar as vítimas através da sedução e manipulação. Também referem que a necessidade que eles têm em destruir as suas vítimas é facilmente comprovável já que no historial passado já o fizeram. Consideram pertinente que estes agressores sejam tratados como assassinos psicológicos, devido à sua incapacidade de sentir culpa ou arrependimento e responsabilidade pelo dano.

Para Kishore (2015), os agressores por norma são provocadores, carismáticos, manipuladores, cruéis e desagradáveis, recorrendo ao assédio moral para afetar o trabalhador de forma intencionada, para falsear a sua credibilidade, para o excluir socialmente, isolar e intimidar através de expressões imorais e piadas ofensivas.

Para Guedes (2005), além do agressor e da vítima, existe outro tipo de pessoas que intervém no *mobbing* que são os trabalhadores que todos os dias assistem ao fenómeno, a que este autor as designou como telespectadores, e que as caracterizou como sendo “todas aquelas pessoas, colegas, superiores, encarregados da gestão de pessoal, que querendo ou não, de algum modo participam dessa violência e a vivem ainda que por reflexo” (p. 46). Destingiu entre os espectadores, os conformistas passivos que correspondem às pessoas que não se envolvem de forma direta nos comportamentos hostis, mas têm de certa forma a sua parte de responsabilidade porque não fazem nada para parar com os comportamentos de assédio psicológico desencadeados pelo agressor; e os conformistas ativos: que correspondem às pessoas que têm um papel ativo nos comportamentos hostis favorecendo de forma clara os comportamentos de assédio psicológico do agressor (citado por Carvalho, 2007).

2.8 Consequências do assédio moral (*mobbing*) no local de trabalho

2.8.1 Consequências para a vítima

O assédio moral ou psicológico no local de trabalho é uma dos assuntos mais preocupantes para os trabalhadores tendo muitos efeitos negativos para a saúde dos mesmos e quando esses problemas não são especificamente reconhecidos como assédio moral e psicológico, eles são tratados de forma ineficiente e não específica (Villar, Caputo, Coria & Messoulam, 2012).

Para Guimarães (2007), primeiramente, é necessário identificar se a violência é psicológica, dado que existem várias formas de sofrimento no que respeita às questões laborais. Como não se trata de um insulto perceptível, é de extrema necessidade registrar todas as provocações, tentar ao máximo conseguir testemunhas, denunciar os comportamentos do agressor no departamento dos recursos humanos e procurar o apoio de um profissional de saúde: o médico da medicina de trabalho, ou não existindo, um psiquiatra, com o objetivo de recuperar o bom estado psicológico. Por fim, suspender o trabalho a fim de impedir o aumento do conflito e solicitar apoio jurídico.

Depois de se identificar se a violência é psicológica, existe a necessidade de diagnosticar, o quanto antes, as sintomatologias clínicas inerentes aos trabalhadores assediados, pelo motivo que a intensidade e o prolongamento do período de agressão estão estreitamente ligados ao tempo e eficácia na recuperação.

Contudo, a avaliação adequada do assédio moral ou psicológico no local de trabalho apresenta uma sucessão de dificuldades, porque a vítima muitas vezes não sabe sobre o assunto, o que a torna indefesa quando esta a ser atacada, logo tem como resultado que o assédio não é referido (Villar et al, 2012).

São vários os autores que referem que quando o assédio moral ou psicológico não é reconhecido a tempo, pode provocar efeitos destruidores, principalmente na vítima. Deste modo, poderemos agrupar as consequências do assédio moral ou psicológico em vários grupos.

- **Consequências para a saúde física:** *stress*, tensão incluindo a tensão muscular, ansiedade, menos energia e vitalidade, palpitações, tonturas, suor excessivo, boca seca, hiperatividade, insónias, agressividade, dores reumáticas e musculares, problemas cardíacos, como a hipertensão arterial, sensações de opressão, de enfartamento injustificado com a sensação de calor, tendência para acidentes vasculares e coronários,

frio, vertigens, distúrbios gastrointestinais, como a diarreia e alterações dermatológicas (Constantinescu, 2014; Hirigoyen, 1999; João, 2010; Saraiva & Pinto, 2011).

- **Consequências para a saúde mental:** distúrbios somáticos, como a anorexia e bulimia, distúrbios do humor, como a melancolia, tristeza e apatia (Pascu, 2015), os sentimentos de desespero total, de desamparo e de raiva pela falta de apoio jurídico (Leymann, 1990), diminuição do bem-estar psicológico, agressividade, desconfiança, prejuízos cognitivos como a dificuldade de concentração e a diminuição da capacidade de resolução de problemas (João, 2010), transtornos comportamentais a nível social que levam a uma propensão para o acréscimo do consumo de álcool, drogas e tabaco (Saraiva & Pinto, 2011), transtornos relacionais como o isolamento, a solidão e a deterioração das relações interpessoais (João, 2010), os conflitos familiares e o divórcio (Saraiva & Pinto, 2011), e os distúrbios psiquiátricos, como as depressões, a hiperatividade, a compulsão, os comportamentos autolesivos, os transtornos por *stress* pós-traumático, os transtornos obsessivos e bipolares, as fobias sociais e os suicídios (João, 2010; Leymann, 1990; Pascu, 2015; Saraiva & Pinto, 2011).

- **Consequências para a vida profissional:** uma diminuição da satisfação no trabalho, diminuindo deste modo a eficácia, o desempenho e a motivação para a realização do mesmo (Constantinescu, 2014; Pascu, 2015; Vives, 2002), podendo esta consequência ser usada pelos agressores contra as vítimas como demonstração de incompetência (Pascu, 2015), aumento do absentismo e dos acidentes de trabalho, a demissão ou abandono voluntário do posto de trabalho (Leymann, 1990; Vives, 2002), reforma médica antecipada e a inaptidão de adaptação a situações sociais e emocionais (Constantinescu, 2014), estigmatização e um desajustamento social (Leymann, 1990).

A Organização Mundial de Saúde (2004) refere que o assédio moral tem a capacidade de causar uma série de consequências negativas sobre a saúde do trabalhador, gerando repercussões ou distúrbios nas áreas psicopatológica, psicossomática e do comportamento, com efeitos destruidores também sobre a qualidade de vida do trabalhador.

A OMS refere também que não se sabe ao certo quantos trabalhadores que experienciam uma situação de assédio moral, desenvolvem efeitos negativos sobre a saúde dos mesmos, isto porque depende muito da duração e intensidade dos estímulos

stressantes, bem como das características particulares da personalidade da vítima que podem desempenhar um papel protetor ou agravante.

Leymann (1990), mencionou ainda uma consequência a nível psicossocial para a vítima, que é a perda de recursos para enfrentar a situação, porque esses recursos estavam ligados as relações e situações sociais, e como estes já não existem a capacidade de enfrentar a situação quebra.

O assédio moral alcança o pico de perigosidade quando todos os aspetos da vida da vítima, a nível familiar, afetivo e social, estão desestabilizados (Carvalho, 2006).

2.8.2 Consequência para as testemunhas

As situações de assédio moral ou psicológico no local de trabalho, não só têm consequências para as vítimas, como pode também ter consequências para as testemunhas, que observaram essas situações de assédio, consequências que podem ser muito semelhantes às sentidas pelas vítimas diretamente envolvidas (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

Dos vários estudos realizados, Luna (2003), enumera uma série de consequências para as testemunhas, ou como este autor referiu consequências para ao grupo de trabalho: “redução da eficiência e produtividade; falta de respeito às normas existentes ou rigidez excessiva em relação a elas; críticas cada vez mais fortes, falta de confiança, sensação geral de insegurança; aumento das discussões, que tem por base por exemplo, a falta de compreensão na comparação das diferentes formas de fazer as coisas, a distância do grupo e os deveres próprios, tenta dividir o poder ou tenta formar tumultos; alto absentismo devido a doenças, problemas com abuso de substâncias, aumento de pedidos de licença e ausências pagas; baixa tolerância para lidar com o *stress*, tensão e sintomas gerias de insatisfação; tendência para ampliar pequenos problemas; pesquisa permanente de bodes expiatórios”.

Nos estudos realizados por Hoel e Cooper (2000), eles apontaram que uma das consequências para as testemunhas era a baixa produtividade. Os dados obtidos pelos autores Mikkelsen e Einarsen (2002), nos seus estudos, apontam que as testemunhas vivem estas situações de assédio como extremamente ofensivas, degradantes e injustas.

Também referem sofrer um elevado nível de conflito de papéis, descontentamento com o clima social da empresa, o que leva a um ambiente de pouca qualidade e insatisfação com a liderança da organização. Os autores Di Martino, Hoel e Cooper (2003), igualmente nos seus estudos, apontaram como principal consequência para as testemunhas a saída da organização devido à sua experiência indireta com as situações de assédio moral ou psicológico no local de trabalho.

2.9 Mecanismos de prevenção do assédio moral (*mobbing*) no local de trabalho

Existe a necessidade que todas as organizações atuem por forma a prevenir este tipo de situações e comportamentos de assédio moral ou psicológico no local de trabalho, devendo favorecer as relações interpessoais, para que exista satisfação e bem-estar nos locais de trabalho, levando deste modo ao respeito mútuo.

Nos dias de hoje, já existem várias diretivas e vários materiais de orientação, que foram desenvolvidos e publicados por várias organizações e instituições. Contudo, falta avaliar a implementação e o impacto dessas recomendações.

Milczarek (2010), no Relatório Europeu de Observatório de Riscos, que elaborou para a Agência Europeia de Segurança e Saúde no Trabalho, propõe alguns métodos de prevenção para serem utilizados nos três níveis de prevenção que considera que existem, no combate ao assédio moral ou psicológico no local de trabalho.

Prevenção primária - o empregador deve adotar formas de informar e formar todos os funcionários da empresa, adotando os seguintes métodos: “informação e educação sobre o assédio e as suas consequências; diretrizes contendo informações sobre a natureza e extensão do problema e os seus efeitos sobre a saúde e a qualidade de vida; um código de ética com indícios de que a empresa não tolerará atos não éticos e discriminatórios; nos contratos, estes termos devem estar incluídos, regulando o assunto e aplicando sanções por qualquer violação das regras” (p. 95).

Prevenção secundária - quando o processo de assédio já teve início pode ser difícil controlá-lo caso não se tomem medidas efetivas. Desta forma os métodos propostos são: um confidente, que pode ser uma pessoa interna ou externa à empresa, que ouça os trabalhadores que acham que se consideram vítimas de assédio, levando a que o

trabalhador só pelo simples fato de reconhecer o problema quebre a negação que muitas vezes encobre a agressão e que tome uma iniciativa para impedir a continuação do assédio; um mediador, que oferece aos trabalhadores que estão em conflito a oportunidade de se encontrarem para resolverem as diferenças e negociar uma solução, permitindo que ambos compreendem os pontos de vista um do outro, que analisem o que aconteceu e que estabeleçam um acordo para poderem continuar a trabalhar num clima de mútuo respeito.

Prevenção terciária - pretende minimizar as consequências do assédio e estabelece os seguintes métodos para ajudar o trabalhador a recuperar a sua saúde e dignidade: o diagnóstico precoce dos efeitos na saúde pode ajudar a reduzir as consequências a nível pessoal, familiar e social; criar grupos de trabalhadores que já foram vítimas de assédio com o intuito de promover momentos de partilha de experiências, com o objetivo de que percebam que não são responsáveis pelo conflito, que reconheçam a agressão e que modifiquem os seus próprios comportamentos.

Entre as medidas preventivas, temos as soluções que foram propostas pelo Parlamento Europeu, que têm como objetivo fortalecer a proteção contra o *mobbing* no local de trabalho. Estas medidas são: lançar campanhas de informação geral sobre o *mobbing*, reportar de forma sistemática os dados sobre *mobbing* nas empresas; treinar e informar os gerentes; estabelecer uma infraestrutura *anti-mobbing* dentro da empresa; adaptar métodos de trabalho e distribuição de responsabilidades (SECO, 2003).

Mendez (2004), menciona as soluções que a Organização Mundial do Trabalho, propõe para prevenir o fenómeno do assédio – “preventivo: que eles tenham em conta a origem da violência e não apenas os seus efeitos; específico: dado que cada forma de violência exige diferentes remédios; múltiplas: no sentido de que você precisa de combinar diferentes tipos de resposta; imediato: um plano de intervenção imediato deve ser previamente estabelecido para conter os efeitos da violência” (p. 9).

Para autores como Guimarães e Rimoli (2006), existe a necessidade de estabelecer planos preventivos tanto de informação e formação como de implementação de protocolos de ação adequados, que permitam orientar a abordagem dos seguintes aspetos: “criar uma cultura organizacional que minimize e evite o *mobbing*; gerar estilos de gestão do conflito e de liderança participativos; dotar as potenciais vítimas de instrumentos de comunicação formal do problema na organização; dispor de indicadores

que circunscrevem a situação da organização com relação ao assédio psicológico” (p. 189).

Luna (2003) elaborou algumas ações para promover na cultura das empresas normas e valores contra o assédio moral ou psicológico no local de trabalho: “conhecimento por parte de todos do que é o assédio; investigação sobre os problemas de assédio; distribuição efetiva de normas e valores em todos os níveis; garantir que os empregados conheçam as normas e as respeitem; melhorar a responsabilidade e competência da direção na hora de abordar os conflitos; incluir trabalhadores e seus representantes na avaliação dos riscos e na prevenção do assédio moral; ter diretrizes claras com ações sociais positivas que incluam: compromisso ético por parte da gerência e dos trabalhadores para formar um ambiente livre de assédio, explicar os tipos de ações que são aceitáveis e as que não são, estabelecer as consequências decorrentes do não cumprimento das normas e valores da organização e as respectivas sanções, indicar onde e como as vítimas podem obter ajuda, compromisso para garantir que as vítimas possam se queixar sem represálias, explicar os procedimentos para abrir uma queixa formal, dados das pessoas ou organismos que podem auxiliar as vítimas e garantia da confidencialidade”.

2.10 Mecanismos de combate ao assédio moral (*mobbing*) no local de trabalho

Com as medidas preventivas que foram mencionadas anteriormente e as que possam ainda existir na literatura, não é possível garantir que as empresas e organizações as adotem para garantir que as situações de assédio moral ou psicológico no local de trabalho ocorram.

Leymann (1990), considera que deveria haver colaboração estreita entre psicólogos e advogados de forma a dar resposta a este fenómeno. Nos países onde os sindicatos têm grande poder eles vão ser envolvidos na resolução do problema, contudo nos países onde isso não acontece, deve existir uma intervenção de um advogado ou outra pessoa. Quando o assédio já se encontra numa fase avançada, as ações psicológicas e legais são de extrema importância.

Igualmente, Leymann (1990), propõem uma série de princípios para a mediação em casos muito graves de conflitos entre trabalhadores: a implementação de uma forma de

discussão eticamente sustentável; a criação de comportamentos formais, combinados por ambas as partes; evitar por completo danos psíquicos e sociais; abordar as duas partes como se estivessem ao mesmo nível; e ter um conciliador ativo no afastamento entre as partes e em conceber propostas autónomas. Através da aplicação destes princípios deverá ter como meta a eliminação do conflito e da expulsão da vítima. Leymann considera que o objetivo fundamental da conciliação para dissolver um conflito deve ser a supressão do respetivo conflito, concedendo à vítima os direitos básicos.

As estratégias de atuação para encontrar uma solução para o assédio moral no local de trabalho devem ter em conta três frentes: as pessoas (vítimas, agressor e os cúmplices), a instituição (com interesse em resolver o conflito com profissionais externos) e a legislação laboral que aborda o problema (Vives, 2002).

Desta forma vamos abordar estas três frentes - pessoas, instituições e legislação laboral – de forma independente.

2.10.1 As pessoas ou trabalhadores

As pessoas que são alvo de assédio moral ou psicológico no local de trabalho muitas vezes têm dificuldade em reconhecer que o são, adotando desta forma mecanismos de isolamento e de silêncio, criando um mal-estar nelas próprias, porque não sabem como fazer para se libertar desta situação e a quem recorrer.

As estratégias que a vítima deve aplicar para deixar de ser vítima segundo Iñaki Piñuel y Zabala (2001), começam com a identificação e descrição do problema, continuar com a desativação do desajustamento às respostas emocionais, como a raiva ou o ódio, “extrojeção” dos sentimentos de vergonha ou culpa, a aceitação da dor e limitações, concluindo com a submissão à autoestima assertiva (citado por Aliste, 2002).

Quando o trabalhador deteta que está a ser vítima de assédio moral ou psicológico, o primeiro passo que deve ter é entrar de imediato em contato com os profissionais que o podem ajudar tanto a abrandar os efeitos do assédio como a eliminar o mesmo. Posteriormente deverá dar conhecimento da situação ao representante legal dos trabalhadores da empresa, que deverá iniciar um processo de investigação de forma

discreta e objetiva. Caso a vítima decida iniciar uma ação legal, deve primeiramente informar a empresa da situação, contudo a vítima deverá antes de iniciar esta ação, informar a empresa da situação que está a ocorrer. Estas duas comunicações deveram ser formuladas por escrito e elaboradas por um profissional, onde o trabalhador guardará uma cópia de que a empresa tomou conhecimento, e para o caso de ser preciso, conseguir provar de que a empresa tinha conhecimento e não agiu. A vítima deverá exigir a presença do seu conselheiro legal ou sindical, em qualquer reunião, conversa ou tomada de decisão, dado que a empresa por norma escolherá a decisão mais fácil, que é alcançar um acordo mais ou menos vantajoso que ponha fim ao problema, em vez de o erradicar (Luna, 2003).

Para Hirigoyen (2006), a vítima quando toma consciência do que lhe está a acontecer, deve primeiramente procurar ajuda dentro da instituição, procurando de preferência um trabalhador, da direção ou do departamento de recursos humanos, que pela sua posição, possa alterar de alguma forma a sua situação. A vítima acima de tudo deve fazer um esforço para se manter com uma boa autoestima, falar com os colegas sobre o que lhe está a ocorrer, com o objetivo de aumentar a solidariedade e tentar criar ligações de ajuda mútua e amizade. Se a vítima notar que não consegue realizar estas ações e começar a sentir-se deprimida, deve procurar ajuda médica. Caso o departamento de recursos humanos ou a direção não ouvirem a vítima, esta deve então passar para a etapa da defesa. Nesta etapa as vítimas devem tentar ao máximo conseguir arranjar provas, mas caso não consigam, Hirigoyen propõe que elas arranjem um caderno de notas, onde possam registar todos os momentos, os acontecimentos, as palavras, as condutas de assédio, bem como o nome das testemunhas, permitindo deste modo que caso venha a existir um processo em tribunal, este consiga estabelecer um conjunto de indícios. Isto leva muitas vezes que as próprias vítimas tomem consciência da realidade e da seriedade da agressão. Esta autora alerta que antes de as vítimas recorrerem à justiça, devem tentar o processo de mediação.

O Instituto Aguascalentense de las Mujeres, organismo público mexicano, num dos artigos publicadas em 2011, menciona algumas estratégias para a vítima poder sobreviver ao assédio, estratégias apontadas por Iñaki Piñuel e Zabala. Este autor aconselha a vítima a desativar-se emocionalmente, tentar recuperar a sua imagem pública, tentar obter suficiente apoio interno e externo e caso necessário procurar um especialista. A vítima também deve ser ajudada no sentido de desenvolver habilidades

assertivas, para poder lidar com o agressor, não de maneira agressiva, mas sim para conseguir ser autoafirmativo. A vítima deve tornar público o que acontece em segredo, porque o assédio no trabalho não se pode desenvolver se não for feito em segredo, ela deve estar ciente da sua inocência e deve saber que as acusações que lhe são feitas não são verdadeiras.

2.10.2 As instituições

O fenómeno do assédio moral ou psicológico no local de trabalho surge dentro da própria instituição e do ambiente de trabalho que ela própria cria. Assim é fundamental que as instituições tenham um papel de extrema importância para o combate do mesmo. Contudo, observamos que nem todas as instituições estão empenhadas em combater este fenómeno.

Nos estudos realizados Leclerc (2005), chegou à conclusão que podem existir quatro vias de intervenção dentro das instituições:

- A via informativa, que consiste em instruir todos os trabalhadores sobre o fenómeno do assédio moral ou psicológico, esclarecendo como se podem defender caso se considerem vítimas;
- A via informal através da mediação e de apoio às vítimas;
- A via formal administrativa ou jurídica, onde a organização do trabalho interfere para impossibilitar que a situação de assédio continue;
- A via da palavra ou da ação coletiva, que favorece a análise crítica dos fatores organizacionais que causam o assédio e sugere a responsabilização coletiva dos problemas.

Para Sheehan (1999), todas as instituições devem saber o que é o assédio moral ou psicológico no local de trabalho, adotando como mecanismo de combate o confrontar o agressor, não de uma maneira punitiva, mas sim de uma maneira construtiva. Confrontar o agressor de acordo com o seu comportamento, dando-lhe a possibilidade de o mudar e de ter a oportunidade de entender a natureza do comportamento em questão, fazendo-o ver quais os riscos económicos e legais para a organização se esse

comportamento se mantiver. Este autor defende ainda que os estilos de gestão que as instituições usam contribuem para o fenómeno do assédio, afirmando que é necessário que os trabalhadores se tratem melhor uns aos outros e que as instituições tenham melhores padrões morais.

Guimarães e Rimoli (2006), referem que a vítima necessita de tratamento de urgência, existindo a possibilidade de uma intervenção coordenada e interdisciplinar, entre psicólogos, advogados, médicos e assistentes sociais, porque a coexistência das ações psicológicas e jurídicas, poderá possibilitar o fortalecimento da autoestima e da identidade da pessoa, bem como da recuperação da percepção da sua competência.

2.10.3 A legislação laboral

A via jurídica deveria ser a última opção a considerar pela vítima de assédio moral ou psicológico no local de trabalho, porque além de implicar um enorme desgaste a nível psicológico e financeiro para a mesma, não garante que a vítima seja vencedora, porque nem sempre os países têm legislações específicas que estejam à disposição das vítimas e que a apoiem.

Desta forma, a maioria dos investigadores nesta área afirma que existe a necessidade urgente de adoção de leis que punam este tipo de assédio, reforçando desta maneira que o assédio é uma conduta repreensível e inaceitável.

Mendez (2004), começou por definir nos seus estudos, as bases ético-legais fundamentais que sustentam o conceito de assédio na legislação: “direito à saúde do trabalhador; direito à dignidade do trabalhador; direito à privacidade; direito à igualdade perante a lei; conceção do parceiro trabalhador ou colaborador da empresa” (p. 8).

Na Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, a qual proclama o princípio da igualdade (art. 1.º), qualquer tipo de discriminação é punível (art. 2.º), o reconhecimento da personalidade jurídica (art. 6.º), a proibição da discriminação em geral (art. 7.º), o direito ao bom-nome e reputação (art. 12.º), o direito ao trabalho, à livre escolha de emprego, a condições justas e favoráveis de trabalho (art. 23.º, n.º 1).

No ano de 1989, surgiu uma diretiva do Conselho Europeu n. 89/391, que descrevia disposições relativas a questões de saúde e segurança no trabalho, determinando que o

empregador é responsável pela saúde e segurança dos trabalhadores no local de trabalho, estando incluído o risco de *mobbing*. Assim os estados-membros foram obrigados a empregar esta diretiva, por meio da elaboração de legislação ou de medidas não legislativas destinadas a eliminar ou diminuir o *mobbing* (Pascu, 2015).

A Carta Social Europeia de 3 de Maio de 1996, estabelece o dever de “promover a conscientização de informação e prevenção em relação a atos condenáveis ou explicitamente hostis ou ofensivos, dirigidos repetidamente contra todos os empregados no local de trabalho e adotar as medidas apropriadas para proteger os trabalhadores contra tais comportamentos” (p. 46).

No ano de 2007, foi assinado o Acordo Europeu sobre Assédio e Violência no Trabalho, por várias instituições europeias, onde se sancionam todos os tipos de assédio e violência, bisando o dever da entidade empregadora de proteger os trabalhadores em relação a esses comportamentos, os quais podem produzir consequências sociais e económicas graves (Comissão das Comunidades Europeias, 2007).

No artigo nº 31 da carta dos direitos fundamentais da União Europeia, no capítulo que aborda os direitos fundamentais dos cidadãos da União Europeia, refere que “todo o empregador tem direito a condições de trabalho que estejam em conformidade com a sua saúde, segurança e dignidade” (Pascu, 2015, p. 46).

A Comissão Europeia, através da COM (2014) 332 final, de 6.6.2014 – “Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, relativa a um quadro estratégico da EU para a saúde e segurança no trabalho 2014-2020”, “incitou as autoridades nacionais e os parceiros sociais a intensificarem a necessidade de preservar a segurança e saúde no trabalho no centro de preocupação de todos os governos, de modo a garantir um ambiente saudável e seguro para todos os cidadãos. Menciona ainda a necessidade de definir um quadro de ação, de cooperação e de intercâmbio de boas práticas no domínio da saúde e da segurança no trabalho para o período de 2014-2020”.

No artigo científico elaborado por Di Martino, Hoel e Cooper (2003), mencionaram uma série de países europeus com as suas respetivas legislações.

Na Suécia referem que foi no ano de 1993, que surgiram as primeiras duas leis: Violência e ameaças no local de trabalho (FS 1993) e Vitimização no Trabalho (ASF,

1993). Estas leis exigem que os empregadores planifiquem e organizem o trabalho de forma a prevenir a ocorrência de violência e vitimização, devendo deixar claro que estas ocorrências não serão toleradas no local de trabalho.

Na Holanda, desde 1994, que foi elaborada a Lei das Condições de Trabalho, que obrigou os empregadores a proteger os seus trabalhadores do assédio sexual, da agressão psicológica e da violência no local de trabalho. O artigo 4 da lei decreta claramente que “dentro da política geral das condições de trabalho, o empregador deve conduzir uma política destinada a proteger os trabalhadores do assédio sexual, agressão e violência” (p. 47).

Na França, em 2002, introduziram a Lei 2002-73, no Código do Trabalho, definindo o assédio moral, descrevendo as obrigações para o empregador de introduzir todas as medidas necessárias para evitar este tipo de assédio, oferecendo proteção prolongada à vítima, incluindo a possibilidade de recorrer a um mediador externo. No Código do Trabalho também está definido que os sindicatos têm poder para intervir nos casos de assédio moral nos setores público e privado. Quando existe uma violação destas disposições, as sanções de até um ano de prisão e uma multa de € 15.000 podem ser aplicadas de acordo com o Art. L 152-1-1 do Código do Trabalho e o Art. 222-32-2 do Código Penal.

Na Bélgica, a Lei de 11 de Junho de 2002 relativa à proteção contra a violência, o assédio moral e o assédio sexual no local de trabalho, modifica a Lei de 4 de Agosto de 1996, em particular o art. 32. A lei descreve as obrigações dos empregadores de colocar em operação uma série de medidas preventivas para reduzir o risco de violência no local de trabalho. O autor da violência é que fica abrigado a provar ou demonstrar que os atos e comportamentos que pretendem ser exemplos de violência no local de trabalho, não constituíram, de fato, violência.

Na Dinamarca, o acordo assinado em 2001, pela Autoridade Dinamarquesa do Ambiente de Trabalho, o *bullying* e o assédio serão tratados pelos empregadores e funcionários das empresas que utilizam acordos locais para enfrentar essas questões. As primeiras diretrizes foram criadas pela Inspeção do Trabalho Dinamarquês, intituladas Intimidação e assédio sexual, em Março de 2002 e Risco de violência em relação ao desempenho do trabalho, em Outubro de 1997. Em Junho de 2002, o Ministério do Emprego Laboral introduziu uma nova alínea aos regulamentos ministeriais referentes

ao desempenho no trabalho, incitando que “o trabalho não implique qualquer risco de deterioração física ou mental devido ao *bullying*/assédio, incluindo a assédio sexual”.

Na Finlândia, a primeira tentativa organizada de abordar os problemas de saúde emergentes no trabalho, foi em Junho de 2002, quando foi aprovado pelo parlamento a Lei de Segurança e Saúde no Trabalho. Nesta lei os empregadores são obrigados a monitorar o ambiente de trabalho, a condição da “comunidade de trabalho”, a segurança dos procedimentos de trabalho, tomar as medidas necessárias para remediar as queixas nesta área, uma vez informadas. Nesta lei os funcionários, também têm obrigações, que passam por cuidar da sua própria segurança e dos outros funcionários, utilizando os meios disponíveis. Enfatiza também a cooperação entre empregador e empregado e de treinamento e orientação dada aos funcionários.

Na Irlanda, em 2001, a Autoridade de Saúde e Segurança, estabeleceu uma “*Task Force*” para realizar uma auditoria profunda à legislação existente, concluindo que não havia a necessidade de introduzir uma nova legislação ou alterar a já existente. Em 2002, e com as recomendações da “*Task Force*”, foram elaborados três códigos de práticas para estabelecer políticas *anti-bullying* e promover melhores práticas a nível empresarial, que são: Código de prática sobre a prevenção do *bullying* no local de trabalho; Código de prática sobre assédio sexual e assédio no trabalho; Diretrizes sobre a prevenção do *bullying* no local de trabalho.

No Reino Unido, não há legislação específica sobre a violência no trabalho, mas vários atos gerais têm relevância nesta área, e o mais importante é a Lei de Proteção contra o Assédio, nº 40, de Março de 1997. Esta lei não aborda especificamente a violência no trabalho, contudo é de amplitude suficiente para cobrir o assédio neste e em muitos outros locais. Outra lei importante é a Lei de Direitos de Emprego, de 1996, que prevê que os empregados não sejam indevidamente demitidos, onde no caso do *bullying*, o conceito utilizado é o de “demissão construtiva” porque um empregado é descartado de forma construtiva quando deixa deliberadamente o emprego porque o empregador infringiu fundamentalmente um termo expresso ou implícito do contrato de trabalho.

Na Alemanha, a ampla proteção geral oferecida aos trabalhadores pela Lei de Proteção ao Emprego, em conjunto com as obrigações detalhadas imposta à empresa pela Lei de Constituição e Obras, juntamente com as disposições penais do Código Penal, foram até agora consideradas suficientes para combater a violência no local de trabalho.

Na Itália, não existe legislação nacional nesta área promulgada, apesar das várias tentativas apresentadas ao Parlamento para regulamentar esta área. Contudo, a nível regional, como por exemplo no Lazio, em 2001, foi introduzida uma nova lei normativa específica, que determina que as “unidades *anti-mobbing*” devem ser criadas em todos os centros locais de saúde e segurança para oferecer consultoria, suporte e tarefas preventivas, que deverão ser compostas por um especialista em direito do trabalho, médica especializada em higiene pública, psicóloga, socióloga e assistente social.

Na Espanha, já existiram várias tentativas de introduzir uma legislação específica, contudo todas falharam. Em 2002, foi a tentativa mais recente. Os tribunais espanhóis, estabeleceram princípios importantes no que se refere ao assédio moral no local de trabalho. Como exemplos temos: que o assédio moral no trabalho deve ser considerado como um acidente de trabalho; nos casos de *mobbing*, a vítima deve provar os acontecimentos mencionados; uma série de decisões dos tribunais que impõem uma indemnização substancial à vítima.

Contudo a legislação que foi referida para os países em supra, já poderá estar desatualizada, devido ao fato de se ter encontrado pouca literatura referente a este tema.

Portugal

Apesar de ser muito difícil provar a existência do assédio moral ou psicológico no local de trabalho, este conceito entra pela primeira vez no Código do Trabalho em 2003 (artigo 24^a). Atualmente e segundo a última versão atualizada em 1 de Outubro de 2017, o assédio está contemplado na Divisão II – Proibição de assédio, no artigo 29º - Assédio, do Código do Trabalho.

“Artigo 29.º - Assédio

1 – É proibida a prática de assédio.

2 – Entende-se por assédio 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.

3 – Constitui assédio sexual o comportamento indesejado de caráter sexual, sob forma verbal, não-verbal ou física, com o objetivo ou o efeito referido no número anterior.

4 – A prática de assédio confere à vítima o direito de indemnização, aplicando-se o disposto no artigo anterior.

5 – A prática de assédio constitui contraordenação muito grave, sem prejuízo da eventual responsabilidade penal prevista nos termos da lei.

6 – O denunciante e as testemunhas por si indicadas não podem ser sancionados disciplinarmente, a menos que atuem com dolo, com base em declarações ou fatos constantes dos autos do processo, judicial ou contraordenacional, desencadeado por assédio até decisão final, transitada em julgado, sem prejuízo do exercício do direito contraditório.”

A Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (2019), continua a combater a igualdade e a não discriminação entre homens e mulheres no ambiente laboral e no que diz respeito as mulheres ganharem em média pelo trabalho, um valor igual ou até menos que os homens. Esta comissão também oferece apoio e acompanhamento jurídico em situações de discriminação em função do género, inclusive acompanhamento jurídico em casos de assédio moral, psicológico e até sexual no ambiente de trabalho.

Na Constituição da República Portuguesa (2005), também estão contempladas as condições psicossociais no local de trabalho: Artigo 13.º - Principio da Igualdade; Artigo 26.º - Outros direitos pessoais; Artigo 58.º - Direito ao trabalho; Artigo 59.º - Direitos dos trabalhadores.

2.11 Instrumentos de avaliação do assédio moral (*Mobbing*) no local de trabalho

O primeiro ímpeto sobre o termo *mobbing* foi dado numa apresentação sobre o mesmo, que Leymann fez em 1990, num congresso sobre a saúde e segurança no trabalho em Hamburgo. Em 1993, publicou o seu primeiro livro sobre *mobbing* em alemão. Contudo, o termo inicialmente escolhido por este autor para representar o fenómeno do abuso psicológico no local de trabalho foi o “terror psicológico” ou “psicoterrorização”, termos bastante mais gráfico e chocantes (Rivera & Rodríguez-Abuín, 2003).

Além de criar o conceito e de realizar os primeiros estudos clínicos e epidemiológicos, criou uma lista com 45 atividades de *mobbing* em forma de questionário, que chamou de LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*), que foi utilizado, entre outros, numa grande investigação na maior fábrica de siderurgia na Suécia (Rivera & Rodríguez-Abuín, 2003).

Foram vários os autores como Carvalho (2006), Guimarães et al (2005) e Rivera e Rodríguez-Abuín (2003), que durante os seus estudos, identificaram que Leymann no LIPT, categorizou as 45 estratégias de *mobbing* em cinco divisões, que foram coloquialmente chamados de “As cinco principais manobras de destruir um bom profissional”:

- **Limitar a sua comunicação:** o agressor impõe a sua autoridade sobre o que se pode dizer ou não e à vítima é recusado o direito de falar ou de ser ouvido (perguntas de 1-11 do LIPT).

- **Limitar o seu contato:** não se dirige qualquer palavra à vítima, certificando-se que mais ninguém o faça. São cortadas as fontes de informação e está fisicamente isolado dos seus colegas de trabalho (perguntas de 12-16 do LIPT).

- **Difama-lo diante dos seus colegas:** piadas sobre a vítima, sua família, origens, história e meio ambiente (perguntas de 17-31 do LIPT).

- **Difamar a sua capacidade profissional e de trabalho:** é dado à vítima tarefas muito abaixo ou muito acima da sua capacidade, ou não lhe é autorizado fazer tarefa alguma. O agressor vai reprovar os menores erros ou defeitos, o seu trabalho e as suas competências profissionais vão ser negligenciadas (perguntas de 32-38 do LIPT).

- **Comprometer a sua saúde:** além de ataques diretos, a simples submissão a um regime de assédio psicológico, já tem consequências negativas psicológicas e psicossomáticas, contudo o que é testado neste inventário são os comportamentos do agressor e não o seu impacto sobre a vítima (perguntas de 39-45 do LIPT).

Com o objetivo de identificar as razões e efeitos do assédio moral nos locais de trabalho, foram vários os investigadores que desenvolveram vários instrumentos, como o Inventário de Terror Psicológico de Leymann, o Inquérito ao Bullying no Trabalho, o Instrumento de Comportamento e Violência Psicológica no Local de Trabalho, o

Questionário de Relacionamentos e o Questionário de Violência no Trabalho (Korukcu, Bulut, Tuzcu, Bayram e Turkmen, 2014).

Além dos instrumentos que os autores referiram anteriormente, nestas duas últimas décadas houve igualmente outros autores que desenvolveram estudos sobre o desenvolvimento de novos instrumentos para avaliação do assédio moral ou psicológico no local de trabalho. Deste modo iremos apresentar alguns exemplos:

- CISNEROS: Questionário individual sobre psicoterror, negação, estigmatização e rejeição nas organizações sociais, que foi desenvolvido por Zabala e Cantero em 2006, e que tem como objetivo avaliar o grau de assédio psicológico sofrido, bem como os seus efeitos psicossociais relacionados com o trabalho;
- Cuestionario de Hostigamiento psicológico en el trabajo (HPT), que foi desenvolvido por Fornés, Martínez-Abascal e Banda em 2008, e tem como objetivo detetar comportamentos de intimidação, a fim de evitar os primeiros passos de assédio moral no local de trabalho;
- Inventário de assédio para ambientes de trabalho em enfermagem, que foi desenvolvido por Hutchinson, Jackson, Vickers e Wilkes em 2008, e tem como objetivo ajudar os enfermeiros expostos ao assédio moral a rotular e compreender melhor as suas experiências;
- Cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT), que foi desenvolvido por Moreno-Jiménez, Rodríguez-Munoz, Morante, Garrosa, Rodríguez-Carvajal e Díaz em 2008, e tem como objetivo apresentar propriedades psicométricas satisfatórias que permitem avaliar o assédio moral;
- Escala de Abuso Psicológico en el Lugar de Trabajo (EAPA-T), que foi desenvolvida por Escartín, Rodríguez-Carballeira, Gómez-Benito e Zapf em 2010, e tem como objetivo avaliar o assédio moral;
- Escala de Perceção do assédio Moral no trabalho (EP-AMT) e Escala de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho (EIA-AMT), que foram desenvolvidas por Martins e Ferraz em 2011, e tem como objetivo apresentar ferramentas que abreviam o tempo de diagnóstico, indicam a presença de assédio e o quanto ele atinge emocionalmente o trabalhador;

- O Questionário de Atos Negativos (NAQ-R), que foi desenvolvido por Einarsen e Raknes, e tem como objetivo avaliar os comportamentos negativos percebidos no local de trabalho (Villar, Caputo, Coria & Messoulam, 2012).
- Development and Validity of Workplace Bullying in Nursing – Type Inventory (WPBN-TI), que foi desenvolvido por Younju e Mihyoung em 2014, e tem como objetivo determinar os tipos de assédio moral em ambiente de trabalho de enfermagem;
- Escala Laboral de Assédio Moral (ELAM), que foi desenvolvido por Rueda, Baptista e Cardoso em 2015, e tem como objetivo avaliar as condições de trabalho, humilhação e preconceito no local de trabalho.

3. Aferição para a População Portuguesa da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60)

A LIPT-60 é um questionário escalar autoadministrado que avalia 60 estratégias diferentes de assédio psicológico, que deriva do LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*) dicotômico original de 45 itens de Leymann.

3.1 Justificação do estudo

O assédio moral pode condicionar a qualidade e o ambiente de trabalho, pelas consequências que acarreta para o trabalhador, para a organização e para a sociedade, considerando-se relevante efetuar uma aferição de uma escala de *mobbing*, para posteriormente poder ser utilizada nos contextos organizacionais e para que estes se envolvam no sentido de lutar contra o assédio moral no local de trabalho.

Neste estudo, sendo um estudo de grande sensibilidade optou-se pela metodologia de carácter quantitativo, para podermos aceder a um maior número de respostas possíveis ao questionário, para conseguirmos obter uma boa validade de conteúdo e uma boa fiabilidade, no que respeita à consistência interna da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60), conseguindo desta forma manter o anonimato dos participantes.

3.2 Metodologia de Investigação

3.2.1 Objetivos do estudo

O presente trabalho de investigação tem como objetivo geral a aferição para a população portuguesa de um instrumento de avaliação, nomeadamente da escala de estratégias de assédio psicológico no trabalho – *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60)).

Para a concretização deste propósito, foram definidos como objetivos específicos o estudo das características psicométricas do referido instrumento de avaliação.

3.2.2 Tipo de estudo

Com base no tema em análise, a metodologia está centrada num estudo de natureza quantitativo, que será de carácter correlacional, de corte transversal e exploratório.

3.2.3 Variáveis do estudo

As variáveis independentes estudadas foram as variáveis sociodemográficas: Género e Idade. Como variável dependente, temos as dimensões da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60).

3.2.4 Participantes do estudo

Os participantes delineados para este estudo, foram indivíduos tanto do sexo feminino como masculino, com idade superior a 18 anos, que já tenham tido algum tipo de vínculo laboral e que residam em Portugal.

3.2.5 Instrumento de recolha de dados e procedimento geral

Um questionário escalar de autopreenchimento foi o instrumento de recolha de dados elegido para a realização deste estudo, sendo composto por duas questões diretas referentes às características sócio-demográficas e por um instrumento de medida, a LIPT-60 (Escala de *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* – versão modificada e adaptada em espanhol por González de Rivera & Rodríguez Abuín, em Espanha no ano de 2005).

Em 1989, Leymann, desenvolveu o questionário LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*), para estabelecer a frequência de *mobbing* numa organização. Desta forma, o método foi validado e consegue diferenciar entre funcionários com “*mobbed*” e “*não mobbed*”. Ele indica igualmente que esta situação social não é linear, isto é, não existem graus de *mobbing*, ou se é vítima ou não é.

No ano de 2005, os autores González de Rivera e Rodríguez-Abuín adaptaram o *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (LIPT) para Espanha, onde adicionaram 15 comportamentos e avaliaram a frequência e a intensidade dos

comportamentos compreendidos pelo entrevistado, dando assim origem ao Cuestionario de estratégias de acoso en el trabajo – el LIPT-60 modificado.

Em Portugal, Carvalho (2007) e João (2012), traduziram o LIPT-60, para a língua portuguesa, e validaram-no à população portuguesa, mais em concreto à população de enfermagem em contexto hospitalar, tendo igualmente as duas autoras realizado um estudo de assédio moral nesse mesmo contexto hospitalar.

<p>Versão original Leymann</p>	<p>Versão espanhola González de Rivera e Rodríguez-Abuín</p>	<p>Versão Portuguesa Carvalho; João</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Criou uma lista com 45 atividades de <i>mobbing</i> em forma de questionário; - Questionário dicotómico - Categorizou as 45 estratégias de <i>mobbing</i> em cinco divisões: 1 - Limitar a sua comunicação (itens 1-11); 2 - Limitar o seu contato (itens 12-16); 3 - Difama-lo diante dos seus colegas (itens 17-31); 4 - Difamar a sua capacidade profissional e de trabalho (itens 32-38); 5 - Comprometer a sua saúde (itens 39-45). 	<ul style="list-style-type: none"> - Tradução para espanhol e adaptação do LIPT à população espanhola. - Acrescentaram 15 estratégias de assédio moral ao questionário original (itens 46-60). - Desenvolveram deste modo um questionário escalar do tipo <i>Likert</i>: LIPT-60. - A interpretação e correção do LIPT-60, é realizada com base em indicadores globais, dimensionais e estratégias concretas de assédio moral. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tradução para português e validação da escala LIPT-60, versão espanhola, para a população portuguesa, mais concretamente a uma população de enfermagem em contexto hospitalar e respetivo estudo nesse mesmo contexto. - Mantiveram a mesma metodologia de correção do LIPT-60, versão espanhola.

Tabela 1 – Comparação entre as versões do LIPT – Adaptado de González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), Carvalho (2007) e João (2012).

Na versão espanhola elaborada pelos autores González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), a adição de mais 15 estratégias de assédio às 45 já existentes no LIPT original de Leymann, deveu-se ao fato de estes autores nos seus estudos terem observado estratégias de assédio em Espanha que não estavam na lista de Leymann.

Além disto, modificaram o tipo de respostas, que passou de questionário do tipo dicotômico, onde o trabalhador responde às perguntas de forma afirmativa ou negativa (LIPT), para um questionário escalar do tipo *Likert*, onde o trabalhador pode avaliar de 0 (“absolutamente nada”) a 4 (“extremamente”) o grau que experimentou essa conduta (LIPT-60), permitindo deste modo obter informações sobre a frequência e a intensidade das estratégias de assédio.

González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), na interpretação e no procedimento de correção do LIPT-60, subdividiram o questionário em seis dimensões: 1- Dimensão do “Desprestígio Laboral” (DL): são as estratégias que geram desmérito no trabalho, por meio da distorção da comunicação, murmúrios, difamações e medidas que escondem as capacidades do trabalhador. 2 - Dimensão “Entorpecimento do Progresso” (EP): são as estratégias que impedem de forma repetitiva o funcionamento laboral, rebaixando o mesmo com tarefas improprias para as suas capacidades. 3 - Dimensão “Bloqueio à Comunicação” (BC): é onde estão compreendidos os aspetos referentes à comunicação intraorganizacional e extraorganizacional. 4 - Dimensão “Intimidação Encoberta” (IE): são as estratégias que compreendem as ameaças e danos dissimulados para que não seja possível identificar os responsáveis. 5 - Dimensão “Intimidação Manifesta” (IM): é onde estão incluídas as ameaças ou restrições que se impõem de forma direta, incluindo em público. 6 - Dimensão “Desprestígio Pessoal” (DP): são as estratégias de desmérito da vida pessoal e privada, onde são feitas reprovações à forma de ser, viver e pensar do trabalhador.

Dimensões do LIPT-60
<p>“Desprestígio Laboral” (DL) Itens: 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 55, 57, 58, 59 e 60</p>
<p>“Entorpecimento do Progresso” (EP) Itens: 14, 27, 32, 33, 34, 35 e 37</p>
<p>“Bloqueio à Comunicação” (BC) Itens: 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52 e 53</p>
<p>“Intimidação Encoberta” (IE) Itens: 7, 9, 43, 44, 46, 47 e 48</p>
<p>“Intimidação Manifesta” (IM) Itens: 1, 2, 4, 8, 19 e 29</p>

“Desprestígio Pessoal” (DP)

Itens: 6, 20, 21, 24, 25, 30 e 31

Tabela 2 – Dimensões da LIPT-60 – Adaptado de González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005)

Para Carvalho (2007), no seu estudo de tradução para a língua portuguesa e validação do LIPT-60, versão espanhola, para a população portuguesa, mais concretamente para a população de enfermagem em contexto hospitalar, e após ter realizado uma análise fatorial exploratória, retiraram seis fatores, que deram origem a seis dimensões.

A origem destas seis dimensões, deveu-se ao fato de os fatores extraídos não coincidirem com os encontrados pelos espanhóis, tendo sido necessário a autora atribuir uma nova designação para cada dimensão obtida: 1 - “Intimidação e Isolamento”; 2 - “Bloqueio à Comunicação”; 3 - “Desprestígio Laboral”; 4 - “Manipulação Pessoal e Profissional”; 5 - “Bloqueio ao Progresso Profissional”; 6 - “Agressividade Declarada”. Através da revisão da literatura e quanto aos itens correspondentes a cada dimensão não foi possível obter esses dados.

João (2010), igualmente no seu estudo de tradução para a língua portuguesa e validação do LIPT-60, versão espanhola, para a população portuguesa, mais concretamente para a população de enfermagem em contexto hospitalar, e após ter realizado uma análise fatorial exploratória, retiraram nove fatores, que deram origem a nove dimensões.

A origem destas nove dimensões, deveu-se ao fato de os 60 itens se terem agrupado de forma diferente da dos espanhóis, tendo sido necessário a autora atribuir uma nova designação para cada dimensão obtida: 1 - “Desprestígio Laboral”; 2 - “Isolamento”; 3 - “Ataques Diretos”; 4 - “Desprestígio Pessoal”; 5 - “Manipulação Profissional”; 6 - “Bloqueio ao Progresso”; 7 - “Difamação”; 8 - “Bloqueio à Comunicação”; 9 - “Intimidação”.

Dimensões do LIPT-60
“Desprestígio Laboral” Itens: 28, 29, 33, 49, 54, 55, 56, 57, 58, 59 e 60
“Isolamento” Itens: 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16
“Ataques Diretos”

Itens: 31, 40, 41, 42, 43, 44, 45 e 46
“Desprestígio Pessoal” Itens: 20, 21, 22, 23, 24, 26 e 30
“Manipulação Profissional” Itens: 47, 48, 50, 51, 52 e 53
“Bloqueio ao Progresso” Itens: 27, 32, 34, 35, 36, 37, 38 e 39
“Difamação” Itens: 6, 17, 18, 19 e 25
“Bloqueio à Comunicação” Itens: 1, 2, 3, 4 e 5
“Intimidação” Itens: 7, 8 e 9

Tabela 3 – Dimensões da LIPT-60 – Adaptado de João (2012)

A nível global, na interpretação e no procedimento de correção do LIPT-60, González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), incluíram o cálculo de três indicadores globais: 1 – NEAP: que corresponde ao número total de estratégias de assédio moral; 2 – IGAP: que corresponde ao índice global de assédio moral; 3 – IMAP: que corresponde ao índice médio de assédio moral.

Indicadores Globais	Cálculo e Importância
NEAP – Número total de estratégias de assédio moral	- Contagem simples de todas as respostas distintas de zero (absolutamente nada) - O valor obtido corresponde à média de comportamentos de assédio experimentado
IGAP – Índice global de assédio moral	- Determinado a partir da soma dos valores designados a cada estratégia de assedio moral, dividindo por 60 (número total de estratégias consideradas) - O resultado averigua o efeito que as estratégias exercem sobre os trabalhadores
IMAP – Índice médio de assédio moral	- Advém da divisão da soma dos valores designados a cada estratégia de assédio pelo número total de respostas positivas (NEAP)

	- O valor calcula o valor médio designado às respostas positivas, fornecendo informação sobre a intensidade e frequência dos comportamentos de assédio sofridos.
--	--

Tabela 4 – Indicadores globais: cálculo e importância na versão da LIPT-60 – Adaptado de González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005) e Carvalho (2007)

González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), referiram igualmente a existência de 10 itens que não poderiam ser agrupados nas dimensões descritas anteriormente, tendo sido levados em conta para a obtenção dos indicadores globais NEAP, IMAP e IGAP, bem como para a análise qualitativa, deixando desta forma que os itens se mantivessem no questionário pelo fato de serem muito relevantes na caracterização do assédio.

<p>Itens que não se agrupam em nenhuma das dimensões:</p> <p>22, 23, 26, 36, 38, 39, 40, 41, 42 e 45</p>

Tabela 5 – Itens que não se agrupam nas 6 dimensões da LIPT-60 - Adaptado de González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005)

Após a aplicação dos questionários e da análise estatística ter sido efetuada, González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), chegaram à conclusão que o questionário tinha um bom índice de confiabilidade devido os valores dos métodos de Correlação das duas metades, que apresentaram valores de 0,90; 0,89; 0,88; 0,83; 0,83 e 0,85 e do *alfa de Cronbach* para cada uma das seis dimensões apresentaram valores de 0,94; 0,88; 0,92; 0,83; 0,84 e 0,84. Realizaram também a técnica de análise fatorial exploratória, para definir a estrutura do teste e validar teoricamente as dimensões indicadas no assédio psicológico. Para este efeito utilizaram o método do componente principal para extrair os fatores e um método de rotação que foi o varimax ortogonal. Obtiveram assim 14 fatores, onde somente os primeiros 6 fatores coincidem com as dimensões indicadas no assédio psicológico no trabalho.

No estudo de Carvalho (2007), e após o estudo das características psicométricas da LIPT-60, no que respeita à validade de conteúdo da LIPT-60, foram utilizadas a Medida de KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*), que apresentaram um valor de 0,900 e do teste de esfericidade de *Bartlett* que apresentava um valor de $p < 0,001$. No que respeita à fiabilidade interna da LIPT-60, o indicador estatístico de fidedignidade de um instrumento psicométrico, o *alfa de Cronbach* para a totalidade dos sessenta itens obteve um valor de 0,941, corroborado pelo valor da Correlação de *Split-*

Half, que foi de 0,835 e pelo coeficiente *Spearman-Brown*, que obteve um valor de 0,843. No que respeita à consistência interna das seis dimensões extraídas dos seis fatores, obtiveram um valor do *alfa de Cronbach* de 0,93; 0,80; 0,86; 0,65; 0,75 e 0,73.

No caso do estudo de João (2012), e após o estudo das características psicométricas da LIPT-60, no que respeita à validade de conteúdo da LIPT-60, foram utilizadas a Medida de KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*), que obtiveram um valor de 0,972 e do teste de esfericidade de *Bartlett*, que apresentava um valor de $\chi^2(1770)=129846,50$ e com significância estatística $p<0,001$. No que respeita à fiabilidade interna da LIPT-60, o indicador estatístico de fidedignidade de um instrumento psicométrico, o *alfa de Cronbach* para a totalidade dos sessenta itens obteve um valor de 0,97, tendo igualmente as nove dimensões, que foram retiradas dos nove fatores extraídos da análise fatorial exploratória, tidos valores do *alfa de Cronbach* de 0,94; 0,90; 0,89; 0,85; 0,86; 0,85; 0,86; 0,80 e 0,67.

Quanto às instruções de administração do Cuestionario de estratégias de acoso en el trabajo – el LIPT-60 modificado, González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), utilizaram o seguinte texto padrão: “Abaixo está uma lista de diferentes situações ou comportamentos de assédio que você pode ter sofrido em seu trabalho, marque cada um deles o grau em que você experimentou”. A diferença entre o LIPT e o LIPT-60 foi: “... marque o que experimentou” (LIPT) para “... marcar em cada um deles o grau em que você experimentou” (LIPT-60).

Relativamente à correção do Cuestionario de estratégias de acoso en el trabajo – el LIPT-60 modificado, González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), referem que este questionário além de facultar uma informação global e particular, possibilita avaliar as seis dimensões de assédio nos seguintes índices:

- Índice de desprestígio laboral (DL) = Pontuação da soma dos itens 5, 10, 17, 18, 28, 49, 50, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60/14

- Índice de entorpecimento do progresso (EP) = Somatório dos itens 14, 27, 32, 33, 34, 35, 37/7

- Índice de bloqueio à comunicação (BC) = Somatório dos itens 3, 11, 12, 13, 15, 16, 51, 52, 53/9

- Índice de intimidação encoberta (IE) = Somatório dos itens 7, 9, 43, 44, 46, 47, 48/7
- Índice de intimidação manifesta (IM) = Somatório dos itens 1, 2, 4, 8, 19,29/6
- Índice de desprestígio pessoal (DP) = Somatório dos itens 6, 20, 21, 24, 25, 30, 31/7

Para avaliar os três indicadores globais criados por González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), o cálculo é feito da seguinte forma:

- NEAP (é o número total de estratégias de assédio psicológico): o cálculo é feito pela contagem simples de todas as respostas não zero.
- IGAP (é o índice global de assédio psicológico): o cálculo é obtido pela adição dos valores atribuídos a cada estratégia de assédio psicológico e dividindo esta soma pelo número total de estratégias consideradas no questionário, ou seja, por 60 (ou o número de respostas respondidas).
- IMAP (é o índice médio de assédio psicológico): o cálculo é obtido pela soma dos valores atribuídos a cada estratégia dividindo pelo número total de respostas positivas (NEAP).

O questionário escalar (LIPT-60) foi traduzido para português, posteriormente foi elaborado um formulário *on-line* na plataforma do Google DOCS, tendo sido alojado num site da internet, para os participantes poderem aceder ao mesmo *on-line* (Anexo VI).

3.2.6 Procedimentos formais e éticos

Na investigação científica, a recolha de dados deve ser antecedida de procedimentos ético-legais que garantam os direitos das pessoas envolvidas.

Após a escolha do instrumento a utilizar no presente estudo, foi solicitada autorização aos respetivos autores (Anexo I).

Para que fosse possível aplicar o instrumento de recolha de dados, foi feito um pedido formal dirigido aos reitores/diretores das diversas universidades/faculdades existentes em Portugal, seleccionadas de forma aleatória, onde foi claramente apresentada a

temática em estudo, os objetivos da investigação e as condições em que será feita a recolha de dados (Anexo II).

Na colheita de dados *on-line*, quando os participantes acedem ao formulário, é-lhes explicado os objetivos de estudo, as condições de participação (Anexo III) e a aceitação da “Declaração de Aceitação de Participação” (Anexo IV). Após aceitarem participar no estudo, é-lhes referido que o estudo é de carácter anónimo e confidencial, que a participação é voluntária e que poderão desistir a qualquer momento, e que o preenchimento do mesmo terá de ser feito de forma individual.

3.2.7 Tratamento estatístico dos dados

Após a receção dos formulários *on-line* na plataforma do Google DOCS, os dados obtidos foram analisados estatisticamente através da estatística descritiva, tendo sido utilizado o software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versão 25 para *Windows*.

3.3 Apresentação e análise dos resultados

3.3.1 Características gerais da amostra

A amostra é constituída por 294 participantes, onde relativamente ao género, a distribuição dos participantes é heterogénea, porque aproximadamente $\frac{3}{4}$ da amostra é do género feminino (tabela 6).

Género				
	Frequência	Percentagem	Percentagem válida	Percentagem acumulativa
Masculino	83	28,1	28,2	28,2
Feminino	211	71,5	71,8	100,0
Total	294	99,7	100,0	

Tabela 6 – Amostra do estudo e respetivas percentagens – Máximo (2018)

Relativamente à idade, o participante mais novo tem 18 anos e o mais velho 69 anos; a média de idades encontrada é de 35,20, com um desvio padrão de 13,632. A mediana foi de 33 anos (tabela 7).

Estatísticas	
Idade	
Válido	294
Média	35,20
Mediana	33,00
Desvio padrão	13,632

Tabela 7 – Média e mediana da idade dos participantes e desvio padrão – Máximo (2018)

3.3.2 Validade de Conteúdo da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60)

O estudo das características psicométricas da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60) foi efetuado com a amostra total que respondeu aos formulários *on-line*, ou seja, 294 participantes.

A validade da prossecução da aplicação de uma análise fatorial foi efetuada através da avaliação do KMO (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*) e do teste de esfericidade de *Bartlett*.

O valor de KMO encontrado foi de 0,919, o que é considerado excelente. O teste de *Bartlett* apresenta um valor de $\chi^2(1770)=18562,445$ e com significância estatística $p<0,001$, o que significa que as variáveis se correlacionam significativamente (tabela 8). Por este dois resultados, ambos os critérios sustentam a validade de conteúdo da escala.

Medida de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de adequação de amostragem		,919
Teste de esfericidade de Bartlett	Qui-quadrado	18562,445
	Df	1770
	Sig.	,000

Tabela 8 – KMO e teste de *Bartlett* para a LIPT-60 – Máximo (2018)

3.3.3 Fiabilidade da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60) e das dimensões

O *alfa de Cronbach* é um importante indicador estatístico de fiabilidade ou confiabilidade de um instrumento psicométrico. Deste modo quanto à fiabilidade deste instrumento, no aspeto da consistência interna, um *alfa de Cronbach* para a totalidade dos 60 itens é de 0,975, o que indica uma medida de fiabilidade forte (tabela 9).

Estatísticas de confiabilidade		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	Número de itens
,975	,978	60

Tabela 9 – *Alfa de Cronbach* para a LIPT-60 - Máximo (2018)

Posteriormente realizou-se uma análise fatorial exploratória, onde o Método de Extração utilizado foi a Análise de Componente Principal e o Método de Rotação utilizado foi o Varimax com Normalização de Kaiser.

Desta análise fatorial, foram assim retirados 10 fatores com valor próprio superior a 1, sendo que estes 10 fatores obtidos explicam 73,76% da variância total, sendo considerado um valor aceitável (tabela 10).

Variância total explicada						
Componente	Autovalores iniciais			Somadas de rotação de carregamento ao quadrado		
	Total	% de variância	% cumulativa	Total	% de variância	% cumulativa
1	26,327	43,879	43,879	10,788	17,980	17,980
2	4,882	8,136	52,015	7,573	12,621	30,601
3	2,548	4,246	56,262	4,985	8,308	38,909
4	2,233	3,722	59,983	4,483	7,471	46,381
5	1,802	3,003	62,986	4,386	7,309	53,690
6	1,768	2,947	65,932	3,810	6,350	60,040
7	1,323	2,205	68,137	2,869	4,782	64,822
8	1,210	2,017	70,154	2,519	4,199	69,021
9	1,136	1,893	72,046	1,421	2,368	71,389

10	1,026	1,711	73,757	1,421	2,368	73,757
11	,955	1,591	75,348			
...						
60	,016	,026	100,000			

Tabela 10 – Análise de Componente Principal da LIPT-60 - Máximo (2018)

Nesta análise fatorial, não foi excluído nenhum item, contudo os itens agruparam-se de uma maneira diferente, quer relativamente aos estudos de González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), Carvalho (2007) e João (2012). As saturações de fatores dos itens nos primeiros 10 fatores da matriz de componente rotativa são mostradas na tabela 11.

Pesos fatoriais dos itens nos 10 fatores										
Itens	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	,353		,147		,135	,665	,133			
2	,334					,761	,117			
3	,144	,177	,463			,565				-,235
4	,356	,248	,251			,481	,101		,137	,360
5	,325			,149	,198	,604	,125		,326	
6	,257	,118	,117	,347	,367	,380	,199	,143	,222	
7	,216	,225	,156	,248	,701		,113		-,121	,378
8	,337	,248	,311	,331	,513	,213				,285
9	,266	,303		,139	,785	,101				
10	,451	,194	,397	,172	,320	,289			,174	
11	,281	,121	,519	,131	,132	,473		-,149	,124	
12	,210		,705	,183	,156	,270	,133			
13	,154	,180	,655	,255	,179	,205	,276		-,113	,208
14	,463	,253	,592	,192			,250			
15	,210	,209	,347	,275		,140	,533	,268	-,105	,302
16	,359	,271	,733				,109	,208		
17	,414		,519	,231	,280	,180	,220	,241	,125	
18	,291		,362	,330	,387	,324	,105	,354		
19	,286	,234	,356	,240	,155	,327	,559		,122	
20	,290	,293	,372	,263	,268	,182	,531			

21		,707	,141	,110	,142		,287			
22	,170	,551	,333				,282	,263	,123	
23	,189	,432	,225		,104		,664			
24	,530	,404	,118		,169		,171		-,112 - ,320	
25	,285	,241		,116	,511	,122	,443		,230 - ,287	
26	,131	,422			,600		,120	,257		-,145
27	,294	,404	,361	,319						,325
28	,663	,100	,294	,149	,268	,143				,136
29	,618		,323		,276	,267	,248		,133	,112
30	,373	,318	,158	,141	,442	,203	,361	,195	,131	
31	,306	,345		,182	,479	,153	,164	,543		
32	,538	,223	,359	,132			,145	,176		-,374
33	,721				,154	,244	,217	-,193		-,102
34	,625	,259	,137	,378		,348				-,110
35	,661	,202	,326	,183		,166		-,143	-,215	
36	,513	,323			-,108	,261			,359	,108
37	,196	,378	,325	,468		,280	,268		,103	
38	,264	,420	,257	,152		,129			,593	
39	,262	,342	,147	,681		,134	,212		,155	
40		,537	,136	,197	,394		,106	,323	,113	,420
41	,222	,725		,141	,131				,206	,164
42		,848		,278	,182		,138	,102		
43	,221	,656	,201	,238	,291					
44		,424	,189,	,755	,204					,105
45		,845		,192	,144			,254		
46		,689	,126	,190	,133			,236		-,187
47	,457	,244	,106	,544	,265	,104		,423		
48	,243	,465	,190	,705	,103			,117		,112
49	,359	,230	,136	,612	,343			,148	,143	-,201
50	,318	,172	,189	,486	,363		,364	,236	,207	,145
51	,331	,498		,153		,117	,146	,644		
52	,209	,491	,203	,155	,148		,140	,564		,108
53	,696	,312		,151				,255		-,122

54	,775		,195	,165	,162	,120	,113	,185	
55	,793		,186	,202	,171	,118	,162		
56	,767	,101	,118		,181	,228		,262	,205
57	,807		,147	,179	,191	,189		,183	
58	,666	,148				,306	,202		,212
59	,727	,184	,140	,173	,254	,200			
60	,687		,312		,202	,192	,232	,206	,139

Tabela 11 – Matriz de componente rotativa da LIPT-60 - Máximo (2018)

Desta forma foi necessário criar uma nova designação para cada uma das dimensões obtidas, tendo em ponderação o referencial teórico, para a designação das mesmas. Assim, a terminologia atribuída a cada dimensão da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60) com os respetivos valores de *alfa de Cronbach*, foram os seguintes:

Dimensão 1 – Manipulação pessoal e profissional

Esta dimensão é constituída por 17 itens, que apresentam um valor de *alfa de Cronbach* de 0,957 e explicam 43,879% da variância total, como foi referido na tabela 10. Os comportamentos incluídos nesta dimensão sugerem a manipulação pessoal com o objetivo de desvalorizar o trabalhador e a manipulação profissional com o objetivo de desacreditar o trabalhador e tentar impedir que esta progrida na carreira (tabela 12).

Manipulação pessoal e profissional		Pesos
Itens	<i>Alfa de Cronbach</i> 0,957	
10	Não lhe olham, ou lhe olham com desprezo ou gestos de rejeição	,451
24	Atacam ou riem-se das suas convicções políticas ou das suas crenças religiosas	,530
28	Avalia-se o seu trabalho de maneira parcial, injusta e mal-intencionada	,663
29	Suas decisões são sempre questionadas ou contrariadas	,618
32	Não lhe atribuem novas tarefas, não tem nada que fazer	,538
33	Cortam-lhe as suas iniciativas, não lhe permitem desenvolver as suas ideias	,721
34	Obrigam-lhe a fazer tarefas absurdas ou inúteis	,618
35	Atribuem-lhe tarefas muito abaixo da sua competência	,661
36	O sobrecarregam sem cessar com tarefas novas e diferentes	,513

53	Perdem ou esquecem as suas ordens ou pedidos para você	,696
54	Calam ou minimizam os seus esforços, lucros e sucessos	,775
55	Ocultam as suas habilidades e competências especiais	,793
56	Exageram as suas falhas e erros	,767
57	Informam mal sobre a sua permanência e dedicação	,807
58	Controlam de maneira muito estrita o seu horário	,666
59	Quando solicita uma permissão, curso ou atividade a que tem direito é-lhe negado ou lhe põem inconvenientes e dificuldades	,727
60	Provocam-lhe para o obrigar a reagir emocionalmente	,687

Tabela 12 – Itens, pesos e *alfa de Cronbach* da dimensão 1- Máximo (2018)

Dimensão 2 – Ataques diretos

Esta dimensão é constituída por 9 itens, que apresentam um valor de *alfa de Cronbach* de 0,905 e explicam 8,136% da variância total, como foi referido na tabela 10. Os comportamentos incluídos nesta dimensão sugerem comportamentos que têm como objetivo a agressão que é marcada pela violência física e psicológica (tabela 13).

Ataques diretos		Pesos
Itens	<i>Alfa de Cronbach</i> 0,905	
21	Tentam obrigar-lhe a fazer um exame psiquiátrico ou uma avaliação psicológica	,707
22	Riem-se de alguma deformidade ou defeito físico que possa ter	,551
27	Atribuem-lhe um trabalho humilhante	,404
40	Ameaçam-lhe com violência física	,537
41	Recebe ataques físicos leves, como advertência	,725
42	Atacam-lhe fisicamente sem nenhuma consideração	,848
43	Ocasionam-lhe de propósito despesas para o prejudicar	,656
45	Recebe agressões sexuais físicas diretas	,845
46	Ocasionam danos nos seus pertences ou no seu veículo	,689

Tabela 13 – Itens, pesos e *alfa de Cronbach* da dimensão 2 - Máximo (2018)

Dimensão 3 – Desprezo e desqualificação

Esta dimensão é constituída por 6 itens, que apresentam um valor de *alfa de Cronbach* de 0,875 e explicam 4,246% da variância total, como foi referido na tabela 10. Os comportamentos incluídos nesta dimensão sugerem comportamentos que têm como

objetivo o desmérito do trabalhador, usando a distorção da comunicação, murmúrios, difamações e isolamento (tabela 14).

Desprezo e desqualificação		Pesos
<i>Alfa de Cronbach 0,875</i>		
11	Ignoram a sua presença, não respondem as suas perguntas	,519
12	As pessoas têm deixado ou estão a deixar de se dirigir ou de falar com você	,705
13	Não consegue falar com ninguém, todos lhe evitam	,655
14	Atribuem-lhe um lugar de trabalho que o mantém isolado do resto dos seus colegas	,592
16	No geral, é ignorado e tratado como se fosse invisível	,733
17	Caluniam-lhe e murmuram nas suas costas	,519

Tabela 14 – Itens, pesos e *alfa de Cronbach* da dimensão 3 - Máximo (2018)

Dimensão 4 – Deterioração propositada das condições de trabalho

Esta dimensão é constituída por 7 itens, que apresentam um valor de *alfa de Cronbach* de 0,919 e explicam 3,722% da variância total, como foi referido na tabela 10. Os comportamentos incluídos nesta dimensão sugerem comportamentos de rebaixamento do trabalhador com tarefas impróprias para as suas capacidades e danos dissimulados para que não seja possível identificar os responsáveis (tabela 15).

Deterioração propositada das condições de trabalho		Pesos
<i>Alfa de Cronbach 0,919</i>		
37	Obrigam-lhe a realizar tarefas humilhantes	,468
39	Obrigam-lhe a realizar trabalhos nocivos ou perigosos	,681
44	Ocasionam-lhe danos no seu domicílio ou no seu posto de trabalho	,755
47	Manipulam as suas ferramentas de trabalho (por exemplo, apagam arquivos de seu computador)	,544
48	Roubam-lhe alguns dos seus pertences, documentos ou ferramentas de trabalho	,705
49	Submetem-se relatórios confidenciais e negativos sobre você, sem lhe notificar nem lhe dar oportunidade de se defender	,612
50	As pessoas que lhe apoiam recebem ameaças, ou pressões para que se apartem de você	,486

Tabela 15 – Itens, pesos e *alfa de Cronbach* da dimensão 4 - Máximo (2018)

Dimensão 5 – Atentado contra a dignidade e rebaixamento moral

Esta dimensão é constituída por 7 itens, que apresentam um valor de *alfa de Cronbach* de 0,882 e explicam 3,003% da variância total, como foi referido na tabela 10. Os comportamentos incluídos nesta dimensão sugerem comportamentos que têm como objetivo ameaçar e desconsiderar a via pessoal e privada, do trabalhador (tabela 16).

Atentado contra a dignidade e rebaixamento moral		
Itens	<i>Alfa de Cronbach</i> 0,882	Pesos
7	Recebe chamadas telefónicas ameaçantes, insultantes ou acusadoras	,701
8	Ameaçam-lhe verbalmente	,513
9	Recebe escritos e notas ameaçadoras	,785
18	Fazem circular rumores falsos ou infundados sobre você	,387
25	Ridiculizam ou riem-se da sua vida privada	,511
26	Riem-se da sua nacionalidade, procedência ou lugar de origem	,600
30	Dirigem-lhe insultos ou comentários obscenos ou degradantes	,442

Tabela 16 – Itens, pesos e *alfa de Cronbach* da dimensão 5 - Máximo (2018)

Dimensão 6 – Bloqueio à comunicação

Esta dimensão é constituída por 6 itens, que apresentam um valor de *alfa de Cronbach* de 0,837 e explicam 2,947% da variância total, como foi referido na tabela 10. Os comportamentos incluídos nesta dimensão sugerem comportamentos que têm como objetivo bloquear a comunicação tanto dentro como fora da empresa (tabela 17).

Bloqueio à comunicação		
Itens	<i>Alfa de Cronbach</i> 0,837	Pesos
1	Seus superiores não lhe deixam se expressar ou dizer o que tem que dizer	,665
2	Interrompem-no quando fala	,761
3	Seus colegas põem-lhe entraves para se expressar ou não lhe deixam falar	,565
4	Gritam-lhe ou repreendem-no em voz alta	,481
5	Criticam o seu trabalho	,604
6	Criticam a sua vida privada	,380

Tabela 17 – Itens, pesos e *alfa de Cronbach* da dimensão 6 - Máximo (2018)

Dimensão 7 – Diminuir psicologicamente e constranger a vítima

Esta dimensão é constituída por 4 itens, que apresentam um valor de *alfa de Cronbach* de 0,864 e explicam 2,205% da variância total, como foi referido na tabela 10. Os comportamentos incluídos nesta dimensão sugerem comportamentos que têm como objetivo fazer reprovações à forma de ser e de viver do trabalhador (tabela 18).

Diminuir psicologicamente e constranger a vítima		Pesos
Itens	<i>Alfa de Cronbach 0,864</i>	
15	Proíbem que os seus colegas falem com você	,533
19	Põem-lhe em ridículo, riem-se de você	,559
20	Tratam-lhe como se fosse um doente mental ou o dão a entender	,531
23	Imitam a sua forma de andar, a sua voz, os seus gestos para o pôr em ridículo	,664

Tabela 18 – Itens, pesos e *alfa de Cronbach* da dimensão 7 - Máximo (2018)

Dimensão 8 – Assédio sexual e violação da privacidade

Esta dimensão é constituída por 3 itens, que apresentam um valor de *alfa de Cronbach* de 0,870 e explicam 2,017% da variância total, como foi referido na tabela 10. Os comportamentos incluídos nesta dimensão sugerem comportamentos que têm como objetivo impedir de forma repetitiva o funcionamento laboral e assediar o trabalhador (tabela 19).

Assédio sexual e violação da privacidade		Pesos
Itens	<i>Alfa de Cronbach 0,870</i>	
31	Fazem-lhe avanços, insinuações ou gestos sexuais	,543
51	Devolvem, abrem ou intercetam a sua correspondência	,644
52	Não lhe passam os telefonemas, ou dizem que não está	,564

Tabela 19 – Itens, pesos e *alfa de Cronbach* da dimensão 8 - Máximo (2018)

Dimensão 9 – Manipulação profissional

Esta dimensão é constituída por 1 item, que não apresenta nenhum valor de *alfa de Cronbach*, devido ao fato de só existir um item não podendo ser correlacionado com mais nenhum e explicam 1,893% da variância total, como foi referido na tabela 10. O comportamento incluído nesta dimensão sugere um comportamento que têm como objetivo impedir que o trabalhador progrida na carreira (tabela 20).

Manipulação profissional		Pesos
Itens	<i>Alfa de Cronbach - Inexistente</i>	
38	Atribuem-lhe tarefas muito difíceis ou muito acima da sua preparação, em que é muito provável que fracasse	,593

Tabela 20 – Itens e pesos da dimensão 8 - Máximo (2018)

A dimensão 10, que foi extraído do décimo fator com valor próprio superior a 1, não foi contabilizada nem denominada porque o décimo fator em nenhum dos itens obteve um peso fatorial elevado para o respetivo item ser introduzido nesta décima dimensão.

3.4 Discussão dos resultados

O LIPT e o LIPT-60, são questionários de estratégias de assédio psicológico no local trabalho, onde cada estratégia cria um pequeno traumatismo específico que danifica a autoestima, a dignidade e o senso de competência daqueles que vivenciam este tipo de assédio. Isto leva a que as vítimas acabem por desenvolver diversos sintomas psicológicos e psicossomáticos, como foi inicialmente descrito por Leymann (1990). Contudo, convém salientar que a presença esporádica de uma ou mais das condutas de assédio caracterizados no LIPT e no LIPT-60, não indica obrigatoriamente que o assédio moral esteja a ocorrer. Para o assédio moral ocorrer é necessário que nem que seja uma única conduta, esta seja suficientemente traumática, que se repita com frequência de pelo menos uma vez por semana e que seja persistente no tempo, pelo menos seis meses (Leymann, 1990).

Com o objetivo de dar cumprimento aos objetivos propostos, o presente estudo mostra as seguintes conclusões:

A população em estudo é predominantemente constituída por mulheres (71,8%), sendo a média das idades de 35,20 anos. O participante mais novo tem 18 anos e o mais velho 69 anos, o desvio padrão é de 13,632.

Os resultados da aplicação da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60), para a aferição para a população portuguesa, mostram que é válida a utilização deste instrumento.

O valor de KMO encontrado foi de 0,919 e o valor do teste de Bartlett encontrado foi de $\chi^2(1770)=18562,445$ e com significância estatística $p<0,001$ o que significa que as variáveis se correlacionam significativamente. Por este dois resultados, ambos os critérios sustentam a validade de conteúdo da escala. Isto vai de encontro aos resultados obtidos pelos autores Carvalho (2007), João (2012) e González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), e onde nos seus estudos de aferição do LIPT-60, todos obtiveram valores excelentes nos testes realizados e que sustentam a validade de conteúdo das respetivas escalas.

Após a realização de uma análise fatorial exploratória, obtiveram-se 10 fatores, a que foram atribuídos os seguintes designações: manipulação pessoal e profissional; ataques diretos; desprezo e desqualificação; deterioração propositada das condições de trabalho; atentado contra a dignidade e rebaixamento moral; bloqueio à comunicação; diminuir psicologicamente e constranger a vítima; assédio sexual e violação da privacidade; manipulação profissional. Contudo desta análise fatorial exploratória só foram considerados nove fatores, porque o décimo fator em nenhum dos itens obteve um peso fatorial elevado para o respetivo item ser introduzido nesta décima dimensão.

Nestas nove dimensões encontradas, no que respeita à consistência interna de cada dimensão foram encontrados ótimos valores de *alfa de Cronbach*, que indicam bons índices de fiabilidade em cada uma das dimensões, com a exceção da nona dimensão que não apresenta nenhum valor de *alfa de Cronbach*, devido ao fato de só existir um item não podendo ser correlacionado com mais nenhum. Tendo sido encontrado também um bom valor de *alfa de Cronbach* para a totalidade dos 60 itens, o que indica uma medida de fiabilidade forte no que respeita à consistência interna deste instrumento, conforme se pode verificar em resumo na tabela 21.

Dimensões do LIPT-60	<i>Alfa de Cronbach</i> do estudo atual
Manipulação pessoal e profissional	0,957
Ataques diretos	0,905
Desprezo e desqualificação	0,875
Deterioração propositada das condições de trabalho	0,919

Atentado contra a dignidade e rebaixamento moral	0,882
Bloqueio à comunicação	0,837
Diminuir psicologicamente e constranger a vítima	0,864
Assédio sexual e violação da privacidade	0,870
Manipulação profissional	Inexistente
Totalidade dos 60 itens	0,975

Tabela 21 – Consistência interna das dimensões e da totalidade dos 60 itens da LIPT-60 - Máximo (2018)

Na consistência interna os valores de *alfa de Cronbach* para a totalidade dos 60 itens como para as nove dimensões encontradas foram todos excelentes, o que vai de encontro aos resultados obtidos pelos autores Carvalho (2007), João (2012) e González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), onde nos seus estudos de aferição do LIPT-60, todos obtiveram uma consistência interna com valores de *alfa de Cronbach* excelentes e que sustentam bons índices de fiabilidade do instrumento. Contudo é de salientar que o valor de *alfa de Cronbach* tanto para a totalidade dos sessenta itens como para as dimensões extraídas dos fatores obtidos, o nosso estudo apresenta valores muito acima dos que foram obtidos por Carvalho (2007), João (2012) e González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005).

Contudo, esta análise fatorial exploratória, não reproduziu os resultados obtidos pelos autores González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), onde foram identificados seis fatores que deram origem às seis dimensões existentes no estudo de adaptação do Cuestionario de estratégias de acoso en el trabajo – el LIPT-60 modificado. Também não reproduziram os resultados obtidos por João (2012), onde foram identificados nove fatores que deram origem às nove dimensões existentes no estudo de validação da escala LIPT-60 na população de enfermeiros portugueses. No nosso estudo e apesar de só termos considerado igualmente nove fatores que deram origem às nove dimensões, como aconteceu com João (2012), os itens agruparam-se de forma diferente dos da autora. Igualmente também não reproduziu os estudos realizados por Carvalho (2007), onde foram identificados seis fatores que deram origem às seis dimensões existentes no

estudo de validação da escala LIPT-60 para uma população portuguesa de enfermeiros em contexto hospitalar.

Apesar desta análise fatorial exploratória não ir de encontro aos resultados obtidos pelos autores referidos anteriormente, pode dever-se ao facto de o número da amostra ser inferior dos restantes estudos, por um dos estudos ter sido realizado num país diferente do nosso e por uma população diferente à dos restantes autores, como se pode verificar em resumo na tabela 22.

Estudo	Autores	País	N da amostra
Aferição para a População Portuguesa da Escala de <i>Mobbing</i> de Leymann (LIPT-60)	Máximo no ano de 2018	Portugal	294
Cuestionario de estratégias de acoso en el trabajo – el LIPT-60 modificado	González de Rivera e Rodríguez-Abuín no ano de 2005	Espanha	351
Estudo de validação da Escala LIPT-60 nos enfermeiros portugueses	João no ano de 2012	Portugal	3227
O <i>mobbing</i> nos enfermeiros	Carvalho no ano de 2007	Portugal	399

Tabela 22 – Dados referentes à validação da LIPT-60 - Máximo (2018)

Quanto às instruções de administração da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60), estas forma adaptadas à população portuguesa. No que respeita à sua correção podem-se ser aplicadas as mesmas regras que González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005) utilizaram para a correção do Cuestionario de estratégias de acoso en el trabajo – el LIPT-60 modificado (página 59 desta dissertação). Contudo a nível da correção das dimensões poderá ser seguido o que é apresentado pelos autores González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), fazendo a adaptação para as nove dimensões da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60).

4. Conclusões

O assédio moral no local de trabalho é uma forma de violência psicológica que perdura desde que existe trabalho, contudo foi só a partir dos estudos realizados por Heinz Leymann, na década de 80, que este fenómeno começou a ter visibilidade. Este fenómeno do *mobbing*, como foi designado por Leymann, pode surgir em qualquer contexto organizacional e todos os trabalhadores podem ser alvo do mesmo. Apesar das suas diversas terminologias, em Portugal e segundo vários autores o assédio moral é a melhor designação que se pode dar a este fenómeno, devido aos efeitos que exerce no trabalhador.

Contudo nos últimos anos, esta temática tem sido objeto de investigação em vários países por diversos autores e de preocupação por parte de vários domínios disciplinares, devido ao aumento de denúncias da sua ocorrência no contexto organizacional.

O assédio moral, tal como foi demonstrado neste estudo, é uma conduta praticada sobre uma pessoa, com o objetivo de a violentar e desacreditar psíquica e profissionalmente. Esta conduta está por norma agregada a um sentimento e perceção de humilhação, devido a situações reiteradas, tais como comportamentos e palavras pejorativas a que estão expostos ao longo do tempo.

Desta forma, alguns autores elaboraram instrumentos para identificar a presença de assédio moral no local de trabalho, onde o mais antigo e de acordo com a revisão da literatura efetuada é o questionário LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*). Este questionário mais tarde foi reestruturado pelos autores González de Rivera e Rodríguez-Abuín (2005), passando a designar-se Cuestionario de estratégias de acoso en el trabajo – el LIPT-60 modificado. Este questionário foi o selecionado para realização do presente estudo. Posteriormente este questionário foi aferido por duas autoras portuguesas Carvalho (2007) e João (2012), para uma população específica de enfermeiros em contexto hospitalar.

Estes questionários possibilitam realizar uma investigação da possibilidade da existência de assédio moral no local de trabalho, conforme o grau experimentado dos trabalhadores relativamente aos prováveis comportamentos negativos, descritos no questionário. Os resultados obtidos podem ser úteis para a elaboração de indicadores de

assédio moral no local de trabalho e, por tanto para a medição regular da qualidade do trabalho.

O objetivo desta dissertação consiste numa tentativa de compreensão da temática em estudo, tentar compreender quais as consequências e as principais causas do assédio moral, nomear algumas práticas preventivas e de combate no sentido de diminuir comportamento de assédio no local de trabalho, bem como a aferição de uma escala.

No que respeita às limitações do estudo, no geral, podemos considerar que os objetivos inicialmente propostos foram cumpridos, ainda que ao longo desta investigação, tenham surgido algumas dificuldades, nomeadamente na obtenção de um parecer positivo por parte da Comissão de Ética da Universidade, a amostra reduzida utilizada neste estudo, na demora da recolha de dados da amostra, que teria de ter uma amostra mais alargada e abrangente e na escassez de tempo necessário à concretização de um estudo desta dimensão.

A utilização da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60) é de extrema importância nos contextos organizacionais, porque o assédio moral é uma realidade presente em muitos locais de trabalho, que além de trazer consequências para a vítima, traz também consequências para a própria organização e para a sociedade. Assim, é muito importante que todas as instituições, organizações ou entidades empregadoras se envolvam no sentido de lutar contra o assédio moral no local de trabalho. Desta forma, a aferição da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60), vai permitir seguramente um melhor estudo desta realidade e ao mesmo tempo conduzir à conceção de projetos de intervenção, por forma a diminuir atempadamente possíveis danos psicológicos e físicos nas vítimas.

De ressaltar que outros projetos de investigação, de validação e aferição de outros instrumentos que avaliem o assédio moral para a população portuguesa no geral, seriam imprescindíveis com o objetivo de se conseguir uma descrição mais alargada deste fenómeno.

Acrescentamos também que é de extrema importância, que o conhecimento desta temática por parte dos trabalhadores não é suficiente para diminuir o assédio moral, sendo essencial a implementação de políticas de prevenção e combate ao assédio moral, envolvendo tanto os gestores como os trabalhadores, desenvolvendo boas relações laborais e de um bom clima de trabalho.

Propomos também como solução que todas as instituições, organizações ou entidades empregadoras adotassem uma legislação e um código de ética contra o assédio moral no local de trabalho, especificando quais as consequências que estariam associadas ao não cumprimento dos mesmos. Poderiam também criar reuniões ou palestras para debaterem esta temática, onde os trabalhadores poderiam expressar a sua opinião e onde as vítimas poderiam dar o seu testemunho, cooperando para um maior conhecimento e consciência deste fenómeno e de todas as consequências que lhe estão associadas.

Referências bibliográficas

Aliste, A. (2002). *Reseña de “Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo”* de Iñaki Piñuel y Zabala. *Psicothema*. Vol. 14, nº 1, pp. 187-189.

Barón, M., Munduate, L. & Blanco, M. J. (2003). *La espiral del mobbing. Papeles del Psicólogo*, 84, pp. 789-798.

Carta Social Europeia (1996). *Department of the European Social Charter and the European Code of Social Security*. Retirado de <https://rm.coe.int/1680630939>

Carvalho, G. (2007). *Mobbing: Assédio Moral em Contexto de Enfermagem – Estudo preliminar*. *Revista Investigação em Enfermagem*. Fevereiro, pp. 43-55.

Carvalho, G. (2009). *O Mobbing nos Enfermeiros*. *INFAD Revista de Psicologia*. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*. Nº 4, pp. 83-82.

Carvalho, M. (2006) – *TOC Revista da Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas*. Nº 77, pp. 40-49.

Cassitto, M., Fattorini, E., Gilioli, R. & Rengo, C. (2003). *Raising awareness of psychological harassment at work*. *Protecting Workers' Health Series Nº4*.

CCE – Comissão das Comunidades Europeias (2007). *Melhorar a qualidade e a produtividade do trabalho: estratégia comunitária para a saúde e a segurança no trabalho 2007-2012*. Comunicação da comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões.

Chappell, D. & Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. Third edition. International Labour Office.

Código do trabalho (2017). *Versão atualizada a 1 de Outubro*. Retirado de <http://cite.gov.pt/asstscite/downloads/legislacao/CT25092017.pdf#page=18>

Comissão Europeia (2014). *Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, relativa a um quadro estratégico da EU para a saúde e segurança no trabalho 2014-2020*. Bruxelas.

Comissão para a igualdade no trabalho e no emprego (2019). Retirado de <http://cite.gov.pt/index.html>

Constantinescu, V. (2014). *Mobbing: Psychological Terror in the Workplace*. International Conference of scientific paper afases.

Constituição da República Portuguesa (2005). *Sétima Revisão*. Retirado de <https://www.parlamento.pt/legislacao/documents/constpt2005.pdf>

Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948). *Adotada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de Dezembro de 1948*. Retirado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139423por.pdf>

Di Martino, V., Hoel, H. & Cooper, C. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Escartín, J. et al (2010). *Development and validation of the workplace bullying scale EAPA-T*. International Journal of Clinical and Health Psychology. Vol. 10, nº 3, pp. 519-539.

Filho, A. & Siqueira, M. (2008). *Assédio moral e gestão de pessoas: uma análise do assédio moral nas organizações e o papel da área de gestão de pessoas*. RAM – Revista de Administração Mackenzie. Vol. 9, nº 5, pp. 11-34.

Fornés, J., Martínez-Abascal, M. & Banda, G. (2008). *Análisis factorial del Cuestionário de Hostigamiento Psicológico en el Trabajo en profesionales de enfermería*. International Journal of Clinical and Health Psychology. Vol. 8, nº 1, pp. 267-283.

Freitas, M. (2001). *Assédio moral e assédio sexual: faces do poder perverso nas organizações*. Revista de administração de empresas. Vol. 41, nº 2, pp. 8-19.

González de Rivera, J. & Rodríguez-Abuín, M. (2003). *Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española*. Psiquis. Nº 24 (2), pp. 59-69.

González de Rivera, J. & Rodríguez-Abuín, M. (2005). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT-60*. Editorial EOS, Madrid.

Guimarães, A. (2007). *Assédio sexual/moral no local de trabalho...* Trabalho realizado no âmbito da cadeira de Fontes de Informação Sociológica. Retirado de <http://www4.fe.uc.pt/fontes/trabalhos/2007002.pdf>

Guimarães, L. & Rimoli, A. (2006). “*Mobbing*” (*Assédio Psicológico*) no Trabalho: *Uma Síndrome Psicossocial Multidimensional*. Psicologia: teoria e pesquisa. Vol. 22, nº 2, pp. 183-192.

Guimarães, L. et al (2005). *Mobbing (assédio psicológico): relações com transtornos mentais e coping em trabalhadores do gasoduto Brasil-Bolívia*. Revista Psicológica Organizações e Trabalho. Vol. 5, nº 2, pp. 15-34.

Heloani, R. (2004). *Assédio moral – um ensaio sobre a expropriação da dignidade no trabalho*. ERA - electrónica. Vol, 3, nº 1, art. 10. Retirado de <http://www.scielo.br/pdf/raeel/v3n1/v3n1a12>

Hirigoyen, M. F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Hirigoyen, M. F. (2006). *Mal-Estar no trabalho. Redefinindo o assédio moral*. Editora Bertrand Brasil Ltda. 3ª Edição. Retirado de <https://issuu.com/andretangram/docs/mal-estar-no-trabalho-redefinindo>

Hirigoyen, M. F. (2008). *Assédio moral – A violência perversa no cotidiano*. Editora Bertrand Brasil Ltda. 10ª Edição. Retirado de <https://issuu.com/andretangram/docs/assedio-moral-a-violencia-perve>

Hoel, H. & Cooper, C. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. British Occupational Health Research Foundation.

Hutchinson, M., et al (2008). *The development and validation of a bullying inventory for the nursing workplace*. Article in Nurse researcher.

Instituto Aguascalentense de las Mujeres, (2001). *Investigación sobre “Las consecuencias del acoso laboral (mobbing) en las empresas maquiladoras de Aguascalientes con mano de obra femenina”*. Retirado de http://cedoc.inmujeres.gob.mx/ftpg/Aguascalientes/ags_meta8_2011.pdf

João, A. (2010). *Mobbing, relações interpessoais e satisfação laboral*. International Journal of Developmental and Educational Psychology. INFAD Revista de Psicologia. Nº 1, pp. 399-406.

João, A. (2012). *Estudo de validação da escala lipt-60 nos enfermeiros portugueses*. International Journal of Developmental and Educational Psychology. INFAD Revista de Psicologia. Nº 1, Vol. 4, pp. 335-343.

Kishore, B. (2015). *Bullying of Female Employees at Workplace*. Review of HRM. Vol. 4, nº 1.

Korukcu, O., Bulut, O., Tuzcu, A., Bayram, Z. & Turkmen, H. (2014). *An adaptation of Leymann Inventory of Psychological terror to health sciences programs in Turkey*. Anatolian Journal of Psychiatry. Nº 15, pp. 335-343.

Leclerc, C. (2005). *Intervenir contre le harcèlement au travail: soigner et servir ne suffisent pas*. Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé. Pistes. Vol. 7, nº 3.

Leymann, H. (1990). *Mobbing and Psychological Terror at Workplaces*. Violence and victims. Vol. 5, nº 2.

Leymann, H. (1996). *The Content and Development of Mobbing at Work*. European Journal of work and organizational psychology. Nº 5, pp. 165-184.

Lubit, R. (2002). *O impacto dos gestores narcisistas nas organizações*. Revista de administração de empresas. Vol, 42, nº 3, pp. 66-77.

Luna, M. (2003). *Acoso Psicológico en el Trabajo (Mobbing)*. Ediciones Gps Madrid.

Martino, V, Hoel, H. & Cooper, C. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. European Foundation for the improvement of living and working conditions.

Martins, J., Cruz, M. & Gomes, P. (2011). *Mobbing – Assédio moral no ambiente de trabalho*. In Temas de vitimologia: realidades emergentes na vitimação e respostas sociais. Ana Sani (ed). Grupo Almedina, pp. 151-177.

Martins, M. & Ferraz, A. (2011). *Propriedades psicométricas das escalas de assédio moral no trabalho – percepção e impacto*. Psico-USF. Vol. 16, nº 2, p. 163-173.

Mendez, F. (2004). *Mobbing/Acoso Laboral. Crónicas del crimen perfecto*. Retirado de www.intramed.net

Mikkelsen, E, & Einarsen, S. (2002). *Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work*. European Journal of work and organizational psychology. Nº 11, pp. 87-111.

Milczarek, M. (2010). *Workplace violence and harassment: a european picture*. European Agency for Safety and Health at Work. Publicatios office of the european union.

Moreno-Jiménez, B. et al (2008). *Evaluación del acoso psicológico en el trabajo: desarrollo y studio exploratorio de una escala de medida*. Universitas Psychologica. Vol. 7, nº 2, pp. 25-36.

Organização Mundial de Saúde (2004). *Sensibilizando sobre el acoso psicológico en el trabajo*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores. Nº 4.

Pascu, R. (2015) – *The Phenomenon of Mobbing*. Research and Science Today. Nº 1.

Pereira, R. (2009). *Mobbing ou assédio moral no trabalho: contributos para a sua conceptualização*. Coimbra: Coimbra Editora.

Pinto, P. (2014). *Mobbing/Agressão Psicológica no Trabalho: Uma Realidade em Portugal*. Nursing Magazine. Retirado de <http://www.nursing.pt/mobbingagressao-psicologica-no-trabalho-uma-realidade-em-portugal/>

Piñuel y Zabala, I. & Cantero, A. (2006). *La evaluación y diagnóstico del mobbing o acoso psicológico en la organización: el barómetro Cisneros*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Vol. 22, nº 3, pp. 309-332.

Piñuel y Zabala, I. (2001). *Mobbing, la lenta y silenciosa alternativa al despido*. Revista AEDIPE. Nº 14.

Redinha, M. (2003). *Assédio moral ou mobbing no trabalho*. Texto publicado in *Estudos em Homenagem ao Professor Raul Ventura*. Coimbra Editora.

Rodríguez-Carballeira, A., Solanelles, J., Garcia, C. & Peña, J. (2008). *Un análisis psicossocial del mobbing y de sus comportamientos abusivos*. Revista de estudios de la violencia. Nº 5.

Rueda, F., Baptista, M. & Cardoso, H. (2015). *Construção e estudos psicométricos iniciais da Escala Laboral de Assédio Moral (ELAM)*. Avaliação Psicológica. Nº 14(1), pp. 33-40.

Safe Work Australia (2016). *Guide for preventing and responding to workplace bullying*. Retirado de <https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/guide-preventing-responding-workplace-bullying.pdf>

Saraiva, D. & Pinto, A. (2011). *Mobbing em contexto de enfermagem*. Artigo de investigação. Revista de Enfermagem. Referência II, série nº 5, pp. 83-93.

SECO (2003). *Mobbing et autres tensions psychosociales sur le lieu de travail en Suisse*. Publication du seco. Conditions de travail nº 3.

Sheehan, M. (1999). *Workplace bullying: responding with some emotional intelligence*. International Journal of Manpower. Vol. 20, nº 1/2, pp. 57-69.

Thofehrn, M. et al. (2008) – *Assédio moral no trabalho da enfermagem*. Cogitare Enfermagem. Vol. 13, nº 4, pp. 597-601.

Veja, M. et al (2010). *Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Notas Técnicas de Prevención nº 854.

Villar, E., Caputo, M., Coria, S. & Messoulam, N. (2012). *Psychological/Moral Workplace Harassment: Development of na Inventory in Argentina*. Social Medicine. Vol. 6, nº 4.

Vives, J. (2002). *Mobbing: la violencia psicológica como fuente de estrés laboral*. Enfermería Global – Revista electrónica, científica y documental de Enfermería. Vol. 1.

Younju, L. & Mihyoung, L. (2014). *Development and validity of workplace bullying in nursing – type inventory (WPBN-TI)*. Korean Society of Nursing Science. *J Korean Acad Nurs*. Vol. 44, nº 2, pp. 209-218.

Anexos

Anexo I - Pedido de autorização aos autores via e-mail

Cristiana Alves Valerio Maximo <29737@ufp.edu.pt>

Señores Doctores Luís de Rivera e Manuel Rodríguez Abuín

Mi nombre es Cristiana Alves Valério Máximo, soy alumna de la Universidad Fernando Pessoa de Porto, y en este momento me encuentro a concluir el 2º año del Máster en Psicología de la Justicia: Víctimas de Violencia y del Crimen, bajo la dirección del Profesor Doctor José Soares Martins, siendo mi tema de mi disertación “Aferição para a População Portuguesa da Escala de Mobbing de Leymann (LIPT-60) ”.

Por lo tanto, vengo por este medio a solicitar su permiso para utilizar su “Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60”, en versión española.

Agradeciendo desde ya toda la atención, estando disponible para dar cualquier aclaración que vuestras excelencias crean conveniente.

Recuerdos,
Cristiana Alves Valério Máximo

Luis de Rivera, MD <luisderivera@gmail.com>

Sin problemas por mi parte. Buena suerte

MANUEL JESUS RODRIGUEZ ABUIN <mjrabuin@psi.ucm.es>

Estimada Cristiana:
Puede utilizar el cuestionario en su estudio. Mucho éxito con su disertación de Máster.
Saludos

Anexo II - Pedido de autorização dirigido aos reitores/diretores das diversas universidades/faculdades existentes em Portugal

Exmo. Sr. Dr. Reitor/Diretor da Universidade/Faculdade ...

Assunto: Pedido de autorização para divulgação e realização de investigação

Porto, ... de ... de 2017

Eu, Cristiana Alves Valério Máximo, venho por este meio solicitar a colaboração da vossa prestigiada instituição, no sentido de realizar a divulgação de um formulário on-line para a recolha de dados para fins de investigação relativa à unidade curricular de Dissertação, integrada no curso de Mestrado em Psicologia da Justiça: Vítimas de Violência e de Crime da Universidade Fernando Pessoa, sob orientação do Professor Doutor José Soares Martins. Os dados recolhidos são confidenciais e, em momento algum, os participantes serão identificados, acrescentando ainda sob compromisso de honra que o funcionamento da instituição não será posto em causa.

No âmbito de uma investigação sob o tema “Aferição para a população portuguesa da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT – 60), pretende-se recolher o máximo de respostas possíveis, sendo que o formulário on-line deverá ser preenchido pelos docentes, pelos trabalhadores sem serem docentes que tenham um vínculo laboral com a universidade/faculdade, e por alunos que tenham estatuto de trabalhador-estudante e que têm algum tipo de vínculo laboral, sendo os participantes de ambos os sexos e com idade superior a 18 anos.

Link para preenchimento do formulário on-line:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScak8V8ggZkrSxFQhMHMeKmdFNYryKDEO5OYL8pAXrvIw5mWA/viewform?usp=sf_link

Com os melhores cumprimentos,

Cristiana Alves Valério Máximo

Anexo III - Folha de Rosto do Formulário On-line

Aferição para a população portuguesa da Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60)

O presente estudo tem como objetivo a aferição da Escala de *Mobbing* de Leymann (Leymann Inventory of Psychological Terrorization – LIPT – 60), o que à partida representa um benefício para o aprofundamento da compreensão da temática do *mobbing* ou assédio moral/psicológico no local de trabalho.

A investigação é parte integrante da tese de mestrado em Psicologia da Justiça: Vítimas de Violência e de Crime, da autoria Cristiana Máximo, contando com a participação do Professor Doutor José Soares Martins, da Universidade Fernando Pessoa.

As questões deverão ser respondidas pelos docentes e trabalhadores sem ser docentes que tenham um vínculo laboral com as distintas universidades, de ambos os sexos, e por alunos que tenham estatuto de trabalhador-estudante, que tenham igualmente algum tipo de vínculo laboral.

A participação no preenchimento é voluntária e em caso de desistência não ocorrerão quaisquer consequências para o participante. Os dados disponibilizados são confidenciais e anónimos. O preenchimento demorará cerca de 10/15 minutos. O acesso aos dados e resultados só é possível pelos investigadores envolvidos, pelo que solicitamos a sua colaboração através do preenchimento do questionário que se segue.

No presente questionário não existem respostas certas ou erradas na medida em que se referem à sua experiência pessoal.

Caso existam quais quer questões sobre o estudo, deverão ser endereçadas para a morada de correio eletrónico 29737@ufp.edu.pt.

Anexo IV - Declaração de Aceitação de Participação

Declaração de Aceitação de Participação

Aceito de livre vontade participar neste estudo intitulado de “Aferição para a população portuguesa da Escala de Mobbing de Leymann (LIPT – 60)”. Declaro que compreendi os termos de apresentação e participação no estudo acima mencionado e que me foram explicados os objetivos e métodos do mesmo, pelo que consinto a participação no estudo, respondendo às questões propostas e permitindo que as informações por mim prestadas sejam utilizadas nesta investigação. Estou consciente de que posso desistir a qualquer momento, sem que daí resulte para mim qualquer prejuízo e tenho conhecimento de que a informação obtida neste estudo será estritamente confidencial, sendo a minha participação anónima e que o acesso aos dados e resultados só é possível pelos investigadores envolvidos.

Aceito participar na investigação

Anexo V - Escala de *Mobbing* de Leymann (LIPT-60)

LIPT – 60 Leymann Inventory of Psychological Terrorization

Versão modificada e adaptada à população portuguesa

Género: Masculino Feminino

Idade: ____ Anos

A seguir há uma lista de diferentes situações ou condutas de assédio que você pode ter sofrido no seu trabalho.

Marque em cada uma delas o grau em que a experimentou.

Marque com uma cruz (x) o zero (“0”) se não experimentou essa conduta em absoluto; o um (“1”) se experimentou-a um pouco; o dois (“2”) se experimentou-a moderadamente; o três (“3”) se experimentou-a muito e o quatro (“4”) se experimentou-a de maneira extrema.

0 = Nada em absoluto

1 = Um pouco

2 = Moderadamente

3 = Muito

4 = Extremamente

1 Seus superiores não lhe deixam se expressar ou dizer o que tem que dizer.....	0	1	2	3	4
2 Interrompem-no quando fala.....	0	1	2	3	4
3 Seus colegas põem-lhe entraves para se expressar ou não lhe deixam falar.....	0	1	2	3	4
4 Gritam-lhe ou repreendem-no em voz alta.....	0	1	2	3	4
5 Criticam o seu trabalho.....	0	1	2	3	4
6 Criticam a sua vida privada.....	0	1	2	3	4
7 Recebe chamadas telefônicas ameaçantes, insultantes ou acusadoras.....	0	1	2	3	4
8 Ameaçam-lhe verbalmente.....	0	1	2	3	4
9 Recebe escritos e notas ameaçadoras.....	0	1	2	3	4
10 Não lhe olham, ou lhe olham com desprezo ou gestos de rejeição.....	0	1	2	3	4
11 Ignoram a sua presença, não respondem as suas perguntas.....	0	1	2	3	4
12 As pessoas têm deixado ou estão a deixar de se dirigir ou de falar com você.....	0	1	2	3	4
13 Não consegue falar com ninguém, todos lhe evitam.....	0	1	2	3	4
14 Atribuem-lhe um lugar de trabalho que o mantém isolado do resto dos seus colegas.....	0	1	2	3	4
15 Proíbem que os seus colegas falem com você.....	0	1	2	3	4

16 No geral, é ignorado e tratado como se fosse invisível.....	0	1	2	3	4
17 Caluniam-lhe e murmuram nas suas costas.....	0	1	2	3	4
18 Fazem circular rumores falsos ou infundados sobre você.....	0	1	2	3	4
19 Põem-lhe em ridículo, riem-se de você.....	0	1	2	3	4
20 Tratam-lhe como se fosse um doente mental ou o dão a entender.....	0	1	2	3	4
21 Tentam obrigar-lhe a fazer um exame psiquiátrico ou uma avaliação psicológica.....	0	1	2	3	4
22 Riem-se de alguma deformidade ou defeito físico que possa ter.....	0	1	2	3	4
23 Imitam a sua forma de andar, a sua voz, os seus gestos para o pôr em ridículo.....	0	1	2	3	4
24 Atacam ou riem-se das suas convicções políticas ou das suas crenças religiosas.....	0	1	2	3	4
25 Ridiculizam ou riem-se da sua vida privada.....	0	1	2	3	4
26 Riem-se da sua nacionalidade, procedência ou lugar de origem.....	0	1	2	3	4
27 Atribuem-lhe um trabalho humilhante.....	0	1	2	3	4
28 Avalia-se o seu trabalho de maneira parcial, injusta e mal-intencionada.....	0	1	2	3	4
29 Suas decisões são sempre questionadas ou contrariadas.....	0	1	2	3	4
30 Dirigem-lhe insultos ou comentários obscenos ou degradantes.....	0	1	2	3	4
31 Fazem-lhe avanços, insinuações ou gestos sexuais.....	0	1	2	3	4
32 Não lhe atribuem novas tarefas, não tem nada que fazer.....	0	1	2	3	4
33 Cortam-lhe as suas iniciativas, não lhe permitem desenvolver as suas ideias..	0	1	2	3	4
34 Obrigam-lhe a fazer tarefas absurdas ou inúteis.....	0	1	2	3	4
35 Atribuem-lhe tarefas muito abaixo da sua competência.....	0	1	2	3	4
36 O sobrecarregam sem cessar com tarefas novas e diferentes.....	0	1	2	3	4
37 Obrigam-lhe a realizar tarefas humilhantes.....	0	1	2	3	4
38 Atribuem-lhe tarefas muito difíceis ou muito acima da sua preparação, em que é muito provável que fracasse.....	0	1	2	3	4
39 Obrigam-lhe a realizar trabalhos nocivos ou perigosos.....	0	1	2	3	4
40 Ameaçam-lhe com violência física.....	0	1	2	3	4
41 Recebe ataques físicos leves, como advertência.....	0	1	2	3	4
42 Atacam-lhe fisicamente sem nenhuma consideração.....	0	1	2	3	4
43 Ocasionam-lhe de propósito despesas para o prejudicar.....	0	1	2	3	4
44 Ocasionam-lhe danos no seu domicílio ou no seu posto de trabalho.....	0	1	2	3	4
45 Recebe agressões sexuais físicas diretas.....	0	1	2	3	4
46 Ocasionam danos nos seus pertences ou no seu veículo.....	0	1	2	3	4
47 Manipulam as suas ferramentas de trabalho (por exemplo, apagam arquivos de seu computador)	0	1	2	3	4
48 Roubam-lhe alguns dos seus pertences, documentos ou ferramentas de trabalho.....	0	1	2	3	4
49 Submetem-se relatórios confidenciais e negativos sobre você, sem lhe notificar nem lhe dar oportunidade de se defender.....	0	1	2	3	4
50 As pessoas que lhe apoiam recebem ameaças, ou pressões para que se apartem de você.....	0	1	2	3	4
51 Devolvem, abrem ou intercetam a sua correspondência.....	0	1	2	3	4
52 Não lhe passam os telefonemas, ou dizem que não está.....	0	1	2	3	4
53 Perdem ou esquecem as suas ordens ou pedidos para você.....	0	1	2	3	4
54 Calam ou minimizam os seus esforços, lucros e sucessos.....	0	1	2	3	4
55 Ocultam as suas habilidades e competências especiais.....	0	1	2	3	4

56 Exageram as suas falhas e erros.....	0	1	2	3	4
57 Informam mal sobre a sua permanência e dedicação.....	0	1	2	3	4
58 Controlam de maneira muito estrita o seu horário.....	0	1	2	3	4
59 Quando solicita uma permissão, curso ou atividade a que tem direito é-lhe negado ou lhe põem inconvenientes e dificuldades.....	0	1	2	3	4
60 Provocam-lhe para o obrigar a reagir emocionalmente.....	0	1	2	3	4