Universidades Lusíada

Romano, Joaquim Jorge Pereira Sobral

Assédio moral em contexto laboral

http://hdl.handle.net/11067/2972

Metadados

Data de Publicação 2012

Resumo Este trabalho aborda o tema do Assédio Moral em Contexto Laboral. Trata-se de urna matéria que nas últimas décadas tomou proporções alarmantes na nossa sociedade e que, portanto, merece a nossa atenção. Neste sentido, realizamos este estudo com a finalidade de poder contribuir para o alargamento do conhecimento sobre esta problemática. Procuraremos focar o nosso estudo nos fatores socioeconómicos, organizacionais e individuais que concorrem para a ocorrência do fenómeno. Estruturamos o estud...

This work addresses the issue of Mobbing in Ernployment Context. It is a rnatter that in recent decades has taken alarming proportions in our society and therefore deserves our attention. In this sense, we conducted this study in order to be able to contribute to the expansion of knowledge ion this issue. We wiII seek to focus our study on the socio-economic factors, organizational and individual contributing to the occurrence of the phenomenon. We structured the study in three distinct chap...

Palavras Chave Gestão, Assédio moral no trabalho, Recursos humanos

Tipo masterThesis

Revisão de Pares Não

Coleções [ULP-FCEE] Dissertações

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-04-29T02:56:13Z com informação proveniente do Repositório

UNIVERSIDADE LUSÍADA PORTO

FACULDADE DE CIÊNCIAS DA ECONOMIA E DA EMPRESA

MESTRADO EM GESTÃO

ASSÉDIO MORAL EM CONTEXTO LABORAL

Joaquim Jorge Pereira Sobral Romano

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre

Porto - 2012

UNIVERSIDADE LUSÍADA PORTO

FACULDADE DE CIÊNCIAS DA ECONOMIA E DA EMPRESA

MESTRADO EM GESTÃO

ASSÉDIO MORAL EM CONTEXTO LABORAL

Joaquim Jorge Pereira Sobral Romano

Orientadora: Professora Doutora Paula Rodrigues

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre

Porto - 2012

Agradecimentos

À Professora Doutora Paula Rodrigues, pelo inexcedível apoio.

Ao Nuno, pela inesgotável compreensão.

À Joana, pela incansável dedicação.

À Drª Judite Sá Pinto, pelos preciosos conselhos.

Índice Geral

Resumo ……. XI

Abstract ……. XII

Palavras-chave ……. XIII

Introdução ……. 14

Capítulo I – Revisão de Literatura ……. 16

1. Sinopse histórica ……. 17
2. Noção ……. 18
3. Tipologia ……. 19
4. Terminologia ……. 19
5. Mobbing e Bullying ……. 20
6. Figuras afins ……. 20
7. Processo dinâmico ……. 21
8. Interpessoal e Organizacional ……. 23
9. Abordagem ……. 24
10. Dimensão ……. 25
11. Causas ……. 27
12. Consequências ……. 29
13. Prevenir ……. 30
14. Legislação ……. 32
    - 14.1 Direito do Trabalho ……. 32
    - 14.2 Resposta Jurídica ……. 35

Capítulo II – Estudo Empírico ……. 37

1. Metodologia ……. 38
2. Preparação da investigação ……. 39
3. Formação da investigação ……. 39
4. Tratamento e análise da informação ……. 39
5. Apresentação dos resultados ……. 39

5.1 Caraterização da amostra …… 40
5.2 Caraterização das vítimas …… 43
5.3 Tipos de assédio ……..……. 46
5.4 Tipos de agressão …….…… 48
5.5 Reação das vítimas às agressões ……. 50
5.5.1 Reação das vítimas às agressões, por sexo ……. 50
5.5.2 Reação das vítimas às agressões, por idade …… 51
5.5.3 Reação das vítimas às agressões, por estado civil ….. 52
5.5.4 Reação das vítimas às agressões, por nacionalidade .. 53
5.5.5 Reação das vítimas às agressões, por habilitações literárias …… 54
5.5.6 Reação das vítimas às agressões, por local de trabalho 55
5.5.7 Reação das vítimas às agressões, por tipo de contrato 56
5.5.8 Reação das vítimas às agressões, por função desempenhada ……. 57
5.5.9 Reação das vítimas às agressões, por antiguidade …. 58
5.6 Reflexos das agressões na saúde das vítimas ……..…… 59
5.6.1 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por sexo 60
5.6.2 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por idade ……..…… 61
5.6.3 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por estado civil …….. 62
5.6.4 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por nacionalidade …….. 63
5.6.5 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por habilitações literárias …….. 64
5.6.6 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por local de trabalho …….. 65
5.6.7 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por tipo de contrato …… 66
5.6.8 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por função desempenhada ……. 67
5.6.9 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por Antiguidade ……. 68

Capítulo III – Conclusões ……..…….……. 70

Bibliografia ……..……. 73

Anexo ……..……..……..……. 76

Índice de Figuras

Figura 1 – Fases de uma situação de assédio moral em contexto laboral. Adaptado de Leymann ……..… 22

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Frequência e percentagem do género dos participantes …… 40

Tabela 2 – Frequência e percentagem da faixa etária dos participante …….. 40

Tabela 3 – Frequência e percentagem do estado civil dos participantes …… 40

Tabela 4 – Frequência e percentagem da nacionalidade dos participantes …… 41

Tabela 5 – Frequência e percentagem das habilitações literárias dos participantes ….. 41

Tabela 6 – Frequência e percentagem do ramo de atividade dos participantes ……. 41

Tabela 7 – Frequência e percentagem do tipo de contrato laboral dos participantes …. 41

Tabela 8 – Frequência e percentagem da função desempenhada pelos participantes … 42

Tabela 9 – Frequência e percentagem da antiguidade no posto de trabalho dos participantes ……. 42

Tabela 10 – Frequência e percentagem de vítimas entre os participantes ……... 42

Tabela 11 – Nível hierárquico dos agressores e duração das agressões ……..…. 48

Tabela 12 – Tipos de agressão que sofrem/sofreram as 28 vítimas …….…..….. 49

Tabela 13 – Reação das 28 vítimas às agressões …….……. 50

Tabela 14 – Reação das vítimas às agressões, por sexo ……..……. 51

Tabela 15 – Reação das vítimas às agressões, por idade …….……. 52

Tabela 16 – Reação das vítimas às agressões, por estado civil …… 53

Tabela 17 – Reação das vítimas às agressões, por nacionalidade …… 54

Tabela 18 – Reação das vítimas às agressões, por habilitações literárias …… 55

Tabela 19 – Reação das vítimas às agressões, por local de trabalho …….…... 56

Tabela 20 – Reação das vítimas às agressões, por tipo de contrato …….…… 57

Tabela 21 – Reação das vítimas às agressões, por função desempenhada …….….. 58

Tabela 22 – Reação das vítimas às agressões, por antiguidade …….……... 59

Tabela 23 – Reflexos das agressões na saúde das 28 vítimas ……..……. 60

Tabela 24 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por sexo ……..….. 61

Tabela 25 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por idade ……..……. 62

Tabela 26 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por estado civil ……..… 63

Tabela 27 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por nacionalidade …….. 64

Tabela 28 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por habilitações literárias ……..….. 65
Tabela 29 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por local de trabalho …… 66
Tabela 30 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por tipo de contrato ……. 67
Tabela 31 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por função desempenhada 68
Tabela 32 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por antiguidade ……... 69

Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Percentagem relativa ao género das 28 vítimas …….…… 43

Gráfico 2 – Percentagem relativa à faixa etária das 28 vítimas …….……. . 43

Gráfico 3 – Percentagem relativa ao estado civil das 28 vítimas …….…… 44

Gráfico 4 – Percentagem relativa à nacionalidade das 28 vítimas …….…….. 44

Gráfico 5 – Percentagem relativa às habilitações literárias das 28 vítimas ……..… 45

Gráfico 6 – Percentagem relativa ao ramo de atividade das 28 vítimas …….……. 45

Gráfico 7 – Percentagem relativa ao tipo de contrato das 28 vítimas …….……. 45

Gráfico 8 – Percentagem relativa à função desempenhada pelas 28 vítimas ……... 46

Gráfico 9 – Percentagem relativa à antiguidade no posto de trabalho das 28 vítimas . 46

Gráfico 10 – Número de agressores por nível hierárquico …….. 47

Gráfico 11 – Duração em meses das agressões …….……. 47

Índice de Anexos

Questionário …….…….. 76

Resumo

Este trabalho aborda o tema do Assédio Moral em Contexto Laboral.

Trata-se de uma matéria que nas últimas décadas tomou proporções alarmantes na nossa sociedade e que, portanto, merece a nossa atenção.

Neste sentido, realizamos este estudo com a finalidade de poder contribuir para o alargamento do conhecimento sobre esta problemática.

Procuraremos focar o nosso estudo nos fatores socioeconómicos, organizacionais e individuais que concorrem para a ocorrência do fenómeno.

Estruturamos o estudo em três Capítulos distintos. Iniciamos, no Capítulo I, com a Revisão de Literatura, para enquadrar e facilitar a compreensão do tema. No Capítulo II apresentamos o Estudo Empírico. O tipo de estudo é exploratório, utilizando o método quantitativo. Foi utilizada uma fonte primária – sob a forma de inquérito espontâneo – um questionário, distribuído a uma amostra de 128 participantes, todos eles empregados no "*Canal Horeca*". Por fim, no Capítulo III propomo-nos formular as Conclusões.

Abstract

This work addresses the issue of Mobbing in Employment Context.

It is a matter that in recent decades has taken alarming proportions in our society and therefore deserves our attention.

In this sense, we conducted this study in order to be able to contribute to the expansion of knowledge ion this issue.

We will seek to focus our study on the socio-economic factors, organizational and individual contributing to the occurrence of the phenomenon.

We structured the study in three distinct chapters. We begin in Chapter I, with Review of Literature, to frame and facilitate understanding. In Chapter II we present the empirical study. The type of study is exploratory, using the quantitative method. We used a primary source – in the form of spontaneous survey – a questionnaire distributed to a sample of 128 participants, all of them employed in the "*Horeca Channel*". Finally, in Chapter III we propose to formulate the conclusions.

Palavras-chave

Assédio, Bullying, Laboral, Mobbing, Moral, Trabalho, Violência

Introdução

Introdução

Nas últimas décadas, de forma mais intensa e global, têm ocorrido múltiplas transformações nas sociedades modernas com implicações diretas ao nível económico, político, social, e com consequências no âmbito individual.

Tais mudanças são estimuladas pela globalização, pelo crescente desenvolvimento das novas tecnologias, pela necessidade de inovação permanente, pelas alterações demográficas e pela produção mercantil.

Como consequência, passou a existir uma cultura de enorme competitividade nas organizações, os percursos profissionais tornaram-se cada vez mais imprevisíveis e indefinidos, emergiu a precariedade dos contratos laborais, a redução dos salários, a deterioração das condições de trabalho e a mobilidade geográfica. No âmbito laboral, a palavra de ordem passou a ser: insegurança.

As entidades empresariais representam o foco da atenção de uma sociedade que se pretende cada vez mais produtiva e lucrativa. Sociedades estas que apresentam elevados níveis de diferenciação pessoal e social, despoletando a luta individual em detrimento da socialização associativa e solidária.

Com a nova conceção de trabalho surge um novo paradigma em que o papel do trabalhador, enquanto pessoa humana, é relegado para segundo plano.

É neste panorama que emerge o fenómeno do assédio moral em contexto laboral, problemática bastante complexa que, no limite, representa um verdadeiro problema de saúde pública. Porquanto, acarreta consequências diretas para o trabalhador e indiretas para a própria empresa e, inclusive, para a sociedade.

Capítulo I

Revisão de Literatura

1. Sinopse histórica

A problemática do assédio moral, embora abordada com mais intensidade nos últimos anos, não constitui um problema inteiramente novo. Muitos dos autores abordados neste trabalho têm-no como um assunto tão antigo quanto as próprias conceções sobre trabalho.

Porém, na segunda metade do séc. XX, a problemática ganhou maior ênfase e adeptos devido às pressões exercidas para melhorar as condições de trabalho.

Historicamente, ao que tudo indica, foi o etólogo Konrad Lorenz (1973) que se referiu pela primeira vez ao termo *mobbing*. Cognominou, desta forma, a ferocidade e agressividade com que certos grupos de animais débeis se defendiam e contra-atacavam um outro animal mais forte. Os primeiros estudos etológicos incidiam sobre aves, especificamente: gaivotas, tordos, andorinhas do mar, tentilhões, entre outros (Guimarães & Rimoli, 2006).

Durante os anos 70 do século XX, Peter Paul Heinemann, médico sueco, utilizou o termo *mobbing* para descrever o comportamento abusivo existente entre crianças que convivem num mesmo espaço escolar.

No ano de 1976, nos Estados Unidos da América, foi desenvolvido um estudo sobre a violência em contexto escolar, da autoria do psiquiatra Carrol Brodsky (1976).

A vitimização de crianças no ambiente escolar e a sua vertente individual ou grupal foi analogamente estudada pelo psicólogo Sueco, de seu nome Anatol Pikas (1990).

A partir dos primeiros anos da década de 80 do século passado, o psicólogo alemão, residente na Suécia, Heinz Leymann, passou a estudar e a desenvolver o tema *mobbing* enquadrando o assédio em contexto laboral.

Este autor definiu, pela primeira vez, o local de trabalho como sendo o "…*último campo de batalha no qual alguém pode aniquilar outrem sem qualquer risco de chegar, sequer, a ser processado*…" (Leymann, 1996a).

Leymann entende que o comportamento persecutório de assédio moral, ou *mobbing*, é definido como "*Terror psicológico que envolve a comunicação hostil e antiética dirigida de forma sistemática por um ou mais indivíduos, principalmente em direção a um indivíduo, que, devido ao assédio moral, é empurrado para uma posição impotente e indefesa. Essas ações ocorrem frequentemente (pelo menos uma vez por semana) e durante um longo período de tempo (pelo menos seis meses de duração). Devido à alta frequência e duração prolongada do comportamento hostil, os maus-tratos*

resultam em consideráveis afectações psicossomáticas, sociais e mentais." (Leymann, 2011).

Nos anos 90 do século XX, surgiu outra destacada estudiosa deste fenómeno, a psiquiatra francesa Marie-France Hirigoyen, que definiu o assédio moral no trabalho como *"... 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.*" (Hirigoyen, 2002).

A partir dos anos 90 do século transato, a temática tornou-se alvo de diversos estudos científicos na comunidade académica, sindical e institucional, com o claro propósito de encontrar soluções eficazes para este problema social.

Mais recentemente, no trabalho de Mago Pacheco, encontrámos uma alusão aos efeitos do *mobbing*: "*Pode originar na vítima danos irreversíveis e, em casos extremos, poderá, inclusivamente, levar ao cometimento de suicídio. As consequências podem ser extremamente nefastas, com possíveis reflexos ao nível da saúde física ou psíquica do assediado, influindo negativamente na sua própria família tal como nas relações sociais. Os seus efeitos nocivos poderão estender-se mesmo à própria empresa que permite este fenómeno, mas, por fim, repercutir-se-ão sempre sobre a sociedade.*" (Pacheco, 2007).

2. Noção

Não existe um consenso generalizado em torno do conceito de assédio moral em contexto laboral – designado por *mobbing*.

Uma noção mais abrangente, sobre a qual se debruçará este estudo, associa o termo *mobbing* aos processos de assédio moral em contexto laboral, dirigidos a trabalhadores, conexionados com condutas abusivas e/ou agressivas, de índole psicológica, que ocorrem de forma sistemática e reiterada, consideradas indesejadas por estes, podendo ser manifestamente ou inconscientemente provocadas, mas cujo objetivo é humilhar, assustar e ofender, causando interferências no desempenho da atividade laboral e originando um ambiente tenso e hostil, quer no local de trabalho, quer na vida quotidiana da vítima.

Complementamos com o contributo de Hirigoyen, que define o assédio moral no local de trabalho "… *como qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude…) que atente, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica e física de uma pessoa, ameaçando o seu emprego ou degradando o clima de trabalho.*" (Hirigoyen, 2002).

Conforme refere esta autora, o assédio moral em contexto laboral é um processo de aniquilação psicológica, constituído por comportamentos hostis, evidentes ou escondidos, de forma grupal ou individual, com o objetivo de controlar e/ou dominar outro indivíduo, conseguindo até destrui-lo.

3. Tipologia

Ainda de acordo com Hirigoyen, esta problemática pode revestir diferentes tipologias: vertical descendente, horizontal, vertical ascendente e misto (Hirigoyen, 2001).

Vertical ascendente: Também designada "*bossing*", por derivar da palavra inglesa que designa "Chefe" (Pacheco, 2007). É a situação mais frequente (Martinez, 2004). O agressor ocupa uma posição hierárquica superior relativamente à vítima.

Tende a ser a forma mais violenta porquanto o sentimento da vítima é de impotência, enfraquecimento e isolamento.

Horizontal: O agressor e a vítima situam-se num plano hierárquico de paridade. O ataque pode ocorrer, por exemplo, quando dois colegas de trabalho disputam o mesmo posto ou cargo.

Vertical descendente: A vítima é o superior hierárquico, assediada pelos seus subordinados. Ocorre raramente e, vulgarmente, quando existem processos de fusões e aquisições de empresas ou quando um trabalhador é promovido e passa a chefiar os seus antigos colegas.

Misto: Agrega o tipo horizontal e o vertical descendente. Verifica-se quando o assédio horizontal se prolonga no tempo e o superior hierárquico, por omissão, passa a ter papel ativo – torna-se cúmplice (Pacheco, 2007).

4. Terminologia

Diferente terminologia é utilizada para definir o assédio moral e varia consoante o espaço geográfico em que é empregue (Guimarães & Rimoli, 2006):

Australia – *Bullying, Bossing ou Harassment*;

Brasil – *Assedio moral, Assédio Psicológico ou Mobbing*;

Espanha – *Acoso Moral, Acoso Psicológico ou Psicoterrorismo*;

Estados Unidos da América – *Mobbing*;

Europa Central – *Mobbing*,

Franca – *Harcèlement Moral*;

Inglaterra – *Bullying, Bossing ou Harassment*;

Irlanda – *Bullying, Bossing ou Harassment*;

Itália – *Molestie Psicologiche*;

Japão – *Murahachibu, madogiwazoku ou Ijime*;

Países Bálticos – *Mobbing*;

Países Nórdicos – *Mobbing*.

Em Portugal, utiliza-se, frequentemente, os termos: *Assédio Moral ou Mobbing*.

A pluralidade de expressões resulta das diferenças culturais e do enfoque que se pretende dar aos aspetos que conduzem à ocorrência do fenómeno.

5. Mobbing e Bullying

O termo *mobbing* está vulgarmente associado à prática de atos subtis de carácter indireto sobre a vítima, onde não existe violência física. Quanto ao *bullying*, carateriza as condutas que produzem, igualmente, efeitos estigmatizantes e debilitantes sobre as vítimas, todavia, são atos diretos, físicos e acutilantes.

Segundo Leymann, emprega-se a terminologia *mobbing* para situações em que ocorrem atos de violência psicológica dirigida a adultos inseridos em contexto laboral. O termo *bullying* aplica-se a crianças e adolescentes, no âmbito escolar, quando existem atos manifestos de violência física. (Leymann, 1990).

O fenómeno *bullying* está relacionado com a prática de comportamentos físicos e agressivos dirigidos por um grupo contra um sujeito (Zapf, Dormann, & Frese, 1996).

No entendimento de Hirigoyen, o conceito *bullying* foi introduzido para retratar a violência física entre crianças tendo-se estendido ao desporto e às relações familiares – não está especificamente orientado para a realidade laboral (Hirigoyen, 2001).

Generalizando, o conceito de *mobbing* aparece quase sempre relacionado com agressões psicológicas e o conceito *bullying* associado a agressões físicas e, cumulativamente, psicológicas.

6. Figuras afins

Existem outros fenómenos que devido ao elevado grau de similitude com o *mobbing* tornam-se difíceis de distinguir (Pacheco, 2007). Falamos de:

Conflito: Simples querelas ou conflitos interpessoais em que os intervenientes encontram-se numa relação simétrica. No *mobbing*, as partes não estão num plano de igualdade, dado que existe uma parte mais forte que domina psicologicamente a outra (Leymann, 1996a);

***Stress*:** O conceito foi introduzido por Hans Selye. Sustentou que o *stress* constitui-se em simultâneo pelo agente stressante e pela reação do organismo ao agente stressante (Hirigoyen, 2001). Quando ocorre uma situação de stress no local de trabalho todos os indivíduos são afetados. Diferentemente, no *mobbing* o ataque é direcionado a determinada vítima;

Abuso de poder: Carateriza-se pela existência de pressões e maus tratos sobre os trabalhadores, praticados por um superior hierárquico. Os atos são praticados de forma visível, diante de todos, e visam o acréscimo da produtividade. Inversamente, no *mobbing* os atos são camuflados e a produtividade da empresa é afetada negativamente (Hirigoyen, 2001);

Discriminação: Este conceito afasta-se do *mobbing* devido à diferença dos bens jurídicos violados. Quando existem práticas discriminatórias o direito violado é o da igualdade e o da não discriminação. Diversamente, no *mobbing* o direito violado é o da integridade moral (Pacheco, 2007).

7. Processo dinâmico

O assédio moral em contexto laboral é um processo dinâmico dado que a sua evolução no tempo ocorre em fases distintas, à medida que o contexto organizacional envolvente se altera.

Durante o processo os factos vão-se sucedendo, não havendo uma sequência pré-definida, devido às particularidades de cada caso, quer relativamente aos atores envolvidos, quer ao contexto socio-organizacional envolvente (Leymann, 1996a).

Ainda segundo este autor, o assédio moral pode ser considerado um conflito dinâmico, em escalada crescente, variável na durabilidade, mas evoluindo sempre de forma ascendente, englobando 4 fases:

Figura 1 – Fases de uma situação de assédio moral em contexto laboral.
Adaptado de Leymann (1996b).

Incidente crítico: O relacionamento interpessoal em contexto laboral, de diferentes trabalhadores, com posições e opiniões discordantes, determina a existência de conflitos e atritos entre eles, que podem ser geridos de forma a contribuírem para o desenvolvimento pessoal e organizacional ou dar origem a uma escalada de conflitos geradores de assédio moral, caso não haja uma intervenção atempada e adequada ao nível da gestão de conflitos;

Estigmatização: Quando são assumidos vários comportamentos, que aparentemente são inofensivos, mas devido à reiteração e duração temporal alteram o seu significado e têm o propósito de manipular a vítima;

Intervenção da organização: Esta tem um papel importante no fenómeno porquanto pode intervir para fazer parar o assédio, pode abster-se de agir contra o agressor ou pode manifestamente consentir a conduta agressora;

Expulsão: Representa o último estádio. A vítima necessita de ajuda psicológica, recorre à baixa médica, acabando por abandonar o seu posto de trabalho. Em situações extremas de trauma, fica incapacitada para continuar a sua vida profissional e até pessoal.

Na mesma sequência, surgiram outros estudos que identificaram quatro fases distintas do processo: a) comportamentos agressivos; b) assédio propriamente dito; c) estigmatização; d) trauma severo, (Leymann, 1996b).

Outros estudos entendem o assédio moral em contexto laboral como um conflito interpessoal em escalada e gravidade crescente, onde são utilizados comportamentos agressivos e de manipulação, que têm como objetivo claro causar danos e destruir o alvo (Zapf & Gross, 2001). Estes autores complementaram o modelo de conflito de Glasl (1994) para tentar explicar a dinamização do problema. Os conflitos são considerados inevitáveis no seio da organização e vistos como contributo para a sua inovação e desenvolvimento. Todavia, sendo mal geridos resultam em situações de assédio moral.

8. Interpessoal e Organizacional

De acordo com Leymann, a investigação sobre o assédio moral tem como foco de análise, exclusivamente, a vítima e os comportamentos agressivos e abusivos dirigidos a esta, mostrando que estes comportamentos continuados originam consequências para a saúde das mesmas (Leymann, 1996b).

Assim, segundo a opinião de alguns autores, a análise deste fenómeno deve centrar-se nos comportamentos de assédio na perspetiva da vítima, mesmo que o agressor não tenha efetivamente consciência da dimensão dos seus atos (Zapf & Einarsen, 2005).

Os estudos sobre esta problemática identificam um fenómeno interpessoal, ou seja, entre dois indivíduos ou entre um grupo e a vítima. Todavia, existem fatores organizacionais e condições laborais que podem condicionar ou promover tais comportamentos (Einarsen, 1996).

Segundo Einarsen (1996), as reestruturações organizacionais são adequadas a potenciar a ocorrência do fenómeno, devido à insegurança, à pressão e ao medo da mudança que são exortados nos trabalhadores.

E, apesar das análises contemporâneas prosseguirem a tendência para o enfoque na vítima, a realidade parece demonstrar que as organizações são, cada vez mais, geradoras da ocorrência de assédio moral em contexto laboral.

Este autor acrescenta que as situações vulgarmente utilizadas como práticas organizacionais agressivas e/ou opressivas, usadas de forma repetida e prolongada no tempo sobre os trabalhadores, originam o surgimento do assédio.

No plano da abordagem interpessoal, a distinção entre assédio moral subjetivo e objetivo torna-se relevante. A perceção do ponto de vista da vítima e a perceção ligada à observação por terceiros, dos comportamentos exteriorizados, é importante para o entendimento do fenómeno.

Neste domínio, as pesquisas têm-se debruçado essencialmente sobre relatos dos assediados – vítimas, relegando os relatos dos eventuais observadores – terceiros. Alguns estudos referem que, talvez pelo motivo dos observadores estarem condicionados ou em situação de dependência económica laboral, ou até por acharem que devido aos comportamentos da vítima, esta é merecedora de tais investidas, tornando-se um óbice à descrição e avaliação da situação, pensando ser este aspeto da investigação de menor relevância.

Para que este fenómeno se verifique, é condição *sine qua non*, a existência de duas partes. Ora, a tomada de partido por uma dessas partes, por um terceiro que as observa, torna a descrição dos factos viciada/subjetiva.

Os comportamentos infligidos à vítima são, frequentemente, discretos e subtis pelo que também se tornam difíceis de percecionar e observar corretamente por parte de terceiros (Niedl, 1995).

9. Abordagem

A abordagem, procedimental e metodológica, para a análise deste fenómeno tem-se regido por diferentes perceções:

Exposição a comportamentos de assédio: A metodologia comummente utilizada tem sido a de interrogar os sujeitos, através de um questionário com uma listagem sobre os vários tipos de comportamentos agressivos e abusivos. As respostas ao questionário limitam-se à escolha dos comportamentos verificados e da frequência com que eles ocorrem. Neste caso, a metodologia segue uma abordagem quantitativa.

Leyman desenvolveu um instrumento que possibilita a mensuração da incidência das situações de assédio moral, designado por: *Leymann Inventory of Psychological Terrorization* (Leymann, 1990). Existe um outro importante instrumento de mensuração, denominado por *Negative Acts Questionnaire*, que foi recentemente revisto: *Negative Acts Questionnaire Revised* (Einarsen & Hoel, 2001). Entre estes vários instrumentos encontram-se diferenças mais significativas ao nível da redação das questões.

A abordagem através da exposição a comportamentos de assédio é adequada a transmitir uma avaliação mais objetiva do fenómeno, privilegiando o elevado acumular de informação recolhida.

Ser vítima de assédio: As questões são diretamente dirigidas às vítimas. Através de uma definição de assédio moral em contexto laboral, pergunta-se se foram alvo deste fenómeno, assim como a sua reiteração, durabilidade e temporalidade. Complementarmente, serão introduzidas questões conexionadas com o género e a posição hierárquica do agressor.

A abordagem pela perceção do assediado consubstancia um método subjetivo. Apenas se fornece ao sujeito uma definição concreta do fenómeno, deixando ao seu livre

arbítrio subsumir, ou não, a sua vivência naquela conceção de assédio, que também ela própria é subjetiva.

10. Dimensão

Nos últimos anos ocorreu um crescente interesse na investigação e conhecimento aprofundado acerca desta temática. Contudo, os estudos empíricos realizados estão aquém das expectativas e dos resultados, devendo ser dado maior ênfase aos critérios de aleatoriedade e de representatividade das amostras selecionadas (Hoel & Cooper, 2000).

Dependendo do investigador e do seu interesse pela investigação, a problemática do assédio moral em contexto laboral tem sido direcionada segundo diferentes perspetivas e utilizando diversas metodologias. Consequentemente, verifica-se a existência de uma grande diversidade de resultados alcançados.

As causas para esta diversidade de resultados podem, inclusive, conexionar-se com aspetos de natureza sociocultural, realçando-se as diferenças dos valores culturais entre países. E, com aspetos metodológicos, relativamente aos critérios operacionais utilizados.

Certo é que existem algumas variáveis que estão diretamente correlacionadas com o assédio moral em contexto laboral e, parece-nos, que a análise do fenómeno não ficaria completa sem uma breve abordagem a cada uma dessas variáveis:

Género: Quanto ao género das vítimas de assédio moral em contexto laboral, existem vários estudos, apresentados na década de 90 do século passado, em que não foram evidenciadas diferenças significantes na percentagem de vítimas do sexo masculino e feminino (Leymann, 1996b); (Einarsen & Skogstad, 1996) e (Vartia, 1996). Contudo, em estudos contemporâneos foi, efetivamente, demonstrada uma superioridade do número de vítimas do sexo feminino comparativamente com as do sexo masculino (Hirigoyen, 2002) e (Salin, 2001), entre outros. Assim, o entendimento generalizado é que atualmente este fenómeno incide predominantemente em vítimas do sexo feminino.

Relativamente ao género dos agressores, estudos demonstram uma maior proporção de agressores do sexo masculino, quando comparados com sujeitos do sexo feminino (Einarsen & Skogstad, 1996).

Leymann entende que, com maior frequência, os homens são assediados por homens e as mulheres por mulheres, acrescentando que a questão pode encontrar fundamento na segregação do mercado de trabalho relativamente ao género (Leymann, 1996a).

Os homens são propensos a sofrer assédio moral conexionado com fatores organizacionais e do trabalho em sentido estrito. As mulheres tendem a ser assediadas através de características e fatores pessoais, incluindo-se comentários e descriminações machistas ou sexistas (Hirigoyen, 2002).

Idade: Não existe um consenso generalizado, entre os vários autores, quanto à relevância que a variável conexionada com a idade dos intervenientes representa na manifestação do fenómeno. Os diferentes contextos organizacionais e os divergentes fatores socioculturais poderão contribuir para explicar a disparidade dos resultados alcançados.

Do ponto de vista da vítima, em algumas situações específicas, quanto maior for a sua idade maiores barreiras existirão a atos de assédio – como se verifica normalmente com a classe docente. Porém, noutras situações, a idade avançada pode representar uma fraqueza aos olhos dos potenciais agressores e da própria organização. Pois, não raras vezes a ideia enraizada na cultura das empresas é que o avanço da idade dos trabalhadores representa, indubitavelmente, uma diminuição das suas capacidades de adaptação e de produtividade.

Quanto aos agressores, são tendencialmente mais velhos do que as vítimas (Quine, 1999).

Posição hierárquica: Quando desenvolvemos, no ponto 3 do presente Capítulo, a tipologia do fenómeno, afirmamos que a mais frequente é a vertical ascendente, ou seja, o assediador é, comummente, o superior hierárquico e, consequentemente, a taxa de vítimas assediadas pelo seu superior tende a ser a mais elevada (Quine, 1999), (Hoel & Cooper, 2000), (Salin, 2001), (Martinez, 2004) e (Pacheco, 2007), entre outros.

Contudo, o número total de agressores, que detém uma posição hierárquica superior, pode ser igual ou até inferior ao número total de colegas-pares assediadores. Tal situação ocorre porque, nas organizações, é frequente o número total de superiores hierárquicos ser bastante inferior ao número total de subordinados (Einarsen & Skogstad, 1996).

Número de agressores: Na génese do fenómeno é frequente existir apenas um só agressor (Leymann, 1996a) e (Einarsen & Skogstad, 1996). Mas, existe uma conexão entre a duração média do processo e o número de agressores. Assim, quanto maior o número de casos de assédio, maior é o número de agressores e, com o passar do tempo e a influência

no comportamento e personalidade dos observadores, estes têm mais dificuldade em permanecer passivos, passando muitas vezes a agressores.

Duração: O aspeto da durabilidade do fenómeno pode ajudar a destrinçar os casos de assédio moral dos meros atos isolados de violência e agressividade perpetrados contra um determinado sujeito. Contrariamente aos meros atos de violência instantânea, o assédio moral é um processo psicológico, que atemoriza e humilha as vítimas, durante um longo período, tornando-se cada vez mais grave à medida que o tempo vai passando.

Alguns estudos demonstraram que a duração das agressões pode variar entre pouco menos de 1 ano até aos 3 anos (Einarsen & Skogstad, 1996), (Hoel & Cooper, 2000) e (Salin, 2001).

11. Causas

As causas para o surgimento deste fenómeno são as mais diversas. Procuraremos sistematizá-las em: causas individuais, causas grupais/organizacionais, causas socioeconómicas e nos fatores conexionados com a liderança.

Causas individuais: As características pessoais do sujeito, enquanto vítima ou agressor, contribuem para a manifestação do assédio moral.

Vários investigadores entendem que os traços de personalidade do sujeito influenciam e servem de fator desencadeador do fenómeno (Zapf & Einarsen 2005). Segundo estes autores, as características pessoais da vítima, como ser um sujeito introvertido e com baixa autoestima, paradoxalmente, a autoconfiança e a agressividade do agressor podem contribuir para o início deste processo.

Niedl (1995) argumenta que, apesar de existirem na organização indivíduos que apresentam, muitas vezes, baixa autoestima e introversão, apenas se tornam alvos de assédio, caso sejam incapazes de se defenderem ou escapar da situação de dependência, relativamente à outra parte.

Normalmente, as vítimas de assédio não percecionam o seu envolvimento neste processo, considerando que são apenas mal reconhecidas pelo seu trabalho e pelo grupo, apesar de serem trabalhadores esforçados. Observam o agressor como tendo uma personalidade difícil, como se tivesse inveja ou até como uma mera concorrência ou disputa pelo posto de trabalho.

Leymann (1996b) desvaloriza as características pessoais da vítima, como desenvolvimento de qualquer processo de assédio moral. A explicação do fenómeno não passa pela personalidade da vítima ou do agressor, foca-se nos fatores grupais/organizacionais e de liderança.

Causas grupais e organizacionais: Esta problemática emerge duma relação de interação entre a vítima e o agressor. A vítima pode desempenhar um papel ativo em todo este processo porquanto a forma de reagir às agressões determina o desenrolar do processo. Ora, se a vítima não adotar quaisquer comportamentos provocatórios, que justifiquem as investidas do agressor, estamos perante um cenário de *assédio predatório*; se, na génese do processo residirem disputas e conflitos laborais estamos perante situações que configuram *assédio competitivo*.

Em termos grupais, as perceções de injustiça e iniquidade desencadeadas por um superior hierárquico, podem conduzir, como forma de reação, à manifestação desta problemática sob o tipo de assédio vertical ascendente.

No âmbito grupal, este fenómeno pode surgir como reação do grupo àqueles indivíduos que não se conseguem integrar na plenitude.

Ao nível organizacional, diferentes fatores têm sido tidos em conta, como: ambiente de trabalho, falta de controlo nas tarefas desempenhadas, carga de trabalho excessiva, pressão para a eficiência, *stress* e competitividade excessiva, reestruturações organizacionais, mudanças na gestão, níveis de satisfação no trabalho, clima organizacional, falta de comunicação e resolução de conflito (Vartia, 1996).

Neste quadro, o assédio moral tem sido constantemente associado a um ambiente de trabalho hostil com altos níveis de *stress*, contribuindo assim para a ocorrência de conflitos interpessoais em contexto laboral (Leymann 1996b).

Há ainda uma série de fatores conexionados com a organização que podem contribuir para o surgimento deste fenómeno, nomeadamente, a cultura da empresa, a pressão para o trabalho, as características individuais dos colaboradores como, etnia, religião, género, orientações políticas ou outras. Denotando-se alguma dificuldade em definir se a verdadeira causa do assédio moral nasce do grupo ou da própria vítima, se por algum motivo esta não se integrou por apresentar diferentes características.

Causas socioeconómicas: Conforme tivemos oportunidade de referir no início deste trabalho, a crescente competitividade dos mercados, a globalização económica e as

oscilações do panorama da economia, conduzem as empresas a uma gestão de recursos, reestruturação e intensificação de ritmos de trabalho absolutamente inacreditáveis. Estas mudanças têm sido constantemente associadas a esta problemática.

Cada vez mais estudados, estes fatores associados à globalização e liberalização do mercado económico, os exigentes níveis de eficiência, a intensificação dos ritmos de trabalho e os sistemas de avaliação de desempenho e gestão por objetivos, são considerados tendentes a condutas abusivas e de assédio moral em contexto laboral, por parte de colegas e mesmo de superiores hierárquicos.

A liderança: Este fator é relevante se atendermos ao facto de os superiores hierárquicos serem frequentemente referenciados como agressores nos processos de assédio moral – tipo de assédio vertical descente.

Porém, não é somente o abuso de poder dos líderes que pode potenciar a manifestação do fenómeno. A falta de poder pode também acarretar más decisões que revoltem os inferiores hierárquicos e os façam iniciar as agressões ao líder – tipo de assédio vertical ascendente.

A forma de organização do trabalho é também um dos fatores propícios ao assédio moral em contexto laboral, associado mais a organizações burocráticas, à austeridade da legislação laboral e a organizações de maior dimensão.

Em suma, as causas que concorrem para o aparecimento do assédio moral em contexto laboral são as mais diversas e, por vezes, interagem e combinam entre si, fazendo deste um fenómeno multicausal.

12. Consequências

As consequências do assédio moral podem ser analisadas ao nível individual e organizacional, conforme o foco se direcione sobre a vítima ou sobre a organização e os restantes colaboradores.

No plano individual, as consequências do assédio moral podem ser nefastas para a saúde da vítima e consequentemente, tornar-se num problema de saúde pública.

Em termos individuais, a exposição sistemática e prolongada a este tipo de comportamentos pode acarretar graves problemas para a saúde das vítimas e, nos casos mais graves, pode conduzir ao cometimento de suicídio.

Leymann (1996b) entende que a exposição da vítima às agressões pode contribuir para o isolamento e desajustamento social, desespero, depressões, distúrbios e ansiedade,

culminando em doenças psicossomáticas, psiquiátricas e emocionais associadas. A perceção das vítimas face ao contexto laboral e à sua vida em geral transfigura-se e o sentimento de medo e de perigo constante provoca sintomas semelhantes ao *stress* pós-traumático.

Outros estudos evidenciam os efeitos sobre a personalidade da vítima, alertando não só para os danos de alteração e até incapacidade de lidar com as exigências do trabalho, como para as exigências da sua vida quotidiana (Field, 1996).

Sintetizando, no âmbito estritamente individual, a repetida prática de assédio moral conduz à depressão do assediado, provocando mudanças consideráveis no seu comportamento, afetividade, estímulo e eficácia no desempenho das tarefas. Se as condutas se prolongam no tempo acarretam para a vítima um estado depressivo mais gravoso podendo, inclusive potenciar o suicídio.

Porém, os efeitos diretos sobre as vítimas podem estender-se a toda a organização e tornarem-se nefastos para esta. Senão vejamos, as consequências para a vítima podem ser de tal forma graves que condicionam a sua produtividade. Contudo, os observadores não ficam incólumes e são também eles influenciados negativamente pelo desenrolar do processo. Assim, havendo uma baixa de produtividade, de motivação e de perda de interesse generalizada, será a própria organização, em última instância, a sofrer as consequências desta problemática.

Estes efeitos têm repercussões na organização, ao nível do desempenho profissional, absentismo, quebras de produtividade, menos satisfação no trabalho, etc. (Hoel & Cooper, 2000).

E, através de um olhar abrangente, podemos verificar que a própria sociedade é afetada pelos efeitos colaterais deste fenómeno, isto é, os custos com hospitalizações, tratamentos médicos e psicológicos das vítimas, o desemprego e a perda de recursos humanos válidos, são consequências transversais ao plano individual, organizacional e societário.

13. Prevenir

Contrariar o fenómeno do assédio moral em contexto laboral encontra diversos obstáculos sobretudo devido às correntes ideológicas neoliberais, tão em voga, que situam os valores dos mercados económicos acima dos valores humanos, concebendo a atividade laboral como mera produção e lucro empresarial e esquecendo a sua vertente humanista.

Assim, verifica-se que a elevada importância atribuída aos mercados e ao imediato interesse económico, sem olhar a meios ou consequências, tem acarretado resultados nefastos para a sociedade, para o contexto laboral, para o indivíduo e para o desempenho profissional dos trabalhadores.

O assédio moral em contexto laboral é um comportamento aviltante que, conforme referimos anteriormente, no âmbito individual afeta a vida psicossocial da vítima, a sua personalidade, a sua identidade e a sua autoestima; ao nível organizacional, provoca a redução do nível de produtividade e qualidade do trabalho, declínio da motivação, insatisfação e degradação do clima organizacional; no domínio social poderá levar à perda de bons trabalhadores, desestruturação familiar e social dos trabalhadores, perda de investimento social em educação e formação.

As organizações devem trabalhar para implementar ambientes organizacionais saudáveis, de respeito à dignidade humana, através de uma imagem de seriedade e de confiança, cultivando políticas que visem o combate a este tipo de comportamentos abusivos.

A organização pode ser afetada pela perda de talentos, quando a vítima é um profissional de excelência e foge das agressões para uma outra empresa. Mas, pode a vítima manter-se no seu posto de trabalho por variados motivos, então o fenómeno perpetua-se no tempo e toda a organização será igualmente vítima desta problemática.

Neste contexto, torna-se extremamente importante a organização encarar o problema e quando reconhecido um processo de assédio moral, a empresa deverá apurar responsabilidades e culpados, punindo exemplarmente os responsáveis.

Trata-se de um trabalho conjunto pelo que a contribuição de cada um, para evitar o assédio, passa por observar bem a frequência dos acontecimentos e se estes afetam a integridade e a dignidade humana (Hirigoyen, 2002).

Após ser detetado o fenómeno deve-se reagir prontamente para evitar práticas futuras, comunicando a um superior hierárquico ou a alguém que possa delinear uma defesa eficaz que faça cessar as agressões.

Poderão ser criadas ferramentas, através do Departamento de Recursos Humanos, com o propósito de serem reportadas agressões, de sensibilizar e informar todos os colaboradores dos riscos deste fenómeno e de formar mediadores internos que sinalizem e ajudem nestes casos.

Com a persistência das agressões, a procura de diálogo através de uma reunião junto da empresa ou junto do sindicato, será o passo seguinte para o esclarecimento da

situação de perseguição, sendo que o conflito latente se tornará, após esta abordagem, um conflito aberto.

Neste quadro, e seguindo a perspetiva dos autores Guimarães & Rimoli (2006), deverão ser implementados planos preventivos e de formação, assim como planos de ação adequados a cada caso. A finalidade será incentivar a criação de uma conceção organizacional que evite este tipo de comportamentos, criar um gabinete de mediação de conflitos, incentivar à liderança participativa, ao trabalho de equipa, cultivar a comunicação interpessoal, criar mecanismos indicadores que evidenciem o clima organizacional.

Ainda segundo estes autores, a complexidade deste fenómeno apenas pode ser combatida através de uma abordagem social multidisciplinar na prevenção, mediação e tratamento dos casos.

Advogamos que, a mediação institui uma espécie de restauração dos laços sociais, levando a um processo comunicacional de transformação social e a uma requalificação das relações sociais e laborais.

14. Legislação

14.1 Direito do Trabalho

No mundo antigo, a produção era essencialmente garantida pela força dos escravos e, consequentemente, não existia qualquer regulamentação para as relações emergentes desse trabalho. Inclusive, naquela remota época, o escravo era equiparado a um mero instrumento de trabalho.

Mais tarde, durante o período do feudalismo, a posição de mero escravo desapareceu e foi introduzida a figura de servo. Diferencia-se do estatuto de escravo porquanto eram-lhe conferidos certos direitos na sua esfera pessoal e familiar, embora continuasse a ser um sujeito desprovido de liberdade.

No evoluir deste período e da própria sociedade feudal, os homens que habitavam a *urbe* começaram a estabelecer relações de trocas comerciais, surgiram as oficinas onde os artesãos executavam a transformação de matérias-primas em produto acabado. É nesta fase que surge uma primeira tentativa de regulamentação das relações, nomeadamente, entre aprendiz, oficial e mestre.

Entrados na sociedade moderna, verifica-se uma melhoria significativa das vias de comunicação, do desenvolvimento das forças produtivas, do aumento da produção e da

expansão do comércio. Os descobrimentos do final do séc. XV e do séc. XVI vieram alargar e diversificar exponencialmente o comércio interno e internacional. Surge então um novo paradigma, uma nova conceção moderna de trabalho baseada na possibilidade de cada indivíduo vender o seu trabalho.

Em meados do séc. XIX, entramos na denominada Era Industrial com um crescimento exponencial do emprego nas fábricas, em algumas zonas de trabalho assalariado agrícola, em grandes explorações e na edificação de habitações.

Marx constatava a existência de um verdadeiro exército industrial, em que a oferta de mão-de-obra era sempre muito superior à procura e em que a regulação do trabalho pelas regras do mercado não produzia a harmonia social.

A industrialização revolucionou e determinou o agravamento das condições sociais da época. As máquinas reduziram as necessidades de mão-de-obra e tornaram o trabalho mais simplificado. Deixou de ser necessário o perfecionismo do artesão e deu-se primazia à entrada maciça das mulheres e crianças em certos ramos da indústria, em condições laborais e de vida recorrentemente deploráveis.

As grandes massas operárias espoliadas, e a decadência da situação social obrigaram à intervenção das autoridades públicas, aguilhoadas pelas críticas da opinião socialista e pelas recomendações doutrinárias da igreja. Neste contexto, surgem as primeiras leis sociais e desencadeia-se um processo que culminará no surgimento de normas reguladoras das relações do trabalho.

O direito do trabalho está orientado para defender a parte mais fraca do contrato de trabalho de conceção liberal, concedendo ao trabalhador um mínimo de garantias contra os abusos e atropelos da parte mais forte – o empregador.

Existem diversas normas de cariz laboral que regulam os direitos dos trabalhadores, como: a proibição dos despedimentos, por meras razões económicas ou decorrentes do arbítrio patronal; a proteção do trabalhador ao esgotamento, através da limitação das horas de trabalho, dos dias de descanso e o direito a férias; a obrigação das empresas melhorarem as condições de higiene e segurança, criando sistemas de pensões de reforma e de seguros contra acidentes ou desemprego, e ainda definindo critérios mais apertados para grupos mais frágeis de trabalhadores, como as mulheres e os jovens.

Assim, foi crescendo o reconhecimento implícito do regime de liberdade de trabalho que se torna dominante e coeso nas sociedades ocidentais, divergindo com o regime de liberdade económica que, pelo contrário, divide as opiniões públicas.

No domínio do direito do trabalho, uma série de convenções e recomendações começaram a ganhar *força*, nomeadamente, a preocupação com o desemprego, com os serviços de colocação, com a formação profissional e da aprendizagem, com o serviço de emprego, culminando em 1964, com a formulação de políticas de emprego com vista à promoção do pleno emprego produtivo e livremente escolhido, o direito à remuneração equitativa e salário mínimo, à proteção do salário e à política social, no seu conjunto.

A partir da década de 70, o objetivo do pós-guerra de assegurar o pleno emprego, nos países de economia avançada, começou a ficar comprometido logo após o primeiro choque petrolífero e outras alterações socioeconómicas.

Para amenizar o efeito de uma taxa de desemprego elevada, que começava a emergir, insistiu-se no alargamento da escolaridade e no incentivo à criação do próprio emprego, pois ao contrário do que se pensava, não se podia antecipar a idade da aposentação, estando em causa a sustentabilidade dos regimes da segurança social, face ao alargamento da esperança de vida.

Estes fenómenos e tendências ajudaram a afrouxar os sentimentos de solidariedade no seio das classes trabalhadoras. Trilhou-se o caminho para a emergência de uma sociedade feita de uma soma de individualismos e também com maiores riscos e aleatoriedade.

A par de décadas de forte crescimento económico e de alargamento do Estado Social, surgiram nos anos 80, as orientações ditas *neoliberais*, apostando num funcionamento mais dinâmico e liberal dos mercados e numa redução do sector público face à pouca eficiência dos seus desempenhos e às cargas fiscais elevadas, que os financiavam.

Especificamente, no plano português, resultante de um processo histórico próprio e também pela sua escala e posição intermédia, integrando hoje as relações económicas e políticas da União Europeia, tenta manter-se sensível e conservar os laços tecidos pela Constituição Portuguesa, criada após a Revolução de Abril, no que se refere às premissas de um Estado, que se precisa cada vez mais social, contrariando a tendência da sociedade atual, marcada pelo domínio e importância decisiva da instância económica, que contribui para a precarização das relações laborais entre trabalhador e entidade empregadora.

Como podemos constatar, estas alterações na sociedade em geral, e no próprio mundo do trabalho em particular, têm vindo a refletir-se na atividade laboral e no próprio trabalhador, impondo-se uma nova conceção de trabalho.

Assim, o contexto laboral e organizacional influencia determinantemente o indivíduo, estando diretamente relacionado com a formação da identidade do trabalhador e consequentemente, com o desenvolvimento das suas capacidades psicossociais (Pacheco, 2007).

Neste quadro, o sentido e a função social do Direito do Trabalho emerge, dando relevância à regulamentação através da introdução dos limites aos poderes patronais, em defesa dos valores basilares dos trabalhadores.

14.2 Resposta Jurídica

Na Ordem Jurídica interna, o tema respeitante ao assédio moral em contexto laboral é regulado em várias fontes, embora inexista uma resposta jurídica unívoca, capaz de abarcar toda e qualquer circunstancialismo do fenómeno (Pacheco, 2007).

Desde logo, a Constituição da República Portuguesa, no seu art. 25º, consagra o direito à integridade pessoal referindo expressamente no seu n.º 1 que "*A integridade moral e física das pessoas é inviolável*" (Constituição da República Portuguesa, 2005).

Em 2003, através da Lei n.º 99/2003, de 27 de agosto, introduziram-se, pela primeira vez no Código do Trabalho, duas normas relativas à figura do assédio. Numa dessas normas, o artigo 18º, o legislador carreou para a legislação laboral o princípio da integridade física e moral, consagrado aos cidadãos em geral através do artigo 25º da Lei Fundamental. Na outra norma, o artigo 24º, introduziu-se o tema do assédio para os trabalhadores, sem distinguir os diferentes tipos de assédio (moral, psicológico, sexual, etc.). No entendimento de Pacheco (2007), a conjugação dos artigos 18º e 24º, ambos do Código do Trabalho, permitiam a regulação do assédio no local de trabalho.

Através da revisão do Código do Trabalho, operada em 2009, através da Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, o legislador alterou a sistematização das normas e incluiu uma Divisão, intitulada Proibição de Assédio, onde se encontra agora um novo preceito legal (artigo 29º) intitulado: Assédio.

Agora, a previsão legal, respeitante às situações de assédio moral em contexto laboral, encontra-se elencada no número 1 do artigo 29º. A estatuição encontra-se plasmada nos números 3 e 4 do mesmo preceito legal.

Assim, à violação desta norma corresponderá o direito ao trabalhador ser indemnizado por danos patrimoniais e não patrimoniais, artigo 28º *ex vide* artigo 29º número 3.

Acresce que, a violação do disposto no artigo 29º consubstancia uma contraordenação muito grave (Assis, 2007).

Os tribunais têm sido recorrentemente chamados a dirimir a litigiosidade emergente da conflitualidade laboral, no respeitante ao assédio em contexto laboral. Tem sido entendimento dominante penalizar as Organizações que mantenham condutas que possam revestir assédio moral sobre os trabalhadores.

Todavia, existem dois obstáculos para que haja uma decisão favorável à pretensão do trabalhador. A Lei obriga que exista intencionalidade na conduta do agressor (Advogados, 2012) e o ónus da prova do assédio recai sobre o assediado.

Esta é, indubitavelmente, uma temática que crescentemente tem merecido um olhar mais atento, não só por parte dos Juristas, mas também da restante comunidade Científica, dado que um "… *estudo multidisciplinar não só se afigura urgente como manifestamente relevante para este ramo do Direito (do Trabalho) e para as futuras construções dogmáticas que se venham a efetuar à volta deste tema*." (Pereira, 2009).

Capítulo II

Estudo Empírico

1. Metodologia

Quando se realiza um estudo científico deve-se procurar definir, *a priori*, qual é a posição epistemologica da investigação. A metodolgia pode recair sobre um tipo de estudo qualitativo, quantitativo ou misto.

O estudo qualitativo é utilizado, essencialmente, para procurar perceções e entendimentos sobre a natureza geral de uma questão, ou a compreensão de um fenómeno, abrindo espaço para a interpretação. Tem um enfoque no lado racional e também no inconsciente do entrevistado, ou seja, visa estudar as motivações mais profundas, não conscientes, que surgem de forma espontânea. Na análise dos dados, o processo é indutivo, porquanto, são desenvolvidos conceitos, ideias e entendimentos a partir de padrões encontrados nos dados recolhidos, que assumem uma forma nominal (sexo, nacionalidade…). As fontes mais comuns são as sondagens e as entrevistas que podem ser desenvolvidas pelo fluir de uma conversa face-a-face, reuniões de grupo, observações de comportamento, técnicas projetivas e comparativas. Face aos custos envolvidos, este tipo de estudo incide sobre uma amostra reduzida.

O estudo quantitativo é utilizado para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados. Os dados obtidos são concretos e menos passíveis de erro de interpretação. A amostra deve ser grande para que os dados possam ser generalizados e projetados, a interpretação pode ser entendida à semelhança de uma evidência científica tal como o fenómeno acontece. Fundamenta-se no método hipotético-dedutivo dado que procede ao estabelecimento de teorias e levantamento de hipóteses; comprova as hipóteses; aceita-as ou refuta-as. Geralmente são utilizados inquéritos espontâneos (sondagens), inquéritos contínuos (estudos de diligência, painéis e barómetros), testes e mercados-teste, inquéritos ao meio industrial.

O estudo misto funda-se nos paradigmas qualitativo e quantitativo para, em ordem à teoria da relatividade, conseguir extrair o melhor conhecimento da realidade.

Atendendo ao objeto do presente trabalho, a posição epistemologica segue uma abordagem quantitativa.

Propomo-nos, num primeiro momento, abordar a preparação da investigação, seguidamente a formação da investigação e finalmente efetuaremos a análise da informação recolhida.

2. Preparação da investigação

Esta investigação tem por objetivo tornar explícita a problemática do Assédio Moral em Contexto Laboral em trabalhadores do *Canal Horeca*, ou seja, a população é constituída por todos os indivíduos, que estão no ativo, e exercem funções em hotéis, restaurantes e cafés.

Considerando essa população, foi definida uma amostra de 128 indivíduos que responderam validamente ao questionário, distribuídos por: 30 em hotéis; 49 em restaurantes e 49 em cafés.

3. Formação da investigação

A nossa investigação tem por base um estudo exploratório.

Quanto à recolha da informação, ela pode verificar-se através de dados primários, que são fontes primárias e baseiam-se em documentos originais – não foram utilizados em nenhum estudo ou pesquisa, ou seja, foram obtidos pela primeira vez pelo investigador para a solução do problema. Podem ser colhidos mediante entrevistas, questionários e observação.

Atendendo ao objeto do nosso estudo empírico, utilizamos uma fonte primária de recolha da informação, um inquérito espontâneo, sob a forma de questionário.

Os 128 participantes foram abordados e convidados a preencher o questionário, constituindo a amostra. Foram obtidos 128 questionários válidos.

4. Tratamento e análise da informação

Para a análise dos dados obtidos, através do questionário, foi utilizado o programa estatístico SPSS, versão 18 para Windows.

Os dados recolhidos foram agrupados de forma sistematizada para possibilitar a sua mensuração e interpretação.

5. Apresentação dos resultados

Aquando da elaboração do questionário, optou-se pela formulação de um conjunto de questões preambulares destinadas a melhor caraterizar a amostra.

Destarte, num primeiro momento iremos analisar um conjunto de caraterísticas que fornecerão informações concretas acerca dos 128 participantes neste estudo.

Num segundo momento, incidiremos a análise nos 28 participantes que afirmaram serem, ou terem sido recentemente, vítimas do fenómeno em estudo.

5.1 Caraterização da amostra

Os resultados mostram que do total de 128 participantes, 74 indivíduos são do sexo masculino e 54 do sexo feminino. Em termos representativos isto significa a existência de uma maioria de sujeitos do sexo masculino.

Tabela 1 – Frequência e percentagem do género dos participantes.

Género	Frequência	Percentagem
Masculino	74	57,8
Feminino	54	42,2
Total	128	100,0

Relativamente à faixa etária dos participantes, o questionário definia cinco intervalos temporais. O maior número de inquiridos tem idade compreendida entre 18 a 25 anos e o menor número de participantes tem mais de 55 anos.

Tabela 2 – Frequência e percentagem da faixa etária dos participantes.

Faixa etária	Frequência	Percentagem
18 – 25 anos	35	27,3
26 – 35 anos	30	23,4
36 – 45 anos	23	18,0
46 – 55 anos	21	16,4
> 55 anos	19	14,8
Total	128	100,0

A maioria dos inquiridos é casada ou vive em união de facto. A minoria está incluída na rúbrica "outros", incluindo-se aqui os viúvos e divorciados.

Tabela 3 – Frequência e percentagem do estado civil dos participantes.

Género	Frequência	Percentagem
Solteiro	30	23,4
Casado/União de facto	76	59,4
Outros	22	17,2
Total	128	100,0

Entre os inquiridos, a nacionalidade predominante é a portuguesa (71,9%) e apenas 36 participantes (28,1%) têm outra nacionalidade.

Tabela 4 – Frequência e percentagem da nacionalidade dos participantes.

Nacionalidade	Frequência	Percentagem
Portuguesa	92	71,9
Outra	36	28,1
Total	128	100,0

A distribuição, por nível de habilitações académicas, demonstra que a maioria dos participantes (57,8%) têm o ensino básico e apenas 7 (5,5%) são licenciados.

Tabela 5 – Frequência e percentagem das habilitações literárias dos participantes.

Habilitações literárias	Frequência	Percentagem
Básico	74	57,8
Secundário	47	36,7
Licenciatura	7	5,5
Total	128	100,0

Analisando a distribuição por ramo de atividade verifica-se igual número (49) de participantes que laboram em restaurantes e cafés e um menor número (30) em hotéis.

Tabela 6 – Frequência e percentagem do ramo de atividade dos participantes.

Ramo de atividade	Frequência	Percentagem
Hotel	30	23,4
Restaurante	49	38,3
Café	49	38,3
Total	128	100,0

A maioria dos participantes (73) tem contrato de trabalho por tempo indeterminado, 54 têm contrato a termo certo e apenas 1 indica ter outro tipo de vínculo laboral.

Tabela 7 – Frequência e percentagem do tipo de contrato laboral dos participantes.

Tipo de contrato	Frequência	Percentagem
Termo certo	54	42,2
Tempo indeterminado	73	57,0
Outro	1	0,8
Total	128	100,0

A esmagadora maioria dos inquiridos (74,2%) desempenha uma função indiferenciada, outros 20,3% ocupam cargos de chefia intermédia e 5,5% são chefes ou gerentes.

Tabela 8 – Frequência e percentagem da função desempenhada pelos participantes.

Função	Frequência	Percentagem
Indiferenciada	95	74,2
Chefia intermédia	26	20,3
Chefes/Gerentes	7	5,5
Total	128	100,0

O questionário incluía uma pergunta que versava sobre a antiguidade no posto de trabalho. A maioria dos participantes (46) referiu que a sua permanência era superior a 5 anos. O menor número (20) verifica-se no período de 3 a 5 anos de permanência.

Tabela 9 – Frequência e percentagem da antiguidade no posto de trabalho dos participantes.

Antiguidade	Frequência	Percentagem
< 1 ano	28	21,9
1 a 3 anos	34	26,6
3 a 5 anos	20	15,6
> 5 anos	46	35,9
Total	128	100,0

Na primeira parte do questionário formularam-se questões que serviram para caraterizar a amostra. Na última pergunta desse grupo, questionava-se diretamente os inquiridos se eram, ou tinham sido recentemente, vítimas deste fenómeno. A maioria dos participantes (100) respondeu negativamente e 28 afirmativamente.

Tabela 10 – Frequência e percentagem de vítimas entre os participantes.

Vítimas	Frequência	Percentagem
Sim	28	21,9
Não	100	78,1
Total	128	100,0

5.2 Caraterização das vítimas

A segunda parte do questionário destinava-se a ser preenchida, exclusivamente, pelos 28 participantes que afirmaram serem, ou terem sido ultimamente, vítimas de assédio moral em contexto laboral.

Iniciaremos este ponto caraterizando essas 28 vítimas, nomeadamente quanto ao género, idade, estado civil, nacionalidade, habilitações literárias, ramo de atividade, tipo de contrato, função e antiguidade no posto de trabalho.

Quanto ao género, verifica-se um maior número de vítimas do sexo feminino (16) comparativamente com as do sexo masculino (12).

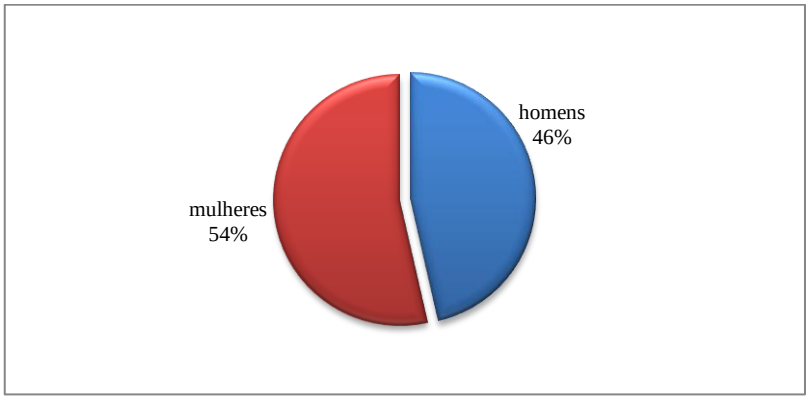

Gráfico 1 – Percentagem relativa ao género das 28 vítimas.

Relativamente à faixa etária das vítimas, as respostas evidenciaram a existência de 7 vítimas com idades entre 18 e 25 anos, 7 vítimas com idades entre 26 a 35 anos, 3 vítimas com idades entre 36 a 45 anos, 6 vítimas com idades entre 46 a 55 anos e 5 vítimas com idade superior a 55 anos.

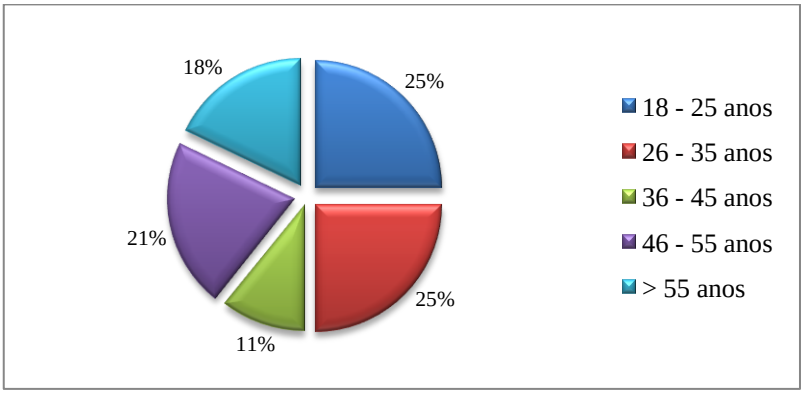

Gráfico 2 – Percentagem relativa à faixa etária das 28 vítimas.

Quanto ao estado civil das 28 vítimas, verifica-se uma predominância de indivíduos casados, ou que vivem em união de facto (19), existem ainda 6 solteiros e 3 que se incluem na rúbrica “outros”.

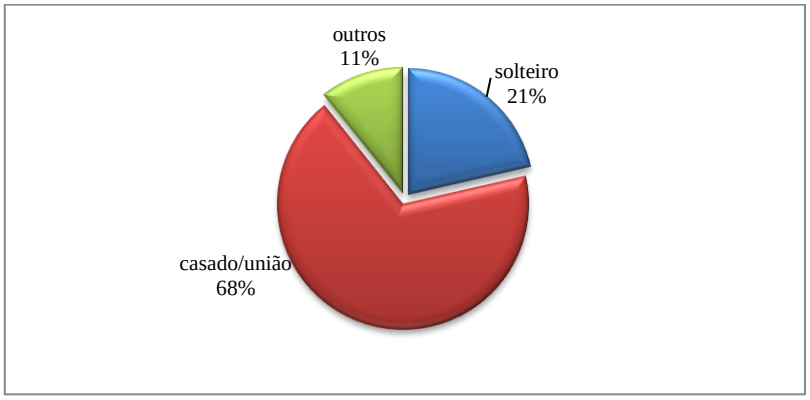

Gráfico 3 – Percentagem relativa ao estado civil das 28 vítimas.

Relativamente à nacionalidade das vítimas, verifica-se uma maioria expressiva (21) de portugueses, comparativamente com sujeitos de outros países (7).

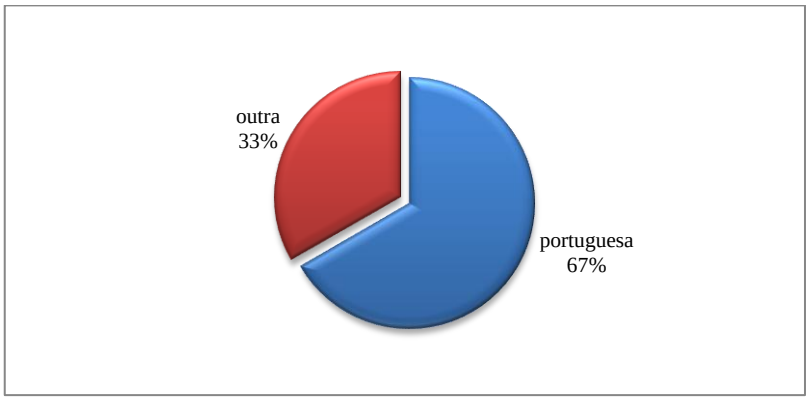

Gráfico 4 – Percentagem relativa à nacionalidade das 28 vítimas.

Passando à análise das habilitações literárias das vítimas, verifica-se que 15 têm o ensino básico e 13 têm o ensino secundário.

Daqui, pode-se concluir pela não existência de quaisquer vítimas desta problemática nos 7 inquiridos que no questionário informaram ter grau superior de instrução (licenciatura).

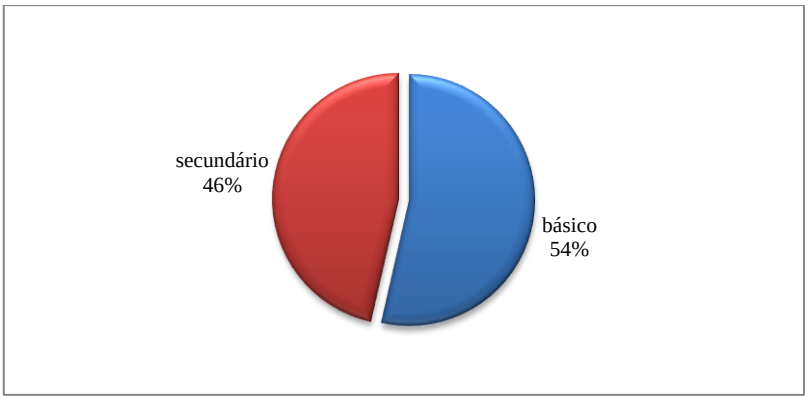

Gráfico 5 – Percentagem relativa às habilitações literárias das 28 vítimas.

Relacionando a ocorrência do fenómeno com o ramo de atividade das 28 vítimas constata-se que estão distribuídos da seguinte forma: 11 em hotéis, 12 em restaurantes e 5 em cafés.

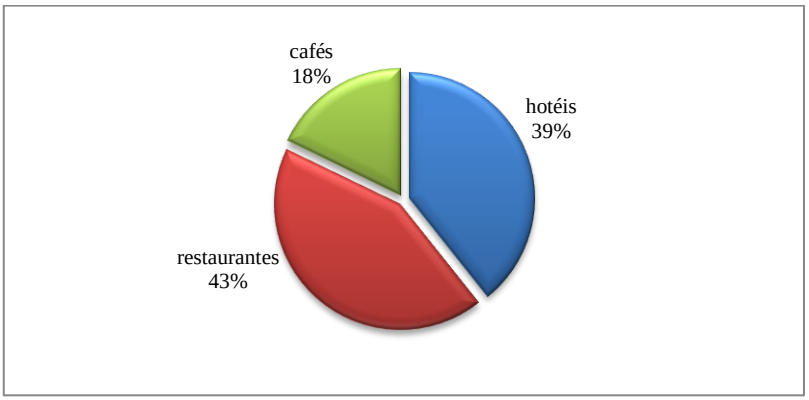

Gráfico 6 – Percentagem relativa ao ramo de atividade das 28 vítimas.

Sobre o tipo de contrato laboral, os dados demonstram a existência de 13 vítimas com contrato a termo certo e 15 com contrato a tempo indeterminado.

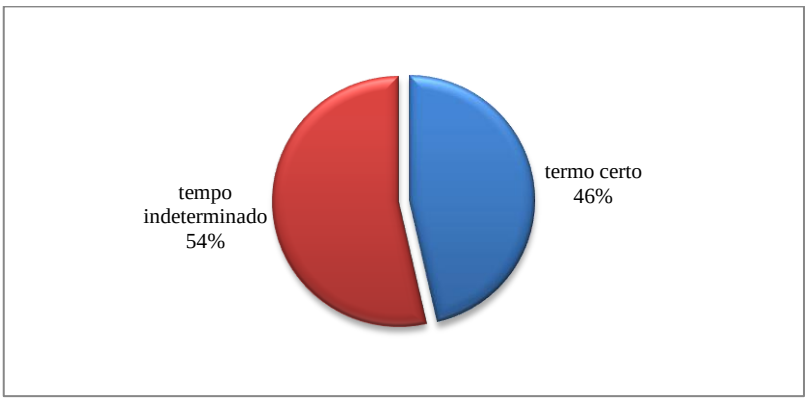

Gráfico 7 – Percentagem relativa ao tipo de contrato das 28 vítimas.

Quanto à função desempenhada pelas 28 vítimas, verifica-se que a esmagadora maioria (23) desempenha uma função indiferenciada, 4 são chefias intermédias e apenas 1 é chefe ou gerente.

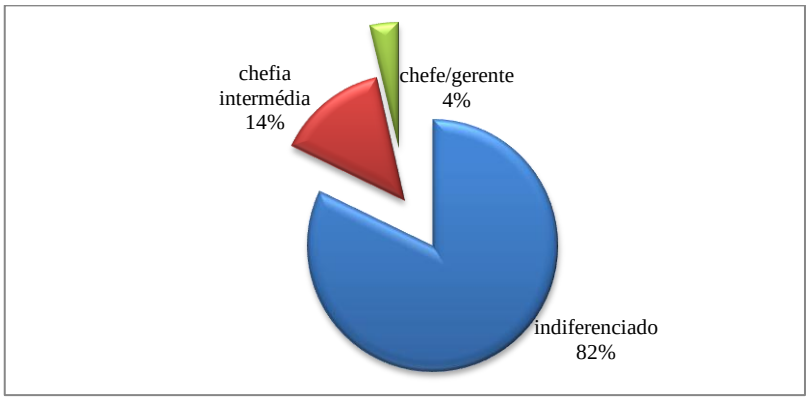

Gráfico 8 – Percentagem relativa à função desempenhada pelas 28 vítimas.

Sobre a questão da antiguidade no posto de trabalho, da análise dos dados recolhidos, verifica-se uma distribuição entre as várias hipóteses.

Assim, do total de 28 vítimas, registam-se 4 que trabalham há menos de 1 ano, 10 inserem-se no período de 1 a 3 anos, 3 no período de 3 a 5 anos e o maior número (11) insere-se no período superior a 5 anos.

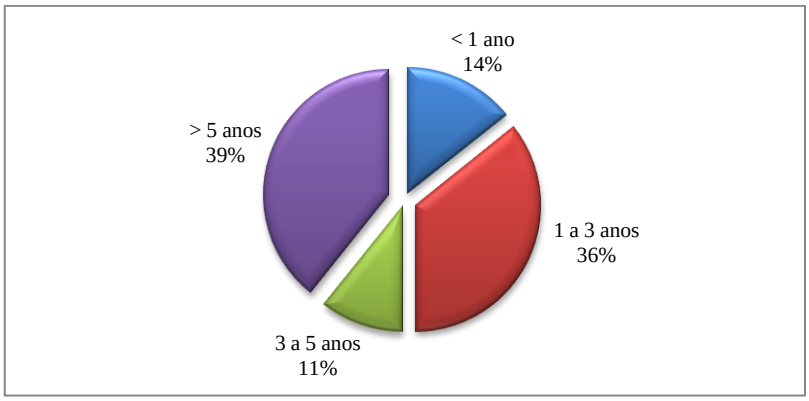

Gráfico 9 – Percentagem relativa à antiguidade no posto de trabalho das 28 vítimas.

5.3 Tipos de assédio

Conforme analisamos no ponto 3 deste trabalho, a problemática em estudo pode revestir 4 diferentes tipologias. Falamos dos tipos de assédio: vertical ascendente, horizontal, vertical descendente e misto.

No questionário incluímos duas perguntas que nos ajudarão a compreender em qual

da(s) tipologia(s) se enquadram as 28 vítimas do nosso estudo.

Através dos dados obtidos a uma dessas duas perguntas, sobre qual é o nível hierárquico do agressor, verifica-se que 13 vítimas (46,4%) são assediadas pelos seus superiores hierárquicos, 4 vítimas (14,3%) são assediadas pelos seus subordinados e 11 vítimas (39,3%) são-no pelos seus colegas.

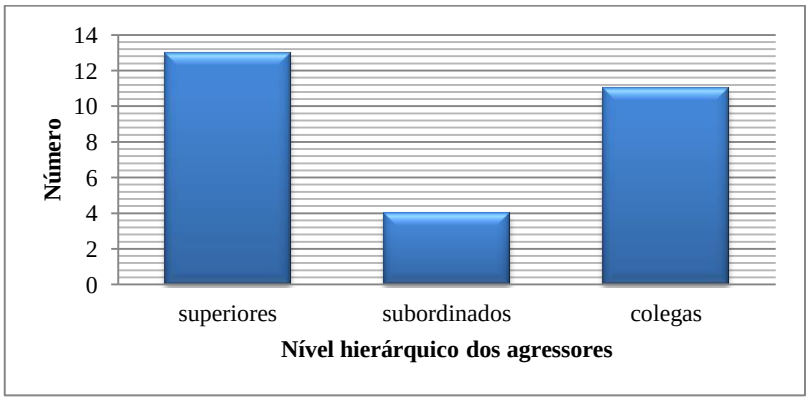

Gráfico 10 – Número de agressores por nível hierárquico.

A outra questão, relativa à matéria da tipologia do assédio, versava sobre a duração da agressão. Verifica-se que 8 vítimas (28,6%) responderam que a duração variou entre 3 a 6 meses, 17 vítimas (60,7%) afirmaram que a duração existe no período de 7 a 12 meses e 3 vítimas (10,7%) referiram que as agressões duram entre 13 e 18 meses.

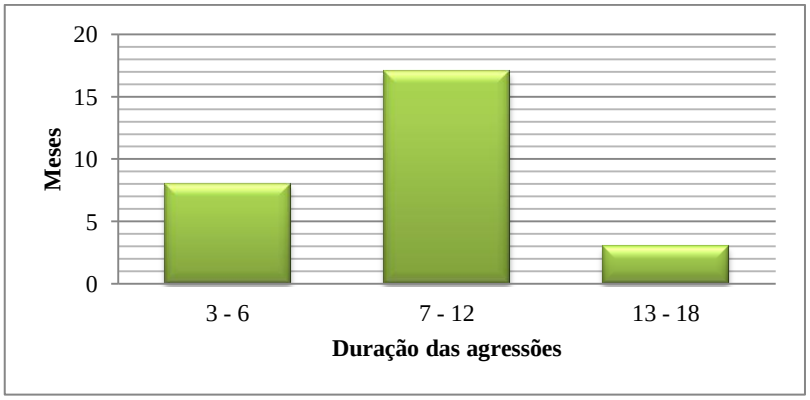

Gráfico 11 – Duração em meses das agressões.

Após termos analisado os dois últimos gráficos, sobre o nível hierárquico dos agressores e a duração das condutas agressoras, passamos a correlacionar os dois parâmetros por forma a obtermos uma visão global sobre o tipo de assédio.

Analisando os valores da Tabela 11, verifica-se que, na sua maioria, os casos revestem as caraterísticas de assédio vertical descendente, existem 13 casos deste tipo cuja variação no tempo vai dos 3 aos 18 meses.

Os casos registados de assédio moral ascendente são diminutos, apenas 4, e têm uma fixação num único período temporal (7 a 12 meses).

Quanto aos casos de assédio moral horizontal, têm uma expressão relevante (11 casos) e distribuem-se temporalmente entre os 3 e os 12 meses. Dada a não existência de casos que excedem os 12 meses, pode-se presumir que ainda não existe a tipologia mista porquanto, poderá ainda não existir a cumplicidade dos superiores hierárquicos.

Tabela 11 – Nível hierárquico dos agressores e duração das agressões.

Nível hierárquico	3 – 6 meses	7 – 12 meses	13 – 18 meses
Superiores	2	8	3
Subordinados	0	4	0
Colegas	6	5	0

5.4 Tipos de agressão

No questionário, incluímos um conjunto de questões que versavam sobre os tipos de agressão infligidos às 28 vítimas.

Tipificamos 15 diferentes tipos de agressão e pedimos aos inquiridos que as classificassem individualmente segundo a escala de: nunca, quase nunca, quase sempre e sempre.

Tabela 12 – Tipos de agressão que sofrem/sofreram as 28 vítimas.

Tipos de agressão	Nunca	Quase nunca	Quase sempre	Sempre
Criticam e avaliam depreciativamente o seu trabalho	0	1	8	19
Difundem rumores, calúnias e informações confidenciais sobre si	1	5	7	15
Negam ou dificultam sempre que pede algo a que tem direito	0	5	15	8
Mantêm-no isolado e/ou privam-no de qualquer atividade	2	0	10	16
Atribuem-lhe tarefas inúteis, absurdas e/ou humilhantes	2	11	2	13
Perdem ou ignoram os seus pedidos, e os que lhe são dirigidos	2	2	18	6
Recebe telefonemas e escritos ameaçadores e insultuosos	9	10	1	8
Manipulam e boicotam o seu trabalho	0	1	8	19
Repreendem-no e ameaçam-no em voz alta	1	9	6	12
Questionam, inibem e contrariam as suas decisões	0	8	12	8
Criticam e ridicularizam a sua vida privada	0	6	4	18
Dirigem-lhe insultos, gestos ou comentários degradantes	1	1	12	14
Assediam-no sexualmente, através de gestos ou propostas	17	2	0	9
Obrigam-no a realizar tarefas perigosas e/ou que excedem o razoável	2	13	7	6
Recebe ataques físicos leves, a título de advertência.	2	3	6	17

5.5 Reação das vítimas às agressões

Para analisarmos a reação das 28 vítimas às agressões, formulamos um quadro com 6 questões tipificadas.

A maioria das vítimas (78,6%) teve vontade de abandonar o seu posto de trabalho e a esmagadora maioria (92,9%) sentiu desmotivação e perda de interesse no trabalho.

Quanto à assiduidade, houve 39,3% das vítimas que afirmaram que passaram a faltar algumas vezes, tendo 60,7% afirmado o contrário.

No tocante à produtividade, a maioria das vítimas (57,1%) afirmou ter havido um decréscimo no seu rendimento e a minoria (42,9%) respondeu que não tiveram perda de produtividade.

Sobre a questão do ambiente ser tenso e se poder espalhar a toda a organização, a maioria das vítimas (78,6%) entende que sim, enquanto apenas 21,4% entende que não.

Dado bastante relevante foi haver 100% das vítimas referirem terem sentido reação. Pelo que, podemos constatar que a problemática em análise despoletou sempre reações nas vítimas.

Tabela 13 – Reação das 28 vítimas às agressões.

Reação às agressões	Sim	Não
Tive vontade de abandonar o emprego	22	6
Senti desmotivação e perda de interesse	26	2
Comecei a faltar algumas vezes	11	17
Houve um decréscimo da minha produtividade	16	12
O ambiente tenso espalhou-se aos restantes colaboradores	22	6
Não senti qualquer reação	0	28

5.5.1 Reação das vítimas às agressões, por sexo

Continuando a análise das reações produzidas nas vítimas, por este fenómeno, procuraremos agora individualizar e analisar a variável do sexo das vítimas.

Assim, das 22 vítimas, que manifestaram a vontade de abandonar o emprego, verifica-se que 10 (45,5%) são do sexo masculino e 12 (54,5%) são do sexo feminino.

Quanto à desmotivação e perda de interesse na prestação do trabalho, houve 26 vítimas que sentiram esta reação. Destas, 12 (46,2%) são do sexo masculino e 14 (53,8%) são do sexo feminino.

Sobre a questão da assiduidade, do total de 11 vítimas que responderam afirmativamente, verifica-se que 7 (63,6%) são do sexo masculino e 4 (36,4%) são do sexo feminino.

Relativamente ao sentimento de decréscimo de produtividade, das 16 vítimas, existem 9 (56,3%) que são do sexo masculino e 7 (43,7%) do sexo feminino.

Quanto à sensação de que o ambiente é tenso e que se pode espalhar aos restantes colaboradores, das 22 vítimas, 9 (40,9%) são do sexo masculino e 13 (59,1%) são do sexo feminino.

Tabela 14 – Reação das vítimas às agressões, por sexo.

Reação às agressões	Masculino	Feminino
Tive vontade de abandonar o emprego	10	12
Senti desmotivação e perda de interesse	12	14
Comecei a faltar algumas vezes	7	4
Houve um decréscimo da minha produtividade	9	7
O ambiente tenso espalhou-se aos restantes colaboradores	9	13

5.5.2 Reação das vítimas às agressões, por idade

Analisando a reação das vítimas, face ao escalão etário a que pertencem, verificamos o seguinte:

Das 22 vítimas, que manifestaram a vontade de abandonar o emprego, 6 (27,3%) têm entre 18 a 25 anos, 5 (22,7%) têm entre 26 a 35 anos, 2 (9,1%) têm entre 36 a 45 anos, 4 (18,2%) têm entre 46 a 55 anos e 5 (22,7%) têm mais de 55 anos.

Das 26 vítimas, que sentiram desmotivação e perda de interesse na realização do trabalho, 7 (26,9%) têm entre 18 a 25 anos, 6 (23,1%) têm entre 26 a 35 anos, 3 (11,5%)

têm entre 36 a 45 anos, 6 (23,1%) têm entre 46 a 55 anos e 4 (15,4%) têm mais de 55 anos.

Das 11 vítimas, que começaram a faltar algumas vezes ao trabalho, 1 (9,1%) tem entre 18 a 25 anos, 1 (9,1%) tem entre 26 a 35 anos, 1 (9,1%) tem entre 36 a 45 anos, 4 (36,35%) têm entre 46 a 55 anos e 4 (36,4%) têm mais de 55 anos.

Das 16 vítimas, que apresentaram um decréscimo de produtividade, 1 (6,3%) tem entre 18 a 25 anos, 3 (18,7%) têm entre 26 a 35 anos, 3 (18,7%) têm entre 36 a 45 anos, 5 (31,3%) têm entre 46 a 55 anos e 4 (25,0%) têm mais de 55 anos.

Das 22 vítimas, que pressentiram o ambiente tenso a espalhar-se aos demais trabalhadores, 6 (27,3%) têm entre 18 a 25 anos, 6 (27,3%) têm entre 26 a 35 anos, 2 (9,1%) têm entre 36 a 45 anos, 3 (13,6%) têm entre 46 a 55 anos e 5 (22,7%) têm mais de 55 anos.

Tabela 15 – Reação das vítimas às agressões, por idade.

Reação às agressões	18 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	> 55
Tive vontade de abandonar o emprego	6	5	2	4	5
Senti desmotivação e perda de interesse	7	6	3	6	4
Comecei a faltar algumas vezes	1	1	1	4	4
Houve um decréscimo da minha produtividade	1	3	3	5	4
O ambiente tenso espalhou-se aos restantes colaboradores	6	6	2	3	5

5.5.3 Reação das vítimas às agressões, por estado civil

Sobre a questão da reação das vítimas, analisaremos seguidamente como estas reagiram em função do seu estado civil.

Assim, das 22 vítimas, que tiveram vontade de abandonar o emprego, 5 (22,7%) são solteiras, 14 (63,6 %) são casadas ou vivem em união de facto e 3 (13,7%) têm outro relacionamento.

Quanto às 26 vítimas que sentiram desmotivação e perda de interesse na realização do trabalho, 6 (23,1%) são solteiras, 17 (65,4%) são casadas e 3 (11,5%) têm outro relacionamento.

Das 11 vítimas que começaram a faltar algumas vezes, verifica-se que apenas 1 (9,1%) é solteira, 7 (63,6%) são casadas e 3 (27,3%) têm outro relacionamento.

Relativamente ao sentimento de decréscimo de produtividade, das 16 vítimas que responderam afirmativamente, 2 (12,5%) são solteiras, 12 (75,0%) são casadas e 2 (12,5%) têm outro relacionamento.

No conjunto de 22 vítimas que sentiram o ambiente tenso espalhar-se a toda a organização, 5 (22,7%) são solteiras, 14 (63,6%) são casadas e 3 (13,7%) têm outro relacionamento.

Tabela 16 – Reação das vítimas às agressões, por estado civil.

Reação às agressões	Solteiro	Casado/ União	Outro
Tive vontade de abandonar o emprego	5	14	3
Senti desmotivação e perda de interesse	6	17	3
Comecei a faltar algumas vezes	1	7	3
Houve um decréscimo da minha produtividade	2	12	2
O ambiente tenso espalhou-se aos restantes colaboradores	5	14	3

5.5.4 Reação das vítimas às agressões, por nacionalidade

Quanto à reação das vítimas em função da sua nacionalidade verifica-se que:

Das 22 vítimas, que manifestaram a vontade de abandonar o emprego, 17 (77,3%) têm nacionalidade portuguesa e 5 (22,7%) têm outra nacionalidade.

Das 26 vítimas, que sentiram desmotivação e perda de interesse na realização do trabalho, 19 (73,0%) têm nacionalidade portuguesa e 7 (27,0%) têm outra nacionalidade.

Das 11 vítimas, que começaram a faltar algumas vezes ao trabalho, 10 (90,9%) têm nacionalidade portuguesa e apenas 1 (9,1%) tem outra nacionalidade.

Das 16 vítimas, que apresentaram um decréscimo de produtividade, 14 (87,5%) têm nacionalidade portuguesa e 2 (12,5%) têm outra nacionalidade.

Das 22 vítimas, que sentiram que o ambiente tenso se espalhou aos demais colaboradores, 16 (72,7%) têm nacionalidade portuguesa e 6 (27,3%) têm outra

nacionalidade.

Tabela 17 – Reação das vítimas às agressões, por nacionalidade.

Reação às agressões	Portuguesa	Outra
Tive vontade de abandonar o emprego	17	5
Senti desmotivação e perda de interesse	19	7
Comecei a faltar algumas vezes	10	1
Houve um decréscimo da minha produtividade	14	2
O ambiente tenso espalhou-se aos restantes colaboradores	16	6

5.5.5 Reação das vítimas às agressões, por habilitações literárias

Relativamente à reação das vítimas em relação às suas habilitações literárias, verifica-se que:

Das 22 vítimas, que manifestaram a vontade de abandonar o emprego, 14 (63,6%) têm o ensino básico e 8 (36,4%) o ensino secundário.

Das 26 vítimas, que sentiram desmotivação e perda de interesse na realização do trabalho, 13 (50,0%) possuem o ensino básico e 13 (50,0%) têm o ensino secundário.

Das 11 vítimas, que começaram a faltar algumas vezes ao trabalho, 6 (54,5%) têm o ensino básico e 5 (45,5%) o ensino secundário.

Das 16 vítimas, que apresentaram um decréscimo de produtividade, 9 (56,3%) têm o ensino básico e 7 (43,7%) o secundário.

Das 22 vítimas, que sentiram que o ambiente tenso espalhou-se aos demais colaboradores, 12 (54,5%) completaram o ensino básico e 10 (45,5%) o ensino secundário.

Tabela 18 – Reação das vítimas às agressões, por habilitações literárias.

Reação às agressões	Básico	Secundário
Tive vontade de abandonar o emprego	14	8
Senti desmotivação e perda de interesse	13	13
Comecei a faltar algumas vezes	6	5
Houve um decréscimo da minha produtividade	9	7
O ambiente tenso espalhou-se aos restantes colaboradores	12	10

5.5.6 Reação das vítimas às agressões, por local de trabalho

Na próxima tabela descrevemos os dados relativos à reação das vítimas em função do local de trabalho.

Das 22 vítimas, que manifestaram vontade de abandonar o emprego, 7 (31,8%) desempenham funções em Hotel, 10 (45,5%) têm o Restaurante como local de trabalho e 5 (22,7%) trabalham em Café.

Das 26 vítimas, que sentiram desmotivação e perda de interesse na realização do trabalho, 10 (38,5%) trabalham em Hotel, 12 (46,2%) em Restaurante e 4 (15,3%) em Café.

Das 11 vítimas, que começaram a faltar algumas vezes ao trabalho, 4 (36,4%) desempenham funções em Hotel, 5 (45,5%) trabalham em Restaurante e 2 (18,1%) laboram em Café.

Das 16 vítimas, que apresentaram um decréscimo de produtividade, 6 (37,5%) têm como local de trabalho o Hotel, 6 (37,5%) trabalham em Restaurante e 4 (25,0%) trabalham em Café.

Das 22 vítimas, que sentiram o ambiente tenso espalhar-se aos demais colaboradores, 8 (36,4%) executam tarefas em Hotel, 10 (45,5%) têm o Restaurante como local de trabalho e 4 (18,1%) trabalham em Café.

Tabela 19 – Reação das vítimas às agressões, por local de trabalho.

Reação às agressões	Hotel	Restaurante	Café
Tive vontade de abandonar o emprego	7	10	5
Senti desmotivação e perda de interesse	10	12	4
Comecei a faltar algumas vezes	4	5	2
Houve um decréscimo da minha produtividade	6	6	4
O ambiente tenso espalhou-se aos restantes colaboradores	8	10	4

5.5.7 Reação das vítimas às agressões, por tipo de contrato

Na tabela seguinte apresentamos a reação das vítimas em relação ao tipo de vínculo laboral que as une à entidade empregadora.

Assim, das 22 vítimas, que têm vontade de abandonar o emprego, verifica-se que 10 (45,5%) têm contrato a termo certo e 12 (54,5%) têm contrato por tempo indeterminado.

Sobre o aspeto da desmotivação e perda de interesse na prestação do trabalho, registaram-se 26 vítimas que indicaram esta reação. Destas, 12 (46,2%) têm contrato a termo certo e 14 (53,8%) têm contrato por tempo indeterminado.

Quanto à assiduidade, do total de 11 vítimas que passaram a faltar algumas vezes, verifica-se que 2 (18,2%) têm contrato a termo certo e 9 (81,8%) têm contrato por tempo indeterminado.

Relativamente ao sentimento de declínio da produtividade, das 16 vítimas, existem 4 (25,0%) que têm contrato a termo certo e 12 (75,0%) têm contrato por tempo indeterminado.

Sobre a sensação de que o ambiente é tenso e se espalhou à organização, das 22 vítimas, 11 (50,0%) têm contrato a termo certo e 11 (50,0%) têm contrato por tempo indeterminado.

Tabela 20 – Reação das vítimas às agressões, por tipo de contrato.

Reação às agressões	Termo Certo	Tempo Indeterminado
Tive vontade de abandonar o emprego	10	12
Senti desmotivação e perda de interesse	12	14
Comecei a faltar algumas vezes	2	9
Houve um decréscimo da minha produtividade	4	12
O ambiente tenso espalhou-se aos restantes colaboradores	11	11

5.5.8 Reação das vítimas às agressões, por função desempenhada

Seguidamente analisamos os dados sobre a reação das vítimas relativamente à função desempenhada.

Das 22 vítimas, que sentiram vontade de abandonar o emprego, 18 (81,8%) têm funções indiferenciadas, 3 (13,6%) têm cargos de chefia intermédia e apenas 1 (4,6%) é chefe ou gerente.

Das 26 vítimas, que sentiram desmotivação e perda de interesse na realização do trabalho, 21 (80,8%) têm funções indiferenciadas, 4 (15,4%) têm cargos de chefia intermédia e 1 (3,8%) é chefe ou gerente.

Das 11 vítimas, que começaram a faltar algumas vezes ao trabalho, 7 (63,6%) têm funções indiferenciadas, 4 (36,4%) têm cargos de chefia intermédia e não houve registos de chefes ou gerentes.

Das 16 vítimas, que apresentaram um decréscimo de produtividade, 12 (75,0%) têm funções indiferenciadas, 3 (18,7%) têm cargos de chefia intermédia e 1 (6,3%) é chefe ou gerente.

Das 22 vítimas, que sentiram o ambiente tenso espalhar-se aos restantes colaboradores, 20 (90,9%) têm funções indiferenciadas, 2 (9,1%) têm cargos de chefia intermédia e não se registaram valores nos chefes ou gerentes.

Tabela 21 – Reação das vítimas às agressões, por função desempenhada.

Reação às agressões	Indife-renciado	Chefia Intermédia	Chefe/ Gerente
Tive vontade de abandonar o emprego	18	3	1
Senti desmotivação e perda de interesse	21	4	1
Comecei a faltar algumas vezes	7	4	0
Houve um decréscimo da minha produtividade	12	3	1
O ambiente tenso espalhou-se aos restantes colaboradores	20	2	0

5.5.9 Reação das vítimas às agressões, por antiguidade

Seguidamente, apresentamos a reação das vítimas relativamente à antiguidade no posto de trabalho.

Assim, das 22 vítimas, que manifestaram o desejo de abandonar o emprego, 3 (13,6%) desempenham funções há menos de 1 ano, 8 (36,4%) entre 1 a 3 anos, 1 (4,5%) entre 3 a 5 anos e 10 (45,5%) trabalham na função há mais de 5 anos.

Relativamente às 26 vítimas que indicaram terem sentido desmotivação e perda de interesse na execução do trabalho, 3 (11,5%) desempenham funções há menos de 1 ano, 10 (38,5%) entre 1 a 3 anos, 3 (11,5%) entre 3 a 5 anos e 10 (38,5%) há mais de 5 anos.

Sobre a tendência para as 11 vítimas começarem a faltar algumas vezes ao trabalho, verifica-se que 2 (18,2%) desempenham funções entre 1 a 3 anos, 2 (18,2%) entre 3 a 5 anos e 7 (63,6%) executam a função há mais de 5 anos.

Quanto ao sentimento de redução da produtividade, das 16 vítimas, existem 4 (25,0%) que exercem funções entre 1 a 3 anos, 2 (12,5%) entre 3 a 5 anos e 10 (62,5%) tem antiguidade superior a 5 anos.

Sobre o aspeto das 22 vítimas sentirem que o ambiente é tenso e se espalhou aos restantes colaboradores, 4 (18,2%) desempenham funções há menos de 1 ano, 8 (36,4%) entre 1 a 3 anos, 1 (4,5%) entre 3 a 5 anos e 9 (40,9%) trabalham na função há mais de 5 anos.

Tabela 22 – Reação das vítimas às agressões, por antiguidade.

Reação às agressões	< 1 ano	1 a 3 anos	3 a 5 anos	> 5 anos
Tive vontade de abandonar o emprego	3	8	1	10
Senti desmotivação e perda de interesse	3	10	3	10
Comecei a faltar algumas vezes	0	2	2	7
Houve um decréscimo da minha produtividade	0	4	2	10
O ambiente tenso espalhou-se aos restantes colaboradores	4	8	1	9

5.6 Reflexos das agressões na saúde das vítimas

Após termos apresentado, nas tabelas anteriores, a reação das vítimas às agressões, vamos passar a verificar quais os reflexos dessas agressões na saúde das mesmas.

No questionário, incluímos um quadro com 6 questões que caraterizam vários tipos de reflexo das agressões na saúde das vítimas.

Verifica-se que das 28 vítimas, houve 12 (42,9%) que afirmaram terem sentido dores físicas como reflexo das agressões e 16 (57,1%) responderam negativamente.

Quanto ao facto de terem sentido nervosismo e aumento de *stress*, a esmagadora maioria 27 (96,4%) respondeu afirmativamente e, apenas 1 (3,6%) não sentiu esse reflexo.

Relativamente ao sentimento associado à ansiedade, 17 (60,7%) vítimas sentiram este reflexo, enquanto as restantes 11 (39,3%) não o sentiram.

No tocante aos reflexos conexionados com distúrbios do sono, 16 (57,1%) vítimas foram afetadas e 12 (42,9%) não o foram.

Quanto a outros reflexos sentidos pelas vítimas e não incluídos anteriormente, houve 6 (21,4%) vítimas que responderam afirmativamente e 22 (78,6%) que afirmaram não terem sentido quaisquer outros reflexos.

Por fim, de salientar que a totalidade das 28 (100%) vítimas terem referido que sentiram sempre algum reflexo na sua saúde.

Tabela 23 – Reflexos das agressões na saúde das 28 vítimas.

Reflexos na saúde das vítimas	Sim	Não
Dores físicas	12	16
Nervosismo, aumento de *stress*	27	1
Ansiedade	17	11
Distúrbios do sono	16	12
Outros reflexos	6	22
Não senti quaisquer reflexos	0	28

5.6.1 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por sexo

A partir deste ponto passaremos a analisar os reflexos das agressões na saúde das vítimas correlacionado com a variável relativa ao sexo.

Assim, das 12 vítimas que indicaram terem sentido dores físicas, verifica-se que 4 (33,3%) são do sexo masculino e 8 (66,7%) são do sexo feminino.

Quanto ao sentimento de nervosismo e aumento de *stress*, houve 17 vítimas que sentiram esta reação. Destas, 11 (40,7%) são do sexo masculino e 16 (59,3%) são do sexo feminino.

Relativamente ao reflexo associado ao sentimento de ansiedade, do total de 17 vítimas que responderam afirmativamente, verifica-se que 5 (29,4%) são do sexo masculino e 12 (70,6%) são do sexo feminino.

Sobre as questões conexionadas com distúrbios do sono, das 16 vítimas, existem 6 (37,5%) que são do sexo masculino e 10 (62,5%) do sexo feminino.

Quanto a outros reflexos sentidos pelas vítimas, das 6 vítimas, 3 (50,0%) são do sexo masculino e outras 3 (50,0%) são do sexo feminino.

Tabela 24 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por sexo.

Reflexos na saúde das vítimas	Masculino	Feminino
Dores físicas	4	8
Nervosismo, aumento de *stress*	11	16
Ansiedade	5	12
Distúrbios do sono	6	10
Outros reflexos	3	3

5.6.2 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por idade

Sobre os reflexos das agressões na saúde das vítimas, relativamente ao escalão etário a que pertencem, apresentamos o seguinte cenário:

Das 12 vítimas que indicaram terem sentido dores físicas, 3 (25,0%) têm entre 18 a 25 anos, 3 (25,0%) têm entre 26 a 35 anos, 3 (25,0%) têm entre 46 a 55 anos e outras 3 (25,0%) têm mais de 55 anos.

Das 27 vítimas que sentiram nervosismo e aumento de *stress*, 6 (22,2%) têm entre 18 a 25 anos, 7 (25,9%) têm entre 26 a 35 anos, 3 (11,1%) têm entre 36 a 45 anos, 6 (22,2%) têm entre 46 a 55 anos e 5 (18,5%) têm mais de 55 anos.

Das 17 vítimas que sofreram de ansiedade, 4 (23,5%) têm entre 18 a 25 anos, 4 (23,5%) têm entre 26 a 35 anos, 2 (11,8%) têm entre 36 a 45 anos, 3 (17,6%) têm entre 46 a 55 anos e 4 (23,5%) têm mais de 55 anos.

Das 16 vítimas que manifestaram problemas associados a distúrbios do sono, 3 (18,8%) têm entre 18 a 25 anos, 3 (18,8%) têm entre 26 a 35 anos, 2 (12,5%) têm entre 36 a 45 anos, 5 (31,3%) têm entre 46 a 55 anos e 3 (18,8%) têm mais de 55 anos.

Das 6 vítimas que declararam terem sentido outros reflexos, 1 (16,7%) tem entre 18 a 25 anos, 1 (16,7%) tem entre 36 a 45 anos, 3 (50,0%) têm entre 46 a 55 anos e 1 (16,7%) tem mais de 55 anos.

Tabela 25 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por idade.

Reflexos na saúde das vítimas	18 - 25	26 - 35	36 - 45	46 - 55	> 55
Dores físicas	3	3	0	3	3
Nervosismo, aumento de *stress*	6	7	3	6	5
Ansiedade	4	4	2	3	4
Distúrbios do sono	3	3	2	5	3
Outros reflexos	1	0	1	3	1

5.6.3 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por estado civil

Sobre a matéria relativa aos reflexos das agressões na saúde das vítimas em função do seu estado civil, verifica-se o seguinte:

Das 12 vítimas que afirmaram terem sentido dores físicas, apenas 1 (8,3%) é solteira, 10 (83,3 %) são casadas ou vivem em união de facto e somente 1 (8,3%) tem outro tipo de relacionamento.

Sobre o facto das 27 vítimas terem afirmado que sentiram nervosismo e aumento de *stress*, verifica-se que 5 (18,5%) são solteiras, 19 (70,4%) são casadas e 3 (11,1%) têm outro relacionamento.

Das 17 vítimas que relataram fenómenos de ansiedade, 5 (29,4%) são solteiras, 11 (64,7%) são casadas e apenas 1 (5,9%) tem outro relacionamento.

Relativamente a distúrbios do sono, das 16 vítimas deste reflexo, 4 (25,0%) são solteiras, 10 (62,5%) são casadas e 2 (12,5%) têm outro relacionamento.

Das 6 vítimas que experimentaram outros reflexos na sua saúde, 5 (83,3%) são casadas e tão-somente 1 (16,7%) tem outro relacionamento.

Tabela 26 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por estado civil.

Reflexos na saúde das vítimas	Solteiro	Casado/ União	Outro
Dores físicas	1	10	1
Nervosismo, aumento de *stress*	5	19	3
Ansiedade	5	11	1
Distúrbios do sono	4	10	2
Outros reflexos	0	5	1

5.6.4 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por nacionalidade

Veremos agora os reflexos das agressões na saúde das vítimas conexionados com a sua nacionalidade.

Das 12 vítimas que afirmaram terem sentido dores físicas, 10 (83,3%) têm nacionalidade portuguesa e 2 (16,7%) têm outra nacionalidade.

Das 27 vítimas que sentiram nervosismo e aumento de *stress*, 20 (74,1%) têm nacionalidade portuguesa e 7 (25,9%) têm outra nacionalidade.

Das 17 vítimas que relataram fenómenos associados a ansiedade, 13 (76,5%) têm nacionalidade portuguesa e 4 (23,5%) têm outra nacionalidade.

Das 16 vítimas que apresentaram distúrbios do sono, 12 (75,0%) têm nacionalidade portuguesa e 4 (25,0%) têm outra nacionalidade.

Das 6 vítimas que sentiram outros reflexos na sua saúde, 5 (83,3%) têm nacionalidade portuguesa e somente 1 (16,7%) tem outra nacionalidade.

Tabela 27 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por nacionalidade.

Reflexos na saúde das vítimas	Portuguesa	Outra
Dores físicas	10	2
Nervosismo, aumento de *stress*	20	7
Ansiedade	13	4
Distúrbios do sono	12	4
Outros reflexos	5	1

5.6.5 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por habilitações literárias

Relativamente aos reflexos das agressões na saúde das vítimas em relação às suas habilitações literárias, verifica-se que:

Das 12 vítimas que sentiram dores físicas, 8 (66,7%) têm o ensino básico e 4 (33,3%) o ensino secundário.

Das 27 vítimas que sentiram nervosismos e aumento de *stress*, 15 (55,6%) possuem o ensino básico e 12 (44,4%) têm o ensino secundário.

Das 17 vítimas que exteriorizaram sentimentos de ansiedade, 7 (41,2%) têm o ensino básico e 10 (58,8%) possuem o ensino secundário.

Das 16 vítimas que apresentaram distúrbios do sono, 8 (50,0%) têm o ensino básico e as outras 8 (50,0%) possuem o ensino secundário.

Das 6 vítimas que sentiram outros reflexos, apenas 1 (16,7%) completou o ensino básico e 5 (83,3%) possuem o ensino secundário.

Tabela 28 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por habilitações literárias.

Reflexos na saúde das vítimas	Básico	Secundário
Dores físicas	8	4
Nervosismo, aumento de *stress*	15	12
Ansiedade	7	10
Distúrbios do sono	8	8
Outros reflexos	1	5

5.6.6 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por local de trabalho

Seguidamente apresentamos os dados relativos aos reflexos das agressões na saúde das vítimas em função do local de trabalho.

Das 12 vítimas que afirmaram terem sentido dores físicas, 2 (16,7%) trabalham em Hotel, 7 (58,3%) executam o trabalho em Restaurante e 3 (25,0%) trabalham em Café.

Das 27 vítimas que sentiram nervosismo e aumento de *stress*, 11 (40,7%) trabalham em Hotel, 11 (40,7%) em Restaurante e 5 (18,5%) em Café.

Das 17 vítimas, que começaram a sentir ansiedade, 8 (47,1%) desempenham funções em Hotel, 8 (47,1%) trabalham em Restaurante e apenas 1 (5,9%) executa funções em Café.

Das 16 vítimas que apresentaram sintomas de perturbações e distúrbios do sono, 7 (43,8%) têm como local de trabalho o Hotel, 7 (43,8%) trabalham em Restaurante e 2 (12,5%) trabalham em Café.

Das 6 vítimas que sentiram reflexos diferentes dos atrás referidos, 3 (50,0%) trabalham em Hotel, 2 (33,3%) têm o Restaurante como local de trabalho e somente 1 (16,7%) trabalha em Café.

Tabela 29 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por local de trabalho.

Reflexos na saúde das vítimas	Hotel	Restaurante	Café
Dores físicas	2	7	3
Nervosismo, aumento de *stress*	11	11	5
Ansiedade	8	8	1
Distúrbios do sono	7	7	2
Outros reflexos	3	2	1

5.6.7 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por tipo de contrato

Passamos à análise dos dados relativos aos reflexos das agressões na saúde das vítimas relacionando o tipo de contrato das mesmas.

Assim, das 12 vítimas que sentiram dores físicas, verifica-se que 5 (41,7%) têm contrato a termo certo e 7 (58,3%) têm contrato por tempo indeterminado.

Relativamente ao sentimento de nervosismo e aumento de *stress* registaram-se 27 vítimas que indicaram esse reflexo. Destas, 12 (44,4%) têm contrato a termo certo e 15 (55,6%) têm contrato por tempo indeterminado.

Quanto ao sentimento de ansiedade, do total de 17 vítimas que passaram a sentir este reflexo, verifica-se que 8 (47,1%) têm contrato a termo certo e 9 (52,9%) têm contrato por tempo indeterminado.

Relativamente ao reflexo conexionado com distúrbios do sono, das 16 vítimas, existem 6 (37,5%) que têm contrato a termo certo e 10 (62,5%) têm contrato por tempo indeterminado.

Sobre a eventualidade de sentimento de outros reflexos, do total de 6 vítimas, apenas 1 (16,7%) tem contrato a termo certo e as restantes 5 (83,3%) têm contrato por tempo indeterminado.

Tabela 30 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por tipo de contrato.

Reflexos na saúde das vítimas	Termo Certo	Tempo Indeterminado
Dores físicas	5	7
Nervosismo, aumento de *stress*	12	15
Ansiedade	8	9
Distúrbios do sono	6	10
Outros reflexos	1	5

5.6.8 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por função desempenhada

Seguidamente analisamos os dados sobre os reflexos das agressões na saúde das vítimas relativamente à função desempenhada.

Das 12 vítimas, que sentiram dores físicas, 9 (75,0%) têm funções indiferenciadas, 2 (16,7%) têm cargos de chefia intermédia e apenas 1 (8,3%) é chefe ou gerente.

Das 27 vítimas que sentiram nervosismo e aumento de *stress*, 22 (81,5%) têm funções indiferenciadas, 4 (14,8%) têm cargos de chefia intermédia e somente 1 (3,7%) é chefe ou gerente.

Das 17 vítimas que padeceram de ansiedade, 13 (76,5%) têm funções indiferenciadas, 4 (23,5%) têm cargos de chefia intermédia e não houve registos de chefes ou gerentes.

Das 16 vítimas que apresentaram problemas e distúrbios com o sono, 13 (81,3%) têm funções indiferenciadas, 3 (18,8%) têm cargos de chefia intermédia e não houve qualquer chefe ou gerente que indicasse este reflexo.

Das 6 vítimas que sentiram outros reflexos, 3 (50,0%) têm funções indiferenciadas, 2 (33,3%) têm cargos de chefia intermédia e houve apenas 1 (16,7%) registo de chefe ou gerente.

Tabela 31 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por função desempenhada.

Reflexos na saúde das vítimas	Indife-renciado	Chefia Intermédia	Chefe/ Gerente
Dores físicas	9	2	1
Nervosismo, aumento de *stress*	22	4	1
Ansiedade	13	4	0
Distúrbios do sono	13	3	0
Outros reflexos	3	2	1

5.6.9 Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por antiguidade

Relativamente aos reflexos na saúde das vítimas, por antiguidade no posto de trabalho, os dados mostram o seguinte:

Das 12 vítimas que manifestaram dores físicas, apenas 1 (8,3%) desempenha funções há menos de 1 ano, 5 (41,7%) entre 1 a 3 anos, 1 (8,3%) entre 3 a 5 anos e 5 (41,7%) trabalham na função há mais de 5 anos.

Relativamente às 27 vítimas que indicaram terem sentido nervosismo e aumento de *stress*, 3 (11,1%) desempenham funções há menos de 1 ano, 10 (37,0%) entre 1 a 3 anos, 3 (11,1%) entre 3 a 5 anos e 11 (40,7%) há mais de 5 anos.

Sobre a tendência de ansiedade, para as 17 vítimas, verifica-se que 3 (17,6%) desempenham funções há menos de 1 ano, 5 (29,4%) entre 1 a 3 anos, 3 (17,6%) entre 3 a 5 anos e 6 (35,3%) executam a função há mais de 5 anos.

Quanto a sintomas de perturbações e distúrbios do sono, das 16 vítimas, existem 2 (12,5%) que exercem funções há menos de 1 ano, 4 (25,0%) entre 1 a 3 anos, 3 (18,8%) entre 3 a 5 anos e 7 (43,8%) tem antiguidade superior a 5 anos.

De entre as 6 vítimas que sentiram outros reflexos, somente 1 (16,7%) desempenha funções entre 1 a 3 anos, 2 (33,3%) entre 3 a 5 anos e outras 3 (50,0%) trabalham na função há mais de 5 anos.

Tabela 32 – Reflexos das agressões na saúde das vítimas, por antiguidade.

Reflexos na saúde das vítimas	< 1 ano	1 a 3 anos	3 a 5 anos	> 5 anos
Dores físicas	1	5	1	5
Nervosismo, aumento de *stress*	3	10	3	11
Ansiedade	3	5	3	6
Distúrbios do sono	2	4	3	7
Outros reflexos	0	1	2	3

Capítulo III

Conclusões

Conclusões

Quando iniciamos este trabalho tínhamos a forte suspeita de que, nas últimas décadas, o assédio moral em contexto laboral, havia tomado proporções desmesuradas e inquietantes na nossa sociedade.

No decurso da elaboração do Capítulo I, que reservamos para a feitura da Revisão de Literatura, procuramos carrear para o trabalho as mais variadas opiniões e estudos, oriundos de pensadores de diferentes áreas do conhecimento científico.

Destarte, iniciamos o Capítulo I fazendo um breve enquadramento histórico do objeto em estudo. Seguidamente, apresentamos uma proposta de noção para o fenómeno, da autoria de Hirigoyen e aduzimos as diferentes tipologias e terminologias. Nessa sequência, fizemos a distinção entre esta concreta problemática, o *bullying* e outras figuras afins. Continuamos, caraterizando o problema, apontando algumas das suas causas, suas consequências e formas de o prevenir. Por último, expusemos os fatores que concorreram para o surgimento e desenvolvimento do Direito do Trabalho, bem como a resposta Jurídica para o assédio moral em contexto laboral.

Com o encerramento do Capítulo I, e em face de todos os elementos e informações reunidas, ficamos com a firme convicção de que esta problemática é, efetivamente, uma realidade patente nas atuais relações de trabalho, nas diversas organizações, nos mais diferentes contextos e nas mais distintas atividades económicas e sociais.

Prosseguindo o nosso trabalho, no Capítulo II, elaboramos um Estudo Empírico, tendo por base a população de indivíduos que trabalham em hotéis, restaurantes e cafés. Desta população selecionamos uma amostra de 128 indivíduos sobre a qual incidiu o objeto do nosso estudo científico.

Numa primeira abordagem, caraterizamos a amostra, tendo alcançado que dos 128 inquiridos houve 28 vítimas de assédio moral em contexto laboral.

Debruçamo-nos especificamente sobre essas 28 vítimas e através da sua completa caraterização constatamos pela não existência de diferenças significativas quanto ao seu sexo, faixa etária, habilitações literárias, ramo de atividade, tipo de contrato e antiguidade no posto de trabalho.

As diferenças expressivas ocorreram no seu estado civil, nacionalidade e na função que desempenhavam.

Quanto ao estado civil das 28 vítimas, houve uma percentagem maioritária de vítimas casadas (68%), comparativamente com as solteiras (21%), ou que se inserem na

rúbrica “outros” (11%). Uma eventual explicação pode basear-se no facto das vítimas casadas terem, por via de regra, outro tipo de compromissos e encargos que inviabiliza o simples e rápido abandono do posto de trabalho, sempre que lhes são infligidas determinadas condutas agressivas.

Relativamente à nacionalidade, a percentagem de vítimas portuguesas (67%) é indubitavelmente superior à percentagem de vítimas estrangeiras (33%). Uma possível explicação pode assentar, *a priori*, no facto da percentagem de indivíduos portugueses da amostra também ser muito superior (71,9% de portugueses contra 28,1% de estrangeiros). Outra explicação, pode ser atribuída ao facto deste fenómeno se prolongar no tempo e, em regra, a duração dos contratos laborais dos estrangeiros ser tendencialmente de menor duração, o que pode não permitir a afirmação e manifestação do assédio moral.

Por último, na função desempenhada pelas vítimas, registou-se significativa desigualdade nos números obtidos. As vítimas com funções indiferenciadas atingem uma percentagem muito superior (82%) relativamente ao das vítimas com funções de chefia intermédia (14%) e de chefes ou gerentes (4%). A explicação para estes números pode sustentar-se nas diferenças significativas da própria amostra, isto é, a percentagem da função desempenhada pelos participantes também era bastante desigual: 74,2% para participantes com funções indiferenciadas, 20,3% que desempenhavam cargos de chefia intermédia e apenas 5,5% dos participantes eram chefes ou gerentes. Por outro lado, os dados alcançados podem igualmente confirmar para a tendência deste fenómeno ocorrer sob o tipo vertical descendente. Segundo esta perspetiva, haverá um número maior de vítimas com cargos hierárquicos inferiores do que superiores. Finalmente, na atividade económica de hotéis, restaurantes e cafés, existe um número substancialmente menor de cargos superiores do que inferiores e, consequentemente, existirá sempre um maior número absoluto de vítimas de assédio que desempenham cargos hierárquicos inferiores.

No final do Capítulo II, analisamos ainda a reação das vítimas às agressões e concluímos que acarretam consequências económicas nefastas para as organizações, nomeadamente pelo abandono do posto de trabalho, pelo decréscimo de produtividade, pela falta de motivação e pelo absentismo. Assim, a própria sociedade é indiretamente afetada por esta problemática. Todavia, também concluímos que este fenómeno acarreta consequências perniciosas no plano económico e na saúde das vítimas.

Em suma, este estudo veio demonstrar que o assédio moral em contexto laboral é um fenómeno atual, multicausal, multidimensional que afeta a vítima, a organização e a sociedade, pelo que urge ser rapidamente e eficazmente combatido.

Bibliografia

Bibliografia

Advogados, O. d. (Maio de 2012). Boletim da Ordem dos Advogados.

Assis, R. (2007). *Legislação Laboral.* Coimbra: Coimbra Editora.

Brodsky, C. (1976). *The Harassed Worker.* Massachusetts: D.C. Heath and Company.

Constituição da República Portuguesa. (2005). Coimbra: Almedina.

Einarsen, S. (1996). Bullying and harassment at work: Epidemiological and psychosocial aspects. *University of Bergen Departement of Psychosocial Science.* .

Einarsen, S., & Hoel, H. (2001). The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work. *Paper presented at the 10th European Congress at work and Organizational Psychology.*

Einarsen, S., & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*.

Field, T. (1996). *Bully in Sight.* Reino Unido: Success Unlimited.

Glasl, F. (1994). *Konfliktmanagement. Ein Handbuch fur Fuhrungskrafte und Berater.* . Suiça.

Guimarães, L., & Rimoli, A. (20 de Dezembro de 2006). *Mobbing (assédio psicológico) no trabalho: Uma síndrome psicossocial multidimensional.* Obtido em 20 de Dezembro de 2012, de http://www.assediomoral.org/IMG/pdf/Mobbing_conceitos.pdf

Hirigoyen, M.-F. (2001). *Malaise dans le travail* . Éditions La Découverte & Syros.

Hirigoyen, M.-F. (2002). *O assédio no trabalho. Como distinguir a verdade.* Cascais: Pergaminho.

Hoel, H., & Cooper, K. (2000). *Destructive Conflict and Bullying at Work.* Obtido em 30 de Abril de 2012, de University of Manchester Institute of Science and Technology: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/publication/wcms_118190.pdf

Leymann, H. (1990). Obtido em 20 de Dezembro de 2011, de Mobbing and psychological terror at workplaces.: http://www.mobbingportal.com/LeymannV%26V1990(3).pdf

Leymann, H. (1996a). *La persécution au travail.* Paris.

Leymann, H. (1996b). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.

Leymann, H. (2011). *Mobbing.* Página consultada em 2 de Outubro de 2011, disponível em http://www.leymann.se/English/frame.html.

Lorenz, K. (1973). *Sobre la agressión: el pretendido mal.* Madrid: Siglo XXI.

Martinez, P. R. (2004). *Código do Trabalho Anotado, 2ª edição.* Coimbra: Almedina.

Niedl, K. (1995). *Mobbing/bullying am Arbeitsplatz.* Munique: Rainer Hampp Verlag.

Pacheco, M. G. (2007). *O assédio moral no trabalho "O elo mais fraco".* Coimbra: Almedina.

Pereira, R. G. (2009). *Mobbing ou Assédio Moral no Trabalho - Contributo para a sua conceptualização.* Coimbra: Coimbra Editora.

Pikas, A. (1990). The Common Concern Method for the Treatment of Mobbing. *Roland, Erling & Munthe, Elanie, (Eds.) Bullying. An International Perspective.* .

Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: staff questionnaire survey. *British Medical Journal*.

Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 10*.

Vartia, M. (1996). The sources of bullying – psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*.

Zapf, D., & Einarsen, S. (2005). Mobbing at work. Escalated Conflicts in Organizations. *ZAPF, D. & EINARSEN, S. (2005). Mobbing at work. Escalated conflicts. In FOX, S. and SPECTOR, P. (Eds). American Psychological Association*.

Zapf, D., & Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organisational Psychology*.

Zapf, D., Dormann, C., & Frese, M. (1996). Longitudinal studies in organizational stress research: a review of the literature with reference to methodological issues. *Journal of Occupational Health Psychology, Vol 1*.

Anexo

Questionário

UNIVERSIDADE LUSÍADA PORTO
MESTRADO EM GESTÃO
Tema da Dissertação: Assédio Moral em Contexto Laboral

Solicito que responda ao seguinte questionário. Não é necessária a sua identificação. Os dados obtidos serão utlizados exclusivamente num trabalho científico.

QUESTIONÁRIO

1 – Género: Masculino____; Feminino____.

2 – Idade (anos): 18 – 25____; 26 – 35____; 36 – 45____; 46 – 55___; > 55____.

3 – Estado Civil: Solteiro____; Casado/União de Facto____, Outro____.

4 – Nacionalidade: Portuguesa____; Outra____.

5 – Habilitações Literárias: Básico___; Secundário___; Licenciatura___; Mestrado___; Doutoramento___

6 – Local de Trabalho: Hotel____; Restaurante____, Café____.

7 – Tipo de Contrato: Termo Certo____; Tempo Indeterminado ____; Outro____.

8 – Função: Indiferenciado____; Chefia Intermédia ____; Chefe/Gerente____.

9 – Antiguidade (anos): < 1 ano____; 1 a 3 anos____; 3 a 5 anos____; >5 anos____.

10 – O Assédio Moral em Contexto Laboral é entendido como qualquer comportamento abusivo 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.
Acha que é (ou foi recentemente) vítima deste fenómeno no seu atual posto de trabalho? Sim ____; Não____.

Se respondeu afirmativamente à questão 10, continue a responder.

11 – Refira há quanto tempo dura/durou a agressão:
Tempo (meses): 3 – 6____; 7 – 12____; 13 – 18____; 19 – 24___; > 24____.

12 – Quem era o agressor? Superior Hierárquico____; Subordinado____; Colega____.

13 – Qual o tipo de agressões que sofre/sofreu?

Preencha o quadro seguinte, considerando que:
0 = Nunca; 1 = Quase nunca; 2 = Quase sempre; 3 = Sempre.

13.1	Criticam e avaliam depreciativamente o seu trabalho.	0	1	2	3
13.2	Difundem rumores, calúnias e informações confidenciais sobre si.	0	1	2	3
13.3	Negam ou dificultam sempre que pede algo a que tem direito.	0	1	2	3
13.4	Mantêm-no isolado e/ou privam-no de qualquer atividade.	0	1	2	3
13.5	Atribuem-lhe tarefas inúteis, absurdas e/ou humilhantes.	0	1	2	3
13.6	Perdem ou ignoram os seus pedidos, e os que lhe são dirigidos.	0	1	2	3
13.7	Recebe telefonemas e escritos ameaçadores e insultuosos.	0	1	2	3
13.8	Manipulam e boicotam o seu trabalho.	0	1	2	3
13.9	Repreendem-no e ameaçam-no em voz alta.	0	1	2	3
13.10	Questionam, inibem e contrariam as suas decisões.	0	1	2	3
13.11	Criticam e ridicularizam a sua vida privada.	0	1	2	3
13.12	Dirigem-lhe insultos, gestos ou comentários degradantes.	0	1	2	3
13.13	Assediam-no sexualmente, através de gestos ou propostas.	0	1	2	3
13.14	Obrigam-no a realizar tarefas perigosas e/ou que excedem o razoável.	0	1	2	3
13.15	Recebe ataques físicos leves, a título de advertência.	0	1	2	3

14 – Como reagiu, no âmbito laboral, face às agressões que sofre/sofreu?

14.1	Tive vontade de abandonar o emprego.	Sim	Não
14.2	Senti desmotivação e perda de interesse.	Sim	Não
14.3	Comecei a faltar algumas vezes.	Sim	Não
14.4	Houve um decréscimo na minha produtividade.	Sim	Não
14.5	O ambiente tenso espalhou-se aos restantes trabalhadores.	Sim	Não
14.6	Não senti qualquer reação.	Sim	Não

15 – Qual o reflexo na sua saúde?

15.1	Dores físicas.	Sim	Não
15.2	Nervosismo, aumento de *stess*.	Sim	Não
15.3	Ansiedade.	Sim	Não
15.4	Distúrbios do sono.	Sim	Não
15.5	Outros reflexos.	Sim	Não
15.6	Não senti quaisquer reflexos.	Sim	Não

Agradeço o contributo prestado na realização deste questionário.