

**REGINA DA NATIVIDADE URBANO MARTINS**

**RELAÇÃO ENTRE PERCEPÇÃO DE GÉNERO E  
INCIDÊNCIA DE *MOBBING* NAS ORGANIZAÇÕES**

**Orientadora: Professora Doutora Conceição Couvaneiro**

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias**

**Faculdade de Psicologia**

**Lisboa**

**2011**

**REGINA DA NATIVIDADE URBANO MARTINS**

**RELAÇÃO ENTRE PERCEPÇÃO DE GÉNERO E  
INCIDÊNCIA DE *MOBBING* NAS ORGANIZAÇÕES**

Dissertação apresentada para a obtenção do grau de  
Mestre em Psicologia do Trabalho em Contextos  
Internacionais e Interculturais, conferido pela  
Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Orientadora: Professora Doutora Conceição Couvaneiro

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias**

**Faculdade de Psicologia**

**Lisboa**

**2011**

## **Agradecimentos**

Quero agradecer em primeiro lugar ao meu marido, companheiro e amigo, que sempre me apoiou, foi sempre um estímulo constante na minha motivação e por acreditar nos meus sonhos.

À minha filha, agradeço a sua compreensão e tolerância pela minha ausência durante estes tempos conturbados e pelo seu apoio e incentivo.

À minha mãe, pelo afecto e carinho, e pelo tempo que não lhe concedi.

Agradeço também à minha família pelas demonstrações de carinho e amor e que ao longo destes anos se sentiram privados da minha companhia.

À minha amiga Anabela pelo seu apoio incondicional pela sua amizade e palavras de incentivo nos momentos difíceis.

Em especial à minha orientadora e coordenadora Professora Doutora Conceição Couvaneiro, pela sua disponibilidade, pela forma como orientou e me incentivou a chegar até ao fim e sobretudo pelo seu carinho.

Finalmente manifesto a minha gratidão a todos os que tornaram este estudo possível.

## Resumo

Os objectivos propostos prenderam-se em analisar as relações existentes entre *mobbing* e papéis de género, numa amostra de adultos profissionalmente activos e estudar as diferenças entre sexos. Foi utilizada uma amostra de 200 profissionais de empresas privadas e públicas do sector dos serviços, com idades compreendidas entre os 18 e os 68 anos ( $M = 38.92$ ;  $DP = 9.90$ ).

Como instrumentos foram usados a Escala de *Mobbing* Portuguesa (EMP; Vaz-Serra, Ramalheira, Moura-Ramos, & Homem, 2005) e o *Bem Sex-Role Inventory* (BSRI; Bem, 1974).

Os resultados mostraram que os participantes do sexo masculino relatam ter sofrido mais ofensas à qualidade profissional e que não existiram quaisquer outras diferenças entre géneros; os participantes entre os 18 e os 29 anos foram os que mais sofreram ofensas à qualidade profissional e à situação de vida; os participantes com licenciatura ou superior relatam ser mais vítimas por pressão ligada às tarefas; os participantes com profissões não especializadas são os que mais sofrem depreciação e desconfiança e os técnicos superiores os que menos as sofrem.

Conclui-se ainda que, ao contrário do esperado, não existe relação entre papéis de género e *mobbing*, podendo este facto dever-se a alterações culturais ao nível dos papéis tradicionais de género.

**Palavras-chave:** *mobbing*, papéis de género, sector terciário

## Abstract

The proposed objectives are held to examine the relationship between *mobbing* and gender roles, in a sample of professionally active adults and to study gender differences.

A sample of 200 professionals from private and public sector services, aged between 18 and 68 years old ( $M = 38.92$ ,  $SD = 9.90$ ). The instruments used were the Portuguese *Mobbing Scale* (EMP; Vaz-Serra, Ramalheira, Moura-Ramos, & Homem, 2005) and *Bem Sex-Role Inventory* (BSRI; Bem, 1974). The results showed that male participants reported having suffered more injuries to the professional quality and that there were no other gender differences, participants between 18 and 29 years old have suffered the most harm to the professional quality of life and the situation; participants with bachelor or higher report being victims of more pressure linked to tasks, participants with unspecialized professions are the ones who suffer more depreciation and mistrust and senior technicians who suffer the least.

It is also concluded that, contrary to expectations, there is no relationship between gender roles and *mobbing*, this fact may be due to cultural changes at the level of traditional gender roles.

**Key-words:** *mobbing*, gender roles, services sector.

## Índice

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introdução .....</b>                                                | <b>8</b>  |
| <b>I. Enquadramento teórico .....</b>                                  | <b>11</b> |
| 1.1– <i>Mobbing</i> no Trabalho.....                                   | 12        |
| 1.1.1– Características do <i>mobbing</i> .....                         | 12        |
| 1.1.2 – Causas do <i>mobbing</i> .....                                 | 17        |
| 1.1.3 – Prevalência do <i>mobbing</i> .....                            | 18        |
| 1.1.4 – Consequências do <i>mobbing</i> .....                          | 20        |
| 1.1.5 – Prevenção do <i>mobbing</i> .....                              | 22        |
| 1.1.6 – Características do agressor .....                              | 24        |
| 1.1.7 – Características da vítima .....                                | 25        |
| 1.2 – Papéis de Género .....                                           | 26        |
| 1.3 – <i>Mobbing</i> e Papéis de Género .....                          | 27        |
| 1.4 – Objectivos e Hipóteses .....                                     | 28        |
| <b>II. Método .....</b>                                                | <b>30</b> |
| 2.1– Participantes .....                                               | 31        |
| 2.2 – Medidas .....                                                    | 32        |
| 2.3 – Procedimento .....                                               | 33        |
| <b>III. Resultados .....</b>                                           | <b>35</b> |
| 3.1 – Análise da fidelidade e normalidade das medidas utilizadas ..... | 36        |
| 3.2 – Diferenças entre géneros .....                                   | 37        |
| 3.3 – Diferenças entre grupos etários .....                            | 38        |
| 3.4 – Diferenças entre estados civis .....                             | 40        |
| 3.5 – Diferenças entre habilitações académicas .....                   | 41        |
| 3.6 – Diferenças entre tipos de profissões .....                       | 42        |
| 3.7 – Correlações .....                                                | 43        |
| <b>IV. Discussão .....</b>                                             | <b>46</b> |
| <b>Conclusão .....</b>                                                 | <b>51</b> |
| <b>Bibliografia .....</b>                                              | <b>53</b> |
| <b>Apêndices .....</b>                                                 | <b>I</b>  |
| <b>Protocolo .....</b>                                                 | <b>II</b> |

## Índice de Tabelas

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1. Características sócio-demográficas da amostra por Género .....                                              | 31 |
| Tabela 2 - Fidelidade das Dimensões das Medidas de <i>Mobbing</i> e de Papeis de Género .....                         | 36 |
| Tabela 3. Normalidade das Dimensões das Medidas de <i>Mobbing</i> e de Papeis de Género .....                         | 37 |
| Tabela 4. Diferenças entre géneros para o <i>Mobbing</i> e os Papéis de Género .....                                  | 38 |
| Tabela 5. Diferenças entre Grupos Etários para o <i>Mobbing</i> e os Papéis de Género .....                           | 39 |
| Tabela 6. Diferenças entre estados civis para o <i>Mobbing</i> e os Papéis de Género .....                            | 40 |
| Tabela 7. Diferenças entre Habilitações Académicas para o <i>Mobbing</i> e os Papéis de<br>Género .....               | 41 |
| Tabela 8. Diferenças entre Tipos de Profissões para o <i>Mobbing</i> e os Papéis de Género .....                      | 42 |
| Tabela 9. Correlações entre Dimensões de <i>Mobbing</i> .....                                                         | 43 |
| Tabela 10. Correlações entre <i>Mobbing</i> e Papéis de Género .....                                                  | 44 |
| Tabela 11. Correlações entre Anos de Trabalho e Anos no Emprego Actual com <i>Mobbing</i> e Papéis<br>de Género ..... | 45 |

## INTRODUÇÃO

Embora a temática do assédio moral no local de trabalho seja um tópico de investigação relativamente recente, tem vindo a despertar um interesse crescente junto da comunidade académica (Verdasca, 2010).

A literatura sobre o *mobbing*, assédio moral, violência, assédio, incivildade, mau comportamento e maus-tratos na vida organizacional está em crescimento, estando repleta de perspectivas variadas e até mesmo de contradições (Vickers, 2010).

A presente configuração das relações laborais tem propiciado o aumento dos comportamentos assediadores, tais como a intensificação dos ritmos de trabalho, a gestão por objectivos, a pressão competitiva, a fungibilidade da mão-de-obra, o distanciamento e anonimato da direcção da empresa e os vínculos precários, que são apenas alguns factores que contribuem para a vitimização (Hirigoyen, 2002).

O *mobbing* é uma realidade actual em todo o mundo e em todas as profissões, que leva consigo inúmeras consequências a nível psicológico, social e físico para a vítima e para a própria empresa ou organização (João, 2009).

Ao longo do tempo, têm sido vários os estudos que analisaram a associação entre *mobbing* e papéis de género.

Neste sentido, este trabalho tem como objectivo estudar as relações entre *mobbing* papéis de género, de forma a perceber se o papel imposto pela sociedade para cada género pode ser um factor protector ou de risco para o *mobbing*, esperando, a título final, sugerir uma forma de melhorar a acção a sociedade perante este facto e contribuir com mais informação sobre esta temática, especialmente em Portugal onde ainda é pouco desenvolvida. Assim, formulou-se a seguinte questão de partida: Será possível encontrar-se uma associação entre os papéis de género e *mobbing*, sendo os participantes com maior feminilidade os que apresentam maior risco de sofrer *mobbing*?

Esta investigação consistiu num estudo comparativo, correlacional e transversal.

A apresentação deste estudo seguirá os seguintes passos: Uma primeira parte de contextualização teórica, onde se abordam os conceitos de *mobbing* e papéis de género, bem como se apresentam estudos anteriores que referem associações entre estes constructos. Na segunda parte são apresentados os participantes, as medidas e o modo como decorreu a investigação. Na terceira parte foram descritos os resultados estatísticos obtidos e na quarta parte procedeu-se à discussão desses resultados. Apresentam-se ainda uma conclusão suscita ao trabalho.

As normas utilizadas para citações e referenciação bibliográfica, para a parte textual e

para as tabelas foram as definidas pela American Psychological Association (APA) adaptadas pela Universidade Lusófona.

## **PARTE I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

## 1.1 – *Mobbing* no Trabalho

A concepção de “doenças associadas ao trabalho” abrange todas as formas em que o trabalho pode interferir na saúde, ao nível de efeitos adversos, independentemente da sua influência se situar na etiologia, na evolução, no desfecho ou no agravamento de lesões ou doenças (Uva & Graça, 2004).

### 1.1.1 – Características do *Mobbing*

Leymann (1996), o primeiro teorizador do *mobbing*, elegeu o vocábulo *mobbing* para definir o comportamento, no contexto laboral, caracterizado por comunicação hostil, falta de ética, que é dirigido de modo sistemático por um ou mais indivíduos para um indivíduo que devido ao *mobbing* se mostra desesperado e indefeso. Estes comportamentos ocorrem com uma frequência de pelo menos 1 vez por semana, durante um período de seis meses como duração mínima.

As definições de violência, ao longo do tempo, formaram um contínuo que vai desde agressões físicas a definições mais amplas, que incluem também ameaças, intimidação, abuso verbal, abuso emocional ou psicológico (Barron, 2000), com a violência a incluir diversas acções tais como incidentes ou comportamentos em que uma pessoa é ferida, ameaçada, humilhada, como resultado directo de cumprir o seu dever profissional (Serantes & Suarez, 2006). Segundo Vickers (2010) o conceito de *mobbing* também capta o potencial de violência emocional, psicológico e físico que é tão frequentemente presente na vida organizacional como a intimidação e o assédio moral.

Quando se define *mobbing* é importante referir que não se trata da interacção entre dois sujeitos, mas sim que é necessária a existência de um grupo de pessoas que coadjuvam para que o fenómeno de violência ocorra (Pirillo & Virgilio, 2009).

O *mobbing* caracteriza-se como sendo todo o comportamento abusivo (gestos, palavras, comportamentos, atitudes) que é praticado, pela sua repetição ou pela sua sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, colocando em perigo o seu emprego ou degradando o clima de trabalho (Hirigoyen, 2002).

Piñuel e Zabala (2003) defendem que no *mobbing* faz-se referência à amotinação reactiva e agressiva de alguns indivíduos que se sentem atacados. Ou seja, no ambiente de trabalho, o termo *mobbing* compreende um conjunto de queixas e reprovações expressas pelas

peçoas que se sentem vítimas de quem quer devastar a sua vida, tais como os chefes ou companheiros de trabalho.

É de acrescentar que, de acordo com Hirigoyen (2002), que apesar de serem conflitos existentes nas organizações, as seguintes situações não são consideradas *mobbing*:

- O stress,
- As virtudes do conflito normal (conflitos interpessoais e organizacionais)
- As injúrias dos gestores e do pessoal dirigente
- As agressões (físicas e verbais) ocasionais não premeditadas
- Outras formas de violência como o assédio sexual, racismo, etc.
- As condições de trabalho insalubres, perigosas, etc.
- Os constrangimentos profissionais, ou seja, o legítimo exercício do poder hierárquico e disciplinar na empresa (exemplo: a avaliação de desempenho, instaurar um processo disciplinar, etc.

No fundo, no *mobbing* identifica-se o objectivo de demonstrar à vítima que se trata de uma perseguição continuada com o fim de a destruir. Esta prática faz com que a vítima se sinta ofendida, inferiorizada, constrangida e com a sua auto-estima rebaixada (Hirigoyen, 2002).

Existem diferentes métodos que o agressor utiliza de forma a humilhar e inferiorizar a vítima. Hirigoyen (2002) dividiu em quatro categorias os comportamentos hostis utilizados pelo agressor, designadamente:

a) Destruição intencional das condições de trabalho: é usada pelo agressor com o fim de atentar contra a dignidade da vítima, fazendo com que a mesma se sinta incompetente. A vítima começa a ter uma imagem negativa de si própria. Nesta categoria, segundo Higoyen (2002) fazem parte, os seguintes comportamentos hostis:

- Retirar da vítima a sua autonomia;
- Não lhe transmitir informações úteis para a execução de uma dada tarefa;
- Contradisser de forma sistemática todas as suas decisões;
- Criticar o seu trabalho de forma injusta ou exagerada;
- Reduzir o acesso a instrumentos de trabalho (por exemplo: computador, telefone, etc.);
- Restringir-lhe o trabalho que normalmente lhe é delegado;
- Dar-lhe constantemente novas tarefas;
- Atribuir-lhe propositadamente e de uma forma sistemática tarefas superiores às suas competências;

- Atribuir-lhe propositadamente e de uma forma sistemática tarefas inferiores às suas competências;

- Pressionar para que não faça valer os seus direitos;
- Agir de modo a impedir que seja promovida;
- Atribuir tarefas incompatíveis com a sua saúde;
- Provocar danos no seu local de trabalho;
- Encarregá-la propositadamente de tarefas impossíveis de desempenhar;
- Não ter em consideração as recomendações médicas indicadas pela medicina do trabalho;

- Induzir ao erro.

b) Isolamento e recusa de comunicação: tornam a pessoa menos hábil a reagir e a auto-defender-se, pois fica sem apoio. São exemplos:

- Interromper a vítima continuamente;
- Superiores hierárquicos ou colegas não dialogam com a vítima;
- Estabelecer com a vítima uma comunicação apenas por escrito;
- Evitar qualquer contacto com a vítima, mesmo a nível visual;
- Colocar a vítima separada dos colegas;
- Proibir os outros colegas de lhe falarem;
- Proibir que a vítima fale com os outros colegas.

c) Atentados contra a dignidade: levados a cabo através de palavras subentendidas, difamando o comportamento da vítima ou trabalho realizado pela mesma. A finalidade destas acções são confundir a percepção da pessoa agredida e levá-la a duvidar da sua própria competência.

d) Violência verbal, física ou sexual, da qual fazem parte:

- Gritar com a vítima;
- Ameaçar de violência física;
- Não dar atenção aos seus problemas de saúde;
- Agredir fisicamente, como por exemplo, a vítima ser empurrada ou fecharem-lhe a “porta na cara” (Higoyen, 2002).

Relativamente aos diversos tipos de *mobbing*, este pode afectar indiscriminadamente qualquer dos níveis hierárquicos de uma organização (João, 2009).

Segundo Hirigoyen (2002), Piñuel e Zabala (2003) e Pacheco (2007), existem diferentes tipos de *mobbing*: horizontal, descendente, misto e ascendente.

O *mobbing* moral horizontal é o aquele que surge de colegas de trabalho que se encontram na mesma posição a nível hierárquico. Este poderá acontecer por problemas pessoais ou porque alguns elementos do grupo de trabalho não aceitam as normas, aceites pelos demais. A circunstância de existirem pessoas com comportamento frágil, ou diferentes a nível psíquico ou físico, poderá levar determinados colegas a querer explorar essas diferenças com o intuito de magoar o outro.

O *mobbing* vertical descendente é o assédio oriundo de um superior hierárquico, ou seja, mais concretamente do empregador sobre o empregado. Segundo Hirigoyen (2002) o *mobbing* que parta de um superior hierárquico tem consequências muito mais graves para a saúde do que o *mobbing* horizontal, uma vez que a vítima se vê ainda mais isolada e dificilmente descobre os recursos para resistir.

Para Pacheco (2007), o *mobbing* misto ocorre quando o *mobbing* horizontal se prolonga no tempo e se assume também como *mobbing* vertical descendente, uma vez que, o empregador impede nem resolve a situação. Desta forma, este torna-se cúmplice do agressor, por omissão.

Quanto ao *mobbing* moral ascendente, este acontece quando uma pessoa que pertence a um nível hierárquico superior a nível laboral, é assediada por um dos seus subordinados.

Guimarães e Rinoli (2006) num artigo de revisão da literatura apresentam as actividades dos grupos divididas em grupos de acções mecanismos:

“Manipulação da comunicação da vítima:

- Negação de informação relativa ao posto de trabalho, como as funções e responsabilidades, os métodos de trabalho: a quantidade, qualidade e prazos do trabalho a ser realizado.

- Comunicação hostil explícita, com críticas e ameaças públicas.

- Comunicação hostil implícita, como o não dirigir palavra, ou negar cumprimento.

Manipulação da reputação da vítima:

- Realização de comentários injuriosos, com ridicularizações publicas, relativas ao aspecto físico ou as ideias ou convicções políticas ou religiosas.

- Realização de críticas sobre o profissionalismo da vítima.

- Assédio sexual da vítima.

Manipulação do trabalho da vítima:

- Aumento da sobrecarga de trabalho.
- Atribuição de trabalhos desnecessários, monótonos ou rotineiros.
- Atribuição de tarefas de qualificação inferior à da vítima (*shunting*).
- Atribuição de demandas contraditórias ou excludentes.
- Atribuição de demandas contrárias aos padrões morais da vítima.
- Não atribuição de tarefas.
- Negação dos meios de trabalho.

Manipulação das contrapartidas laborais:

- Discriminação no salário, nos turnos, jornada ou em outros direitos.
- Discriminação quanto ao respeito, o tratamento ou no protocolo” (Gimaraes & Roli, 2006, p. 185).

De acordo com Verdasca (2010), de entre as diversas definições que têm sido sugeridas, podem-se destacar pelo menos cinco características fundamentais do *mobbing*:

Em primeiro lugar abrange comportamentos negativos, desviantes ou hostis acontecendo regularmente no local de trabalho e durante um certo período de tempo, sendo assim comportamentos que são repetidos e persistentes, dirigidos a um ou mais empregados.

Em segundo lugar uma característica comum de todas as definições europeias de assédio é a natureza prolongada da experiência de *mobbing* (duração), com a maioria dos autores a relatar uma exposição temporal superior a 12 meses ou mesmo 18 meses, podendo mesmo chegar a 3 anos, nos casos mais graves.

Em terceiro lugar a autora aponta a dificuldade que a vítima tem em defender-se com sucesso pelos seus próprios meios, face às atitudes agressivas de que é alvo, dado haver desequilíbrio de poder entre as partes.

Concomitantemente, em quarto lugar, a maior parte dos autores têm encarado o *mobbing* como um fenómeno de natureza interpessoal, o qual decorre da interacção dinâmica entre dois indivíduos, entre um ou mais indivíduos e um grupo ou, ainda, sendo dirigido a um grupo específico de pessoas, onde tanto o superior hierárquico como os colegas de trabalho são vistos como potenciais agressores.

Em quinto lugar emerge a questão da intencionalidade dos comportamentos de assédio, havendo no *mobbing* uma intenção de causar danos, por parte do agressor.

### 1.1.2 – Causas do *Mobbing*

Podem ser muitas as causas do *mobbing*. Muitas vezes este comportamento começa por uma alteração repentina na relação entre o agressor e a pessoa que, a partir de aí, se vai transformar no objecto de assédio. Segundo Piñuel e Zabala (2001), esta alteração na relação costuma ser precipitada pelo ciúme, inveja, competição, promoção da pessoa ou entrada de um novo colaborador no local de trabalho.

Este tipo de violência inicia, muitas vezes, devido à não-aceitação do outro por ser diferente, ou por ter ideias divergentes dos outros. O sexo, a raça, a forma de vestir, de ser, de falar ou reagir são factores determinantes para a inclusão ou exclusão num grupo. De acordo com Hirigoyen (2002), esta situação promove a que as pessoas tentem camuflar certos comportamentos e a disfarçar as suas diferenças, com o objectivo de serem aceites e fazerem parte do grupo. Contudo, como consequência, a sua originalidade desaparece.

Einarsen (2000) identificou três modelos causais que explicam o aparecimento de *mobbing*. Estes modelos centram-se na personalidade da vítima e do agressor, no padrão de relações humanas que surgem nas organizações e na cultura e clima organizacional. Com relação aos factores de personalidade, e especificamente com a personalidade da vítima, a literatura sobre o assunto divide-se em duas linhas opostas. Por um lado, Piñuel (2001) e Casado (2004) destacam um tipo mais positivo de vítima com grande capacidade de trabalho, grandes valores éticos e popularidade, mas autores como Einarsen e Hauge (2007) e Rivera (2002) destacam conotações negativas na vítima, como a dependência psicológica que os leva a não romper com seus agressores, algumas dificuldades na previsão de consequências, um padrão de personalidade com uma tendência a evitar conflitos e reactividade emocional elevada. Quanto ao perfil do agressor, Rivera (1997) centrou-se em três características pessoais: a necessidade de controlo que leva a desumanizar os funcionários, a mediocridade e a inveja maligna dos seus pares ou subordinados.

O segundo modelo, que aborda as características inerentes dos relacionamentos humanos nas organizações centra-se na chamada teoria do bode expiatório, em que uma pessoa é assediada, a fim de aliviar os conflitos e tensões que podem surgir na empresa (Einarsen & Hauge, 2007).

Por fim, o terceiro modelo é o mais apoiado empiricamente (Einarsen & Hauge, 2007). A literatura tem indicado que existem algumas culturas em organizações que aprovam o *mobbing*, mas não reconhecem a sua presença dentro das empresas. Leymann (1996) afirma que as deficiências na concepção do trabalho, estilos de liderança negativos, uma posição

social que está constantemente exposta e baixa moral dentro a organização tornam mais provável o aparecimento de *mobbing*. Outros autores identificam factores diferentes como mudanças repentinas (reestruturação, fusões, ...), conflito de papéis, altos níveis de stress e relações pessoais pobres (González, 2004). Com relação ao tipo de trabalho, os autores diferem: alguns apontam para as organizações públicas, onde o emprego tem um elevado grau de estabilidade (Olmedo & Gonzalez, 2006), como organizações mais propensas ao aparecimento de *mobbing*, outros dizem que existe mais *mobbing* nas organizações onde o emprego é precário e instável (González, 2004).

### 1.1.3 – Prevalência do *Mobbing*

Hirigoyen (1999) descreveu que em 1980 cerca de 3.5% dos trabalhadores da Europa já vivenciavam *mobbing* nos locais de trabalho. Inclusivamente, no que respeita à proporção de vítimas de *mobbing* a nível laboral, o autor conclui que as pessoas que se dedicam ao ensino (básico, médio e universitário) e os trabalhadores de saúde, especialmente o pessoal de enfermagem, são mais frequentemente vítimas.

Ainda de acordo com Hirigoyen (1999), apenas no início da década de 90 é que o *mobbing* foi identificado como um fenómeno destruidor do ambiente no trabalho, que reduz a produtividade e que incrementa o absentismo, pelo desgaste psicológico que promove.

A Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho referiu, num trabalho efectuado em 2007, que 5% dos trabalhadores europeus relatam ter sofrido exposição à violência ou ameaças de violência (colegas ou pessoas externas à empresa) nos últimos 12 meses, sendo as mulheres as mais atingidas (6%) comparativamente com os homens (4%). Segundo o mesmo estudo, existem grandes variabilidades entre os vários países da União Europeia: 17% na Finlândia; 12% na Holanda e 2% em Itália ou na Bulgária. Portugal tem um nível inferior à média comunitária, mas mais elevado, por exemplo, que a Itália ou a Espanha. Os sectores da Saúde e da Segurança Social (15,2%) são os mais afectados e os profissionais de saúde (15,3%) e os serviços de protecção (14,5%) os trabalhadores mais atingidos. Os maiores níveis de assédio moral presenciam-se em empresas de grande dimensão (mais de 250 trabalhadores). Globalmente o sector público é mais atingido: 6% dos trabalhadores europeus refere já ter sido alvo de assédio moral no trabalho, enquanto essa percentagem é de 4% no sector privado (EFILWC, 2007).

A prevalência de violência psicológica no trabalho reflecte-se num terceiro lugar no Inquérito Europeu sobre Condições de Trabalho (Paoli & Merllié, 2001). De acordo com este relatório, em 2000 9% dos trabalhadores na União Europeia (sem os novos Estados-Membros) tinha sido vítima de *mobbing*.

Di Martino e colaboradores (2003) mostram oscilações ao redor de 9% dependendo do país em causa, de modo que a maior prevalência foi encontrada em países como a Finlândia (15%), Países Baixos e Reino Unido (14%) e Suécia (12%), comparado aos países do Sul da Europa, como Portugal e Itália (4%) e Espanha ou a Grécia (5%). Ao considerar os sectores profissionais mais afectados por *mobbing*, este relatório mostra que os maiores percentuais estão dentro da administração pública (14%) e educação e saúde, bem como o sector de serviços, transportes e comunicações todos com uma prevalência de 12%. Por outro lado, entre os menos afectados seriam a agricultura e a pesca (3%) e a construção (5%).

Num trabalho de Piñuel e Oñate (2002) realizado em Espanha, com um total de 2.410 trabalhadores, mas com um grande contingente de trabalhadores do sector de serviços, constatou-se que 16% dos trabalhadores tinham sido expostos ao *mobbing*. Os critérios foram a exposição a um ou mais comportamentos de *mobbing*, com uma base semanal e com uma continuidade de mais de seis meses. Além disso, neste estudo 45% da amostra relatou ter testemunhado comportamentos de *mobbing* no local de trabalho. A partir da perspectiva da vítima, os agressores eram principalmente os chefes (82%) e colegas (16%). Além disso, em 47% dos casos a violência durou mais de um ano e em 30% dois ou mais anos. Os comportamentos mais comumente relatados pelas vítimas foram: tarefas sem sentido ou abaixo das capacidades do trabalhador, ser colocado sob pressão e o esforço sistemático para desvalorizar a pessoa.

Outro estudo que seguiu o mesmo critério foi o de Moreno e colaboradores (2005), embora tenha sido feito com uma amostra pequena de trabalhadores (103) do sector dos Transportes e Comunicações da Comunidade de Madrid. Neste estudo, a taxa de vítimas de *mobbing* situou-se nos 26%.

#### **1.1.4 – Consequências do *Mobbing***

O *mobbing* causa um enorme sofrimento nas pessoas que dele padecem e reduz a competitividade potencial das empresas (João, 2009).

Quando os comportamentos de *Mobbing* se mantêm, a vítima vai caindo gradualmente numa situação de desespero que traz consequências graves para a sua saúde física e mental (Vaz-Serra, Ramalheira, Ramos, & Homem, 2005).

Neste sentido, actos de violência não físicos poderão ser tão graves ao nível de consequências como os actos de violência física (Bowie, 2000).

Os abusos continuados podem afectar negativamente a auto-estima e o sentimento de si próprio como pessoa competente pessoalmente e profissionalmente (Yamada, 2000) e pode minar a confiança e provocar stress (Lee, 2002). O *mobbing* é conhecido por ter efeitos prejudiciais, mesmo devastadores, sobre os alvos e podem sabotar a motivação bem como levar a produtividade inferior (Yamada, 2000).

A Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (EFILWC, 2007) no seu quarto inquérito europeu sobre Condições de trabalho, realizado em 2005, relata que os trabalhadores vítimas de *mobbing* têm aproximadamente quatro vezes mais queixas de alterações do sono, de irritabilidade e de ansiedade em relação aos não expostos a esta violência.

O mesmo estudo indica ainda que a dimensão deste problema é cinco vezes superior à discriminação em relação à religião, origem étnica ou orientação sexual, apesar da sua exposição pública seja muito inferior (EFILWC, 2007).

Piñuel e Zabala (2001) afirmam que a vítima de *mobbing* pode entrar num período de deterioração e isolamento em que começam a suceder-se problemas de saúde consequentes da alteração do seu equilíbrio sócio-emotivo e psicofísico. Os sintomas mais frequentes estão associados às perturbações do sono, ansiedade, stress, hipervigilância, alterações na personalidade, problemas no relacionamento conjugal e depressão. Estes sintomas podem ter ainda como consequência o absentismo. No entanto, estas ausências por doença no local de trabalho são utilizadas pelo agressor de modo a promover, cada vez mais, uma imagem negativa da vítima.

Frequentemente o desfecho desta situação é o despedimento voluntário ou forçado da vítima, ou a transferência desta para outro departamento. Contudo, por vezes vezes, apesar do abandono do local de trabalho, o *mobbing* continua, pois alguns agressores transmitem informações caluniosas desta pessoa aos futuros empregadores. A recuperação do *mobbing* costuma demorar anos e em alguns casos, a vítima chega a não conseguir recuperar a sua capacidade de trabalho.

Piñuel e Zabala (2002) apresentam num trabalho de revisão, seis grupos de efeitos perniciosos na saúde das vítimas:

1) Efeitos cognitivos e hiper-reacção psíquica: perdas de memória, dificuldades de concentração, depressão, apatia, irritabilidade, agitação, agressividade e raiva, sentimentos de insegurança e hipersensibilidade;

2) Sintomas psicossomáticos de stress: pesadelos, dores de estômago e abdominais, problemas intestinais, vômitos, náuseas, falta de apetite, sensação de nó na garganta, choro e isolamento;

3) Sintomas de desajuste do sistema nervoso autónomo: dores no peito, sudorese, secura na boca, palpitações, sensação de falta de ar e hipertensão ou hipotensão;

4) Sintomas de desgaste físico originado por um stress mantido durante muito tempo: dores nas costas, dorsais e lombares, dores cervicais e musculares;

5) Transtornos do sono: dificuldade para conciliar o sono, sono interrompido, despertar antecipado;

6) Cansaço e fraqueza: fadiga crónica, fraqueza nas pernas, debilidade, desmaios e tremores.

Munoz, Miguel, Martín, & Moreno (2009) referem que no início as consequências do *mobbing* passam por processos de absentismo e algumas perdas, mas que embora essas questões possam ter efeitos paliativos no início, a longo prazo, se o problema não for resolvido, acaba por se tornar uma situação de mal-estar profundo.

Num estudo efectuado num hospital de Roma por Pompili e colaboradores (2007), os autores estudaram a presença de risco de suicídio em 102 vítimas de *mobbing*. Os resultados mostraram que entre os indivíduos expostos ao *mobbing* a percentagem de participantes em risco de suicídio era muito elevada (52%), fazendo prever que o suicídio e as tentativas de suicídio são também uma possível e comum consequência do *mobbing*.

Como consequências para a organização, Serrantes e Suárez (2006) apontam:

- Diminuição da produtividade, absentismo, diminuição tanto na quantidade como na qualidade do trabalho da pessoa afectada, e a possibilidade de o ambiente de trabalho a ser afectado;

- Perda de eficiência, de produtividade, a perda na qualidade do produto que, em troca, afecta os lucros da organização;

- Resultados que a organização não receberá mais, e os efeitos passivos tangíveis e intangíveis que podem ocorrer sobre os gestores;

- Perda de reputação para a empresa, a redução do número de clientes e uma diminuição do valor de mercado;
- Efeito negativo na formação de capital intelectual.

### 1.1.5 – Prevenção do *Mobbing*

Devido à sua complexidade, a abordagem do fenómeno social do *mobbing* ao nível da prevenção requer uma abordagem multidisciplinar (Guimarães & Rimoli, 2006).

As acções preventivas podem permitir: a) Criar uma cultura organizacional que minimize e evite *mobbing*, do mesmo modo dado aos acidentes de trabalho. Pode-se ainda incluir o planeamento de estratégias para a avaliação dos riscos psicossociais da organização do trabalho, a avaliação dos riscos ocupacionais de origem psicológica, psicossocial e organizacionais, e a criação e execução de projectos e planos para o desenvolvimento da qualidade de vida profissional (Magalhães & Rimoli, 2006).

Casado (2004) sublinhou a necessidade de um tratamento focado principalmente nas estratégias de *coping* activo, para resolver o problema. Para este o *mobbing*; b) Gerar estilos de gestão do conflito e de liderança participativos; c) Dotar as potenciais vítimas de instrumentos de comunicação formal do problema na organização; e d) Dispor de indicadores que circunscrevam a situação da organização com relação ao autor, a solução ideal seria preservar os empregos e manter um bom relacionamento no trabalho. Quando esta situação não é aceitável, é necessário criar alternativas viáveis para se estabelecer envolvendo o regresso à vida normal na medida do possível.

A prevenção do *mobbing* pode ser primária, secundária ou terciária.

A prevenção primária é uma forma de intervenção que está principalmente interessada em mudar aspectos do ambiente de trabalho para reduzir a possibilidade de que o *mobbing* ocorra. A prevenção é baseada em uma avaliação preliminar do risco para identificar aquelas características da organização que são negativas, assim como dos grupos de trabalhadores que são mais vulneráveis. É importante, através da prevenção primária, proteger os trabalhadores antes que uma situação *mobbing* ocorra. Cassitto e colaboradores (2003) sugeriram como métodos úteis:

(i) Informar e educar sobre o *mobbing* e as suas consequências, o que implica dar informação adequada aos trabalhadores, a educação dos gestores em resolução de conflitos, realizar campanhas de consciencialização e desenvolvimento de políticas eficazes anti-

*mobbing* pela organização.

(ii) Fornecer linhas de orientação, contendo informações sobre a natureza e extensão do problema e dos seus efeitos sobre a saúde e a qualidade de vida.

(iii) Um código de ética, com indicações claras de que a empresa não tolerará comportamentos pouco éticos e discriminatórios.

(iv) Os termos devem ser incluídos nos contratos dos trabalhadores, de maneira a que contemplem a aplicação de sanções pela transgressão das regras.

A prevenção secundária. Mesmo após a ocorrência de situações de *mobbing*, uma empresa pode ainda agir. Entre as medidas que podem ser tomadas Ishmael (2002) mencionou o seguinte:

(i) Utilizar uma pessoa de confiança, que pode ser outro funcionário ou alguém de fora da organização, uma pessoa que ouça aqueles que se consideram vítimas de *mobbing*. Desta forma permite que a vítima possa esclarecer e distanciar-se da sua experiência, ao mesmo tempo que reconhece que seu problema não será tolerado. As pessoas de confiança são importantes na organização porque fornecem uma resolução informal dos conflitos, não constrangedora nem para a vítima ou alegada vítima ou para o agressor.

(ii) utilizar um mediador. A mediação é definida como um processo em que uma terceira parte imparcial, o mediador, oferece às pessoas a oportunidade de encontrar e negociar uma solução. Permite o confronto de opiniões e expressão de emoções. A mediação não visa encontrar uma culpa, mas sim permitir que as pessoas em conflito possam compreender e analisar o que aconteceu, estabelecer os termos de um acordo e permitir às partes envolvidas continuar a trabalhar juntas num clima de respeito mútuo.

A prevenção terciária. Dado que o *mobbing* tem consequências graves para a saúde dos trabalhadores é necessário tomar medidas para restaurar a saúde e dignidade. Do ponto de vista da psicologia, a intervenção terciária envolve as áreas de aconselhamento clínico, psicológico e de reabilitação. Não há dúvida de que casos graves de *mobbing* requerem tratamento médico e psicoterapia. Portanto, exemplos de medidas de prevenção terciária podem ser:

(i) Um diagnóstico precoce dos efeitos na saúde, que ajuda a reduzir as consequências do *mobbing*.

(II) Sessões de grupo. Grupos de consciencialização, formados por pessoas que foram vítimas de *mobbing* em diferentes situações. É suposto, que partilhar experiências com um grupo permita que a vítima perceba que não é responsável do que aconteceu (Ishmael,

2002).

### **1.1.6 – Características do Agressor**

O Agressor poderá ser apenas uma pessoa, ou um grupo de pessoas. De acordo, com um estudo levado a cabo pelo sindicato de Enfermagem da Universidade de Alcalá de Henares (Sindicato de Enfermagem, 2002), o comportamento do agressor obedece frequentemente a uma intenção de encobrir e dissimular as suas próprias deficiências, sendo que os sentimentos de medo e de insegurança são os principais factores que levam o agressor a agir com o intuito de humilhar.

O comportamento do agressor tem sido caracterizado em termos de vários distúrbios de personalidade, os quais, aparentemente, têm origem na história de infância do agressor (Hirigoyen, 1999).

Zapf e colaboradores (2003) sugeriram a existência de três tipos fundamentais de comportamentos de *mobbing* relacionados com a personalidade típica do agressor: (1) Processos auto-regulatórios relativamente à auto-estima ameaçada (é a auto-estima elevada, mas instável, e não a baixa que está na base dos comportamentos agressivos e quando esta é ameaçada o indivíduo age agressivamente); (2) Fracas competências sociais (falta de auto-controlo das emoções, de auto-reflexão e de perspectivar correctamente as situações. Frequentemente os agressores não estão sequer conscientes do seu comportamento e das consequências inerentes ao mesmo) e (3) Comportamentos de *mobbing* enquanto comportamento micro-político (são comportamentos micro-políticos os que estão inerentes às estruturas e processos organizacionais através dos quais o poder é exercido. O objectivo é auto-protecção e melhoria da sua posição relativa na estrutura da organização).

### **1.1.7 – Características da Vítima**

Existe muita polémica em torno da ideia se as características individuais podem prever, ou não, a vitimação por *mobbing*.

Leymann (1996) contesta fortemente a reflexão de que a personalidade da vítima pode ser parte da explicação do fenómeno, argumentando que os factores organizacionais relacionados com a organização do trabalho e com a qualidade dos comportamentos de liderança são as causas fundamentais da ocorrência de *mobbing*, rejeitando, assim, que as

características pessoais da vítima sejam susceptíveis de desempenhar qualquer papel no desenvolvimento de um processo *mobbing*.

Outros investigadores têm manifestado uma opinião divergente, defendendo que o contributo dos traços de personalidade da vítima não pode ser ignorado num modelo abrangente de *mobbing*, quer ao nível do despoletar do processo, quer ao nível da crescente do conflito (Einärsen, 2000; Zapf, Einärsen, Hoel, & Vartia, 2003; Glaso, Matthiesen, Nielsen & Einärsen, 2007).

Para Einärsen (2000) a personalidade da vítima pode ser relevante em termos de explicar as percepções e as reacções a comportamentos de *mobbing*, mas não, necessariamente, ao ponto de explicar o comportamento do agressor.

Mesmo relativamente aos autores que defendem que as características individuais têm influência na vitimação por *mobbing*, existe divergência quanto ao tipo de características mais comuns.

Para João (2009) a vítima de *mobbing* é normalmente, alguém responsável, bem-educado, com qualidades profissionais e morais. Aliás, são essas as qualidades, que o agressor tenta danificar ou usurpar. As manobras perversas diminuem a auto-estima, promovem a perda da auto-confiança e a culpabilização.

No entanto, para Hirigoven (1999) a vítima é caracterizada como sendo uma pessoa fraca, com pouca confiança em si própria e que desempenha as suas funções de modo incorrecto, ou seja, de personalidade fraca e pouco competente. Estas debilidades podem torná-lo num alvo fácil ao *mobbing*. Contudo também refere que, ser um indivíduo com elevadas qualidades profissionais e pessoais, o que gera no agressor sentimentos de inveja ou ciúme, pode fazer desta pessoa também uma vítima de *mobbing*.

Zakauskas e Vveinhardt (2009) realizaram um estudo sobre a discriminação por *mobbing*, com uma amostra de 351 trabalhadores de organizações do sector público e privado, e verificaram que em termos de idade, os grupos etários mais vitimados eram as pessoas com 30-39 anos (35.1%), as com 50-59 anos (22.8%) e as com 24-29 anos (21.1%). Os resultados deste estudo mostraram, igualmente, que as pessoas com mais escolaridade são mais vítimas de *mobbing*, tendo os autores adiantado que uma possível razão é que as pessoas com maior educação têm possibilidade de atingir níveis mais elevados na hierarquia das organizações e tornam-se assim alvos dos seus competidores.

Num estudo realizado com 57 trabalhadores do sector da hotelaria e restauração, López-Cabarcas, Vázquez-Rodríguez e Montes-Pineriro (2010) apuraram que os factores

psicossociais que estavam associados significativamente com o *mobbing* eram a clareza do papel e a qualidade de liderança, estando estas dimensões associadas negativamente à vitimação por *mobbing*.

Zapf e colaboradores (2003) defendem que existem várias situações em que as características individuais ganham um papel fundamental no desenrolar do processo de *mobbing*: 1) A posição de exposição da vítima (ser diferente dos outros, ou agir de forma diferente dos outros); (2) Desempenho superior à média e conflito com as normas do grupo (nível de desempenho, escrúpulos e sentido crítico elevados, tornando-se uma ameaça aos outros); (3) Défices de auto-estima e de competências sociais (mais vulneráveis pela falta de assertividade, incapacidade de gerir conflitos de uma forma construtiva e evitamento); (4) Reivindicação do papel de vítima (as vítimas têm algumas reticências em classificarem-se enquanto tal).

## **1.2 – Papéis de Género**

A identidade de género não é fruto de um único factor, pois os mecanismos cognitivos e os processos informativos do contexto social são capazes de gerar um esquema de género espelhando as crenças existentes numa dada sociedade, relacionando quer as características e papéis manifestados por homens e mulheres, quer uma auto-imagem que molda os comportamentos, atitudes e as características aguardadas pela sociedade (Bem, 1981).

A identidade de género é um algo aprendido, que sofre as mediações dos processos cognitivos e uma grande expectativa social desenvolvida de acordo com os estereótipos sexuais, que são percebidos a partir da experiência pessoal e social determinando as características e comportamentos típicos para cada sexo, bem como, ao papel desempenhado pelos agentes socializadores na sua formação (Formiga & Camino, 2001).

As mulheres assumem um papel de maior dependência instrumental e emocional que os homens. Alonso-Arbiol, Shaver e Yáñez (2002) afirmam que a dependência emocional é função da elevada feminilidade e a dependência instrumental é função baixa masculinidade.

Podemos afirmar, então, que ser masculino ou feminino não coincide completamente com o género biológico. Tanto os homens como as mulheres diferem ao longo destes conceitos (Graaf & Sandfort, 2004).

### 1.3 – *Mobbing*, Género e Papéis de Género

A literatura tem abordado frequentemente o tema das diferenças entre sexos no *mobbing*, mas os resultados obtidos têm sido inconclusivos (Zapf, Einarsen, Hoel, & Vartia, 2003). Alguns estudos têm relatado níveis de incidência superiores para o género feminino (Björkqvist, Osterman, & Hjelt-Back, 1994; Salin, 2003; Zapf, Knorz, & Kulla, 1996), enquanto outros mostram não existir diferenças estatisticamente significativas, relativamente ao género das vítimas (Hoel & Cooper, 2000; Vartia, 1996).

Na maioria dos estudos a proporção é de 2/3 de vítimas do sexo feminino e 1/3 do sexo masculino (Zapf et al, 2003). No entanto, alguns estudos (Hoel & Cooper, 2000; Leymann, 1996; Rayner, 1997) referem uma percentagem mais equilibrada entre os sexos.

Num trabalho de Leymann (2000) realizado na Suécia, o autor refere que os homens (45%) e mulheres (55%) estão sujeitos ao *mobbing*, em proporções aproximadamente iguais, não sendo esta diferença significativa. Quanto à questão "quem é o agressor?", o estudo mostra que 76% dos homens submetidos eram atacados por outros homens, enquanto apenas 3% foram atacados por mulheres. Apenas 21% dos homens foram submetidos a ambos os sexos. Por outro lado, 40% das mulheres submetidas foram atacadas por outras mulheres, 30% foram atacadas por homens e outros 30%, em ambos os sexos.

Segundo Leymann (2000) a explicação do porquê os homens serem principalmente vitimados por outros homens e as mulheres por outras mulheres, deve ser interpretada como uma consequência estrutural da vida no trabalho, pelo menos na Suécia, que ainda está dividida: os homens na sua maioria trabalham em conjunto com homens e as mulheres com mulheres.

No inquérito realizado por Marie-France Hirigoyen (2002), em França, foram apresentados resultados sobre a vitimação por *mobbing*, onde a autora referiu que 70% das vítimas eram mulheres contra 30% de homens. Segundo a autora, estes resultados divergentes são justificados pelo contexto sócio cultural dos diferentes países onde ocorreram os estudos.

Num trabalho recente efectuado na Lituânia por Zakauskas e Vveinhardt (2009) sobre a discriminação por *mobbing*, com uma amostra de 351 trabalhadores de organizações do sector público e privado, os autores relataram que apesar da discriminação não classificada como *mobbing* ser sentida em termos homogéneos entre os sexos, relativamente à vitimação por discriminação por acções de *mobbing* é 5.2% superior nos homens do que nas mulheres.

Zapf e colaboradores (2003) referem quanto às diferenças entre géneros que as mulheres registam taxas de vitimação mais elevadas do que os homens em profissões ou

organizações tipicamente masculinas, assim como acontece com os homens que trabalham em sectores de actividade ou profissões tipicamente femininas, como o caso do sector de puericultura, onde se verificam taxas de vitimação bastante elevadas.

No entanto, a investigação que tem vindo a ser realizada, tem revelado que o agressor parece ser, com mais frequência, do sexo masculino do que feminino (Zapf et al., 2003).

No que concerne aos papéis de género existe alguma relação entre o processo de socialização feminina e o papel da vítima, pois geralmente as mulheres são educadas para serem menos assertivas e agressivas face aos homens, revelando tendência para serem mais submissas. As mulheres têm ainda tradicionalmente menos capacidade de se defenderem num processo de assédio do que os homens (Björkqvist et al., 1994).

## **1.4 – Objectivos e Hipóteses**

O objectivo principal foi verificar, numa amostra de adultos profissionalmente activos, as relações existentes entre *mobbing* e papéis de género.

Foi ainda objectivo estudar as diferenças entre sexos ao nível da incidência de *mobbing* e da relação entre *mobbing* e papéis de género.

Desta forma esperava-se que:

Hipótese 1: Existisse maior incidência de vitimação por *mobbing* nas mulheres comparativamente aos homens;

Hipótese 2: Existisse maior vitimação por *mobbing* nos participantes com idades compreendidas entre os 30 e 39 anos;

Hipótese 3: Existisse uma relação directa entre a feminilidade e a vitimação por *mobbing* nas organizações;

## PARTE II – MÉTODO

## 2.1 – Participantes

A amostra, por conveniência, foi recolhida na população geral profissionalmente activa, em empresas da zona de grande Lisboa.

A Tabela 1 mostra as diferenças entre géneros para as características sócio-demográficas da amostra, tendo sido utilizado o teste Qui-quadrado para as dimensões nominais e o teste T de *Student* para as dimensões numéricas, para duas amostras independentes.

Tabela 1. Características sócio-demográficas da amostra por Género

|                               | Masculino<br>(N=79) |      | Feminino<br>(N=121) |      | $\chi^2$ |
|-------------------------------|---------------------|------|---------------------|------|----------|
|                               | N                   | %    | N                   | %    |          |
| Estado Civil                  |                     |      |                     |      | 4.367*** |
| Solteiro                      | 29                  | 36.7 | 37                  | 31.1 |          |
| Casado/União de facto         | 46                  | 58.2 | 65                  | 54.6 |          |
| Divorciado/Separado           | 4                   | 5.1  | 17                  | 14.3 |          |
| Habilitações académicas       |                     |      |                     |      | 7.029    |
| Pós-graduação                 | 1                   | 1.3  | 11                  | 9.1  |          |
| Licenciatura                  | 37                  | 46.8 | 43                  | 35.5 |          |
| 12º ano                       | 26                  | 32.9 | 47                  | 38.8 |          |
| Inferior a 12º ano            | 15                  | 19.0 | 20                  | 16.5 |          |
| Profissão                     |                     |      |                     |      | 1.604    |
| Trabalhador não especializado | 3                   | 3.8  | 10                  | 8.3  |          |
| Trabalhador especializado     | 58                  | 73.4 | 86                  | 71.1 |          |
| Técnico superior              | 18                  | 22.8 | 25                  | 20.7 |          |
| Residência                    |                     |      |                     |      | 1.895    |
| Meio urbano                   | 72                  | 91.1 | 116                 | 95.9 |          |
| Meio rural                    | 7                   | 8.9  | 5                   | 4.1  |          |
| Etnia                         |                     |      |                     |      | .712     |
| Caucasiana                    | 74                  | 93.7 | 112                 | 94.1 |          |
| Negróide                      | 4                   | 5.1  | 4                   | 3.4  |          |
| Indiana                       | 1                   | 1.3  | 3                   | 2.5  |          |

Tabela 1. (Cont.)

|                        | Masculino |       | Feminino |      | t      |
|------------------------|-----------|-------|----------|------|--------|
|                        | (N=79)    |       | (N=121)  |      |        |
|                        | M         | DP    | M        | DP   |        |
| Idade                  | 37.92     | 9.94  | 39.56    | 9.86 | -1.145 |
| Anos de trabalho       | 17.32     | 10.88 | 17.72    | 9.84 | -.082  |
| Anos no emprego actual | 10.48     | 8.29  | 11.67    | 8.89 | -.795  |

$p > .05$ .

A maioria dos participantes era casado ou vivia em união de facto, tinha habilitações académicas ao nível do 12º ano ou licenciatura, era trabalhador especializado, com residência no meio urbano e de etnia caucasiana.

A amostra foi constituída por 200 participantes com idades compreendidas entre os 18 e os 68 anos ( $M = 38.92$ ;  $DP = 9.90$ ), que tinham entre 1 a 50 anos de experiência de trabalho ( $M = 17.56$ ;  $DP = 10.24$ ) e que na trabalhavam na actual entidade empregadora há 1 a 46 anos ( $M = 11.20$ ;  $DP = 8.66$ ).

Não foram encontradas diferenças entre géneros para qualquer das características sócio-demográficas em estudo ( $p > .05$ ).

## 2.2 – Medidas

*Dados demográficos:* Foi elaborado um questionário para avaliar sexo, idade, residência (meio urbano, rural ou outro), etnia, estado civil e habilitações literárias, profissão, número de anos que trabalha e número de anos que trabalha na empresa actual.

*Mobbing.* (EMP; Vaz-Serra, Ramalheira, Moura-Ramos, & Homem, 2005). A medida permite medir o assédio moral, sendo constituída por 27 itens de resposta tipo Likert de cinco pontos (0. Nunca me aconteceu nos últimos 12 meses; 4. Acontece-me todos os dias), sendo que a pontuação mais elevada corresponde aos aspectos mais negativos do que acontece ao indivíduo.

O estudo das características psicométricas da EMP apresentou uma correlação par/ímpar de .87 e um Coeficiente de Spearman-Brown de .93, revelando uma boa consistência interna. O Coeficiente  $\alpha$  de Cronbach para todos os itens apresentou um valor de .90. Os autores referem que este valor baixou sempre quando à escala foi excluído algum dos itens seleccionados, evidenciando este facto a importância que cada um deles tem como

elemento contributivo para uma boa homogeneidade. A correlação de cada item com o valor total foi positiva e altamente significativa, mostrando a escala ser capaz de definir um conceito. Foi também encontrada uma correlação discreta entre a maioria das questões, o que indica que não são redundantes (Vaz-Serra, Ramalheira, Moura-Ramos, & Homem, 2005).

Vaz-Serra e colaboradores (2005) realizaram uma análise factorial de componentes principais seguida de rotação varimax, que extraiu 8 factores ortogonais que explicam 65% da variância total. A composição de cada factor, segundo os autores traduz o seguinte significado: Factor 1: Depreciação e desconfiança; Factor 2: Pressão ligada às tarefas; Factor 3: Ofensas a dignidade e capacidades do indivíduo; Factor 4: Agressão verbal e inibição directa; Factor 5: Isolamento e ostracização; Factor 6: Ofensas à qualidade profissional; Factor 7: Exigências que afectam a saúde do indivíduo e Factor 8: Ofensas à situação de vida.

*Bem Sex-Role Inventory*. (BSRI; Bem, 1974). A medida permite medir os traços de masculinidade, feminilidade e neutros em homens e mulheres. A BSRI é constituída por 60 itens (20 femininos, 20 masculinos e 20 neutros) de resposta tipo Likert de sete pontos (1. nunca ou quase nunca é verdade; 7. sempre ou quase sempre é verdade).

A escala apresentou, na versão original uma consistência interna adequada, entre .86 (masculinidade) e .82 (feminilidade) e uma boa estabilidade temporal, com um valor de teste-reteste para quatro semanas de .90 para a masculinidade, de .90 para a feminilidade e de .93 para o neutro (Bem, 1974).

Como a escala não se encontra validada para Portugal, as suas características psicométricas serão objecto de estudo.

### 2.3 – Procedimento

A recolha da amostra foi efectuada em empresas do sector de serviços da Grande Lisboa, em empresas públicas e privadas.

Foi pedida a autorização do responsável, antes da passagem dos questionários.

Antes de os participantes começarem a preencher os questionários, foi-lhes assegurado o anonimato e a confidencialidade dos dados. Foram igualmente informados de que estes dados seriam usados apenas para fins estatísticos, envolvendo valores de grupos e não resultados individuais, assim como de que poderiam desistir de preencher o questionário a qualquer altura que desejassem. Após consentimento informado, os questionários foram passados estando o investigador sempre presente para esclarecimento de questões pontuais.

O tempo médio de duração do preenchimento do protocolo foi de 25 minutos.

Os dados recolhidos serão introduzidos numa base de dados, sendo os procedimentos estatísticos sido efectuados pelo Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versão 17.0 para Windows.

## **PARTE III – RESULTADOS**

### 3.1. Análise da Fidelidade e Normalidade das Medidas Utilizadas

A tabela 2 apresenta os valores de consistência interna obtidos através do  $\alpha$  de Cronbach.

Tabela 2 - Fidelidade das Dimensões das Medidas de *Mobbing* e de Papeis de Género

|                                                | $\alpha$ de<br>Cronbach | Correlação<br>média inter-item | Amplitude da<br>correlação item-total |
|------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| <i>Mobbing</i>                                 |                         |                                |                                       |
| Depreciação e desconfiança                     | .10                     | .263                           | .034 - .213                           |
| Pressão ligada às tarefas                      | .71                     | .451                           | .288 - .776                           |
| Ofensas à dignidade e capacidades do indivíduo | .61                     | .378                           | .254 - .596                           |
| Agressão verbal e inibição directa             | .52                     | .193                           | .048 - .481                           |
| Isolamento e ostracização                      | .47                     | .211                           | .255 - .336                           |
| Ofensas à qualidade profissional               | .82                     | .713                           |                                       |
| Exigências que afectam a saúde do indivíduo    | .70                     | .451                           | .236 - .320                           |
| Ofensas à situação de vida                     | .82                     | .710                           |                                       |
| Total                                          | .70                     | .268                           | .015 - .629                           |
| Papéis de Género                               |                         |                                |                                       |
| Masculinidade                                  | .85                     | .237                           | .179 - .673                           |
| Feminilidade                                   | .65                     | .137                           | .011 - .534                           |

A maior parte das medidas apresentou um valor de consistência aceitável, com valores  $\alpha$  de Cronbach entre .61 (Ofensas à dignidade e capacidades do indivíduo) a .85 (Masculinidade), contudo as dimensões Depreciação e desconfiança; Agressão verbal e inibição directa; e Isolamento e ostracização apresentam valores abaixo do aceitável, não se podendo generalizar os resultados obtidos através destas dimensões.

A Tabela 3 mostra os resultados obtidos através do teste Kolmogorov-Smirnov para a análise da normalidade das dimensões em estudo.

Tabela 3. Normalidade das Dimensões das Medidas de *Mobbing* e de Papeis de Género

|                                                | Kolmogorov-Smirnov | p    |
|------------------------------------------------|--------------------|------|
| <i>Mobbing</i>                                 |                    |      |
| Depreciação e desconfiança                     | 6.071              | .000 |
| Pressão ligada às tarefas                      | 6.006              | .000 |
| Ofensas à dignidade e capacidades do indivíduo | 5.198              | .000 |
| Agressão verbal e inibição directa             | 4.867              | .000 |
| Isolamento e ostracização                      | 6.993              | .000 |
| Ofensas à qualidade profissional               | 7.184              | .000 |
| Exigências que afectam a saúde do indivíduo    | 5.227              | .000 |
| Ofensas à situação de vida                     | 6.904              | .000 |
| Total                                          | 4.259              | .000 |
| Papéis de Género                               |                    |      |
| Masculinidade                                  | .727               | .665 |
| Feminilidade                                   | 1.017              | .252 |

Como a grande maioria das dimensões não apresenta uma distribuição normal ( $p > .05$ ) optou-se pela utilização de testes não-paramétricos.

### 3.2. Diferenças entre Géneros

Com o objectivo de analisar as diferenças entre géneros foi utilizado o teste Mann-Whitney, para as dimensões de *Mobbing* e Papéis de Género. Os resultados são apresentados na Tabela 4.

Tabela 4. Diferenças entre géneros para o *Mobbing* e os Papéis de Género

|                                                | Média Rank | Média Rank |           |
|------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
|                                                | Masculino  | Feminino   | z         |
|                                                | (N=79)     | (N=121)    |           |
| <i>Mobbing</i>                                 |            |            |           |
| Depreciação e desconfiança                     | 103.99     | 98.22      | -1.096    |
| Pressão ligada às tarefas                      | 103.44     | 98.58      | -.831     |
| Ofensas à dignidade e capacidades do indivíduo | 107.10     | 95.33      | -1.754    |
| Agressão verbal e inibição directa             | 99.34      | 98.78      | -.080     |
| Isolamento e ostracização                      | 102.67     | 98.24      | -.976     |
| Ofensas à qualidade profissional               | 106.48     | 96.60      | -2.511*   |
| Exigências que afectam a saúde do indivíduo    | 103.46     | 98.57      | -.702     |
| Ofensas à situação de vida                     | 105.94     | 96.95      | -1.869    |
| Total                                          | 101.97     | 99.54      | -.304     |
| Papéis de Género                               |            |            |           |
| Masculinidade                                  | 121.59     | 77.72      | -5.401*** |
| Feminilidade                                   | 72.34      | 107.87     | -4.383*** |

\*  $p \leq .05$ ; \*\*\*  $p \leq .001$ .

Foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os géneros para a dimensão Ofensas à qualidade profissional, com um valor  $z = -2.511$ ;  $p = .012$ , para a dimensão masculinidade, com um valor  $z = -5.401$ ;  $p < .001$  e para a dimensão feminilidade, com um valor  $z = -4.383$ ;  $p < .001$ . Os resultados mostram que os participantes do sexo masculino relatam ter sofrido mais ofensas à qualidade profissional e mostram um papel de maior masculinidade e as mulheres apresentam mais feminilidade.

### 3.3. Diferenças entre Grupos Etários

Para estudar as diferenças entre grupos etários foi utilizado o teste Kruskal-Wallis, para as dimensões de *Mobbing* e Papéis de Género. Os resultados constam na Tabela 5.

Tabela 5. Diferenças entre Grupos Etários para o *Mobbing* e os Papéis de Género

|                                                | Média Rank      |                 |                 |                 | $\chi^2$ |
|------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------|
|                                                | 18-29<br>(N=33) | 30-39<br>(N=73) | 40-49<br>(N=62) | 50-68<br>(N=32) |          |
| <i>Mobbing</i>                                 |                 |                 |                 |                 |          |
| Depreciação e desconfiança                     | 105.38          | 101.38          | 97.90           | 98.52           | 1.045    |
| Pressão ligada às tarefas                      | 106.83          | 101.26          | 96.22           | 100.53          | 1.537    |
| Ofensas à dignidade e capacidades do indivíduo | 105.14          | 99.90           | 96.66           | 101.44          | .757     |
| Agressão verbal e inibição directa             | 95.52           | 94.42           | 100.90          | 109.88          | 2.444    |
| Isolamento e ostracização                      | 107.03          | 97.06           | 98.69           | 101.91          | 2.523    |
| Ofensas à qualidade profissional               | 110.64          | 100.76          | 94.06           | 101.92          | 8.135*   |
| Exigências que afectam a saúde do indivíduo    | 110.56          | 101.10          | 95.88           | 97.72           | 2.135    |
| Ofensas à situação de vida                     | 118.15          | 100.36          | 92.67           | 97.78           | 12.961** |
| Total                                          | 108.30          | 101.33          | 90.65           | 109.64          | 3.502    |
| Papéis de Género                               |                 |                 |                 |                 |          |
| Masculinidade                                  | 96.55           | 99.75           | 93.65           | 87.66           | 1.092    |
| Feminilidade                                   | 83.38           | 91.69           | 97.05           | 105.69          | 2.933    |

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ .

Foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os grupos etários para as dimensões de *Mobbing*, Ofensas à qualidade profissional, com um valor  $\chi^2 (3) = 8.135$ ;  $p = .043$  e Ofensas à situação de vida, com um valor de  $\chi^2 (3) = 12.961$ ;  $p = .005$ . Os resultados revelam que os participantes entre os 18 e os 29 anos são os que mais sofrem ofensas à qualidade profissional e à situação de vida, seguidos dos participantes com 50 ou mais anos e os participantes que menos ofensas à qualidade profissional e à situação de vida sofrem são os da faixa etária 40 a 49 anos, seguidos dos participantes com idades compreendidas entre os 30 a 39 anos.

### 3.4. Diferenças entre Estados Cívicos

Com o objectivo de analisar as diferenças entre os participantes com e sem uma relação conjugal foi utilizado o teste Mann-Whitney, para as dimensões de *Mobbing* e Papéis de Género. Os resultados são apresentados na Tabela 6.

Tabela 6. Diferenças entre estados cívicos para o *Mobbing* e os Papéis de Género

|                                                | Média Rank<br>Solteiros,<br>Divorciados e<br>Separados<br>(N=87) | Média Rank<br>Casados ou<br>em União de<br>facto<br>(N=111) | z        |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------|
| <i>Mobbing</i>                                 |                                                                  |                                                             |          |
| Depreciação e desconfiança                     | 101.26                                                           | 98.12                                                       | -.605    |
| Pressão ligada às tarefas                      | 103.42                                                           | 96.43                                                       | -1.217   |
| Ofensas à dignidade e capacidades do indivíduo | 102.35                                                           | 96.40                                                       | -.900    |
| Agressão verbal e inibição directa             | 97.31                                                            | 98.54                                                       | -.179    |
| Isolamento e ostracização                      | 97.16                                                            | 100.42                                                      | -.728    |
| Ofensas à qualidade profissional               | 106.24                                                           | 94.22                                                       | -3.099** |
| Exigências que afectam a saúde do indivíduo    | 105.03                                                           | 95.16                                                       | -1.443   |
| Ofensas à situação de vida                     | 106.34                                                           | 94.14                                                       | -2.580** |
| Total                                          | 105.08                                                           | 95.13                                                       | -1.268   |
| Papéis de Género                               |                                                                  |                                                             |          |
| Masculinidade                                  | 91.74                                                            | 96.73                                                       | -.624    |
| Feminilidade                                   | 87.01                                                            | 97.77                                                       | -1.360   |

\*\*  $p \leq .01$ .

Foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os participantes com e sem uma relação conjugal para a dimensão Ofensas à qualidade profissional, com um valor  $z = -3.099$ ;  $p = .002$  e para a dimensão Ofensas à situação de vida, com um valor  $z = -2.580$ ;  $p = .010$ . Os resultados mostram que os participantes sem uma relação conjugal relatam ter sofrido mais ofensas à qualidade profissional e à situação de vida.

### 3.5. Diferenças entre Habilitações Académicas

Com o objectivo de analisar as diferenças entre os participantes com mais e menos habilitações académicas foi utilizado o teste Mann-Whitney, para as dimensões de *Mobbing* e Papéis de Género. Os resultados são apresentados na Tabela 7.

Tabela 7. Diferenças entre Habilitações Académicas para o *Mobbing* e os Papéis de Género

|                                                | Média Rank<br>12º ano ou<br>inferior<br>(N=108) | Média Rank<br>Licenciatura<br>ou superior<br>(N=92) | z        |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------|
| <i>Mobbing</i>                                 |                                                 |                                                     |          |
| Depreciação e desconfiança                     | 99.00                                           | 102.27                                              | -.633    |
| Pressão ligada às tarefas                      | 94.90                                           | 107.08                                              | -2.127*  |
| Ofensas à dignidade e capacidades do indivíduo | 95.29                                           | 105.59                                              | -1.561   |
| Agressão verbal e inibição directa             | 96.09                                           | 102.46                                              | -.922    |
| Isolamento e ostracização                      | 100.09                                          | 99.89                                               | -.045    |
| Ofensas à qualidade profissional               | 98.94                                           | 102.33                                              | -.878    |
| Exigências que afectam a saúde do indivíduo    | 94.67                                           | 107.35                                              | -1.858   |
| Ofensas à situação de vida                     | 98.81                                           | 102.48                                              | -.777    |
| Total                                          | 94.27                                           | 107.82                                              | -1.724   |
| Papéis de Género                               |                                                 |                                                     |          |
| Masculinidade                                  | 95.51                                           | 95.49                                               | -.003    |
| Feminilidade                                   | 104.58                                          | 81.57                                               | -2.900** |

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ .

Foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os participantes com o 12º ano ou inferior e os participantes com licenciatura ou superior para a dimensão Pressão ligada às tarefas, com um valor  $z = -2.127$ ;  $p = .033$  e para a dimensão Feminilidade, com um valor  $z = -2.900$ ;  $p = .004$ . Os resultados mostram que os participantes com licenciatura ou superior relatam ser mais vítimas por pressão ligada às tarefas e os participantes com o 12º anos ou inferior apresentam mais feminilidade.

### 3.6. Diferenças entre Tipos de Profissões

Para estudar as diferenças entre tipos de profissões foi utilizado o teste Kruskal-Wallis, para as dimensões de *Mobbing* e Papéis de Género. Os resultados constam na Tabela 8.

Tabela 8. Diferenças entre Tipos de Profissões para o *Mobbing* e os Papéis de Género

|                                                   | Média Rank                                    |                                         |                                  |          |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|----------|
|                                                   | Profissões<br>não<br>especializadas<br>(N=13) | Profissões<br>especializadas<br>(N=144) | Técnicos<br>Superiores<br>(N=43) | $\chi^2$ |
| <i>Mobbing</i>                                    |                                               |                                         |                                  |          |
| Depreciação e desconfiança                        | 125.42                                        | 100.14                                  | 94.17                            | 7.391*   |
| Pressão ligada às tarefas                         | 111.19                                        | 98.08                                   | 105.37                           | 2.057    |
| Ofensas à dignidade e<br>capacidades do indivíduo | 106.81                                        | 97.72                                   | 105.53                           | 1.241    |
| Agressão verbal e inibição directa                | 106.65                                        | 99.90                                   | 93.73                            | .899     |
| Isolamento e ostracização                         | 96.31                                         | 100.82                                  | 98.38                            | .393     |
| Ofensas à qualidade profissional                  | 107.42                                        | 98.10                                   | 106.44                           | 4.008    |
| Exigências que afectam a saúde<br>do indivíduo    | 102.50                                        | 99.10                                   | 104.57                           | .452     |
| Ofensas à situação de vida                        | 104.15                                        | 98.30                                   | 106.78                           | 2.325    |
| Total                                             | 115.46                                        | 100.22                                  | 96.96                            | 1.131    |
| <i>Papéis de Género</i>                           |                                               |                                         |                                  |          |
| Masculinidade                                     | 69.08                                         | 97.12                                   | 97.80                            | 2.962    |
| Feminilidade                                      | 113.25                                        | 93.56                                   | 89.70                            | 1.782    |

\*  $p \leq .05$ .

Foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os tipos de profissões para a dimensão de *Mobbing*, Depreciação e desconfiança, com um valor  $\chi^2 (2) = 7.391$ ;

$p = .025$ . Os resultados revelam que os participantes com profissões não especializadas são os que mais sofrem depreciação e desconfiança e os técnicos superiores os que menos as sofrem.

### 3.7. Correlações

Foram analisadas as correlações entre as dimensões de *Mobbing* através do coeficiente de correlação de *Spearman*, sendo os resultados apresentados na Tabela 9.

Tabela 9. Correlações entre Dimensões de *Mobbing*

|                                                    | (2)    | (3)    | (4)    | (5)    | (6)    | (7)    | (8)    | <i>Mobbing</i><br>total |
|----------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------------------|
| (1) Depreciação e desconfiança                     | .40*** | .47*** | .42*** | .43*** | .46*** | .41*** | .53*** | .56***                  |
| (2) Pressão ligada às tarefas                      |        | .52*** | .50*** | .42*** | .48*** | .40*** | .47*** | .57***                  |
| (3) Ofensas à dignidade e capacidades do indivíduo |        |        | .68*** | .46*** | .41*** | .72*** | .46*** | .74***                  |
| (4) Agressão verbal e inibição directa             |        |        |        | .39*** | .37*** | .49*** | .38*** | .76***                  |
| (5) Isolamento e ostracização                      |        |        |        |        | .26*** | .32*** | .26*** | .45***                  |
| (6) Ofensas à qualidade profissional               |        |        |        |        |        | .42*** | .79*** | .43***                  |
| (7) Exigências que afectam a saúde do indivíduo    |        |        |        |        |        |        | .50*** | .74***                  |
| (8) Ofensas à situação de vida                     |        |        |        |        |        |        |        | .52***                  |

\*\*\*  $p \leq .001$ .

Foram encontradas correlações positivas, moderadas a fortes, e muito significativas entre todas as dimensões da medida de *mobbing* e entre as dimensões e o total da escala, com valores que variam entre  $Rho = .26$ ;  $p < .001$  (Isolamento e ostracização; Ofensas à qualidade profissional) e  $Rho = .79$ ;  $p < .001$  (Ofensas à qualidade profissional; Ofensas à situação de vida). Os resultados mostram que quem sofre mais um dos tipos de *mobbing* sofre mais de todos eles.

A Tabela 10 apresenta os valores de correlação entre as dimensões de *mobbing* e os papéis de género, obtidos através do coeficiente de correlação de *Spearman*.

Tabela 10. Correlações entre *Mobbing* e Papéis de Género

|                                                | Masculinidade | Feminilidade |
|------------------------------------------------|---------------|--------------|
| Depreciação e desconfiança                     | -.02          | -.06         |
| Pressão ligada às tarefas                      | .09           | -.09         |
| Ofensas à dignidade e capacidades do indivíduo | .05           | -.05         |
| Agressão verbal e inibição directa             | .01           |              |
| Isolamento e ostracização                      | -.01          | -.06         |
| Ofensas à qualidade profissional               | .07           | -.07         |
| Exigências que afectam a saúde do indivíduo    | .06           | -.02         |
| Ofensas à situação de vida                     | .06           | -.11         |
| Total de <i>Mobbing</i>                        | .03           | -.10         |

$p > .05$ .

Não foram encontradas correlações estatisticamente significativas entre *mobbing* e papéis de género ( $p > .05$ ).

Foram analisadas as associações entre o número de anos que os participantes tinham de experiência laboral e o nº de anos de trabalho no emprego actual com as dimensões de *mobbing* e dos papéis de Género. Os resultados são apresentados na Tabela 11.

Tabela 11. Correlações entre Anos de Trabalho e Anos no Emprego Actual com *Mobbing* e Papéis de Género

|                                                | Anos de trabalho | Anos no emprego actual |
|------------------------------------------------|------------------|------------------------|
| <i>Mobbing</i>                                 |                  |                        |
| Depreciação e desconfiança                     | -.05             | .02                    |
| Pressão ligada às tarefas                      | -.13             | -.01                   |
| Ofensas à dignidade e capacidades do indivíduo | -.08             | .06                    |
| Agressão verbal e inibição directa             | .07              | .17*                   |
| Isolamento e ostracização                      | -.07             | .03                    |
| Ofensas à qualidade profissional               | -.15*            | -.10                   |
| Exigências que afectam a saúde do indivíduo    | -.19**           | .02                    |
| Ofensas à situação de vida                     | -.19**           | -.12                   |
| Total                                          | -.11             | .06                    |
| Papéis de Género                               |                  |                        |
| Masculinidade                                  | -.08             | -.01                   |
| Feminilidade                                   | .10              | .17*                   |

\*  $p \leq .05$ ; \*\*  $p \leq .01$ .

O número de anos de trabalho correlacionou-se de forma negativa, fraca, mas significativa com as dimensões do *Mobbing* Ofensas à qualidade profissional, Exigências que afectam a saúde do indivíduo e Ofensas à situação de vida, com valores de correlação que variam entre  $Rho = -.15$ ;  $p = .033$  (Ofensas à qualidade profissional) e  $Rho = -.19$ ;  $p = .007$  (Exigências que afectam a saúde do indivíduo). Os resultados mostram que quanto mais longa era a experiência profissional dos participantes menos eram vítimas de ofensas à qualidade profissional, de exigências que afectam a saúde do indivíduo e de ofensas à situação de vida.

O número de anos de trabalho na entidade patronal actual correlacionou-se de forma positiva com a Agressão verbal e inibição directa e a Feminilidade, com valores de correlação de  $Rho = .17$ ;  $p = .020$  e  $Rho = .17$ ;  $p = .017$ , respectivamente. Os resultados obtidos mostram que quanto maior era o número de anos na instituição actual mais os participantes sofriam de agressão verbal e inibição directa e mais feminilidade apresentavam.

## **PARTE IV – DISCUSSÃO/CONCLUSÃO**

Foram objectivos da presente investigação analisar as relações existentes entre *mobbing* e papéis de género, numa amostra de adultos profissionalmente activos e estudar as diferenças entre sexos ao nível da incidência de *mobbing* e da relação entre *mobbing* e papéis de género.

Com base nestes objectivos, era esperado que existisse maior incidência de vitimação por *mobbing* nas mulheres comparativamente aos homens.

Diversos estudos têm referido níveis de incidência superiores para o género feminino (Björkqvist, Osterman, & Hjelt-Back, 1994; Zapf, Knorz, & Kulla, 1996; Hirigoyen, 2002; Salin, 2003). Zapf e colaboradores defendem não só a existência de maior incidência nas mulheres, como apontam para uma proporção de 2/3 nas mulheres verso 1/3 nos homens. Hirigoyen (2002) aponta para a mesma proporção, aproximadamente.

Os resultados mostram que os participantes do sexo masculino relatam ter sofrido mais ofensas à qualidade profissional e que não existiram quaisquer outras diferenças entre géneros.

Apesar de os resultados terem infirmado a hipótese, existem vários estudos que apontam neste sentido.

Efectivamente, a literatura sobre as diferenças entre sexos no *mobbing*, tem mostrado que os resultados obtidos têm sido inconclusivos (Zapf, Einarsen, Hoel, & Vartia, 2003).

Por exemplo, Zakauskas e Vveinhardt (2009) referem que a vitimação por discriminação por acções de *mobbing* é superior nos homens do que nas mulheres.

Outros estudos defendem a não existência de diferenças entre géneros (Leymann, 1996; Vartia, 1996; Rayner, 1997; Hoel & Cooper, 2000; Leymann, 2000).

Para Hirigoyen (2002) estes resultados divergentes são justificados pelo contexto sócio cultural dos diferentes países onde ocorreram os estudos. Com efeito, são muitos os países onde as diferenças entre os sexos, no mundo do trabalho estão muito atenuadas, sobretudo países mais desenvolvidos e outros onde a disparidade ainda é muito elevada.

Zapf e colaboradores (2003) acrescentam, ainda, quanto às diferenças entre géneros que as mulheres reportam taxas de vitimação mais elevadas do que os homens em profissões ou empresas tipicamente masculinas, assim como no caso dos homens que trabalham em sectores de actividade ou profissões tipicamente femininas, verificando-se aí taxas de vitimação bastante elevadas.

Leymann (2000) refere ainda a maioria dos homens submetidos era atacada por outros homens e poucos por mulheres, enquanto as mulheres eram vitimadas tanto só por homens,

como só por mulheres ou por homens e mulheres em simultâneo em parcelas muito similares.

Era igualmente esperado que existisse maior vitimação por *mobbing* nos participantes com idades compreendidas entre os 30 e 39 anos.

Zakauskas e Vveinhardt (2009), tendo estudado trabalhadores de organizações do sector público e privado, tal como na presente investigação, verificaram que no que concerne à idade, os grupos etários mais vitimados eram as pessoas com 30-39 anos, seguidas das com 50-59 anos e em terceiro lugar, as com 24-29 anos.

Os resultados obtidos revelaram que os participantes entre os 18 e os 29 anos foram os que mais sofreram ofensas à qualidade profissional e à situação de vida, seguidos, por ordem decrescente, dos participantes com 50 ou mais anos, dos 30 a 39 anos e por fim dos da faixa etária 40 a 49 anos.

Desta forma, também a segunda hipótese não foi confirmada.

É possível que a explicação para a diferença obtida entre os resultados esperados e os resultados obtidos esteja ligada à questão da associação da idade à escolaridade, pois Zakauskas e Vveinhardt (2009) referiram ainda que as pessoas com mais escolaridade são mais vítimas de *mobbing*, tendo apontado como possível razão o facto de as pessoas com maior educação terem possibilidade de atingir níveis mais elevados na hierarquia das organizações e tornarem-se, assim, alvos dos seus competidores.

Realmente, nos resultados obtidos no presente estudo, foi verificado que os participantes com licenciatura ou superior relatam ser mais vítimas por pressão ligada às tarefas. É assim possível, que os participantes mais novos sejam os que apresentem maior escolaridade e maior vontade e dedicação à carreira e, desta forma, sejam mais sentidos como ameaça. Por outro lado, também parece plausível que os participantes com 50 ou mais anos sejam vítimas preferenciais por *mobbing*, pois é natural que nesta faixa etária se encontrem pessoas mais resistentes à utilização da informática e outras tecnologias impostas pela modernização do sector empresarial.

Os resultados revelam, concomitantemente, que os participantes com profissões não especializadas são os que mais sofrem depreciação e desconfiança e os técnicos superiores os que menos as sofrem.

Estes resultados, apesar de não se encontrar literatura que os defendam, parecem fáceis de justificar, pois é natural que os trabalhadores menos diferenciados sejam mais desvalorizados, por terem menos conhecimentos e que os técnicos superiores, pela maior diferenciação sejam mais valorizados e admirados e, adicionalmente, mais temidos.

Estes argumentos estão na linha de raciocínio de Hirigoven (1999) que defende a vítima é descrita como sendo uma pessoa fraca, com pouca confiança em si própria e que desempenha as suas funções incorrectamente, tendo personalidade fraca e sendo pouco competente.

Não obstante existem outros autores, como João (2009), que referem que a vítima de *mobbing* é normalmente, alguém responsável, bem-educado, com qualidades profissionais e morais, sendo estas as características que o agressor tenta deteriorar ou usurpar.

Todavia, apesar destas duas perspectivas divergentes, ainda outros resultados obtidos vão no sentido da abordagem Hirigoven (1999), pois os resultados mostraram, ainda, que quanto mais longa era a experiência profissional dos participantes (havendo aqui provavelmente mais conhecimento e domínio sobre as exigências da tarefa) menos eram vítimas de ofensas à qualidade profissional, de exigências que afectam a saúde do indivíduo e de ofensas à situação de vida.

No mesmo sentido, um estudo realizado por López-Cabarcas, Vázquez-Rodríguez e Montes-Pineriro (2010) foi apurado que os factores psicossociais que estavam relacionados com o *mobbing* eram a clareza do papel e a qualidade de liderança, estando estas dimensões associadas negativamente à vitimação por *mobbing*.

Por último, era esperado que existisse uma relação directa entre a feminilidade e a vitimação por *mobbing* nas organizações.

Neste sentido, Björkqvist e colaboradores (1994) defendem a existência de relação entre o processo de socialização feminina e o papel da vítima, argumentando que comumente as mulheres são educadas para serem menos assertivas e agressivas face aos homens, mostrando tendência para serem mais submissas. Estes autores defendem ainda que as mulheres têm tradicionalmente menos capacidade de se defenderem num processo de assédio do que os homens.

Contudo, na presente investigação não foram encontradas relações estatisticamente significativas entre *mobbing* e papéis de género, não sendo também a última hipótese confirmada.

Podemos apontar como melhor explicação para esta discrepância o facto de a realidade ter-se alterado desde 1994 até então, no que concerne aos papéis de género.

De facto, na actualidade existe cada vez mais uma equiparação dos papéis de género, fugindo ao que era tradicional. Neste momento já não se espera que as mulheres sejam agradáveis, amáveis, cuidadoras, submissas, etc., enquanto os homens sejam ambiciosos,

duros ou lutadores. Nos dias de hoje, estas são características comuns em ambos os sexos, indiscriminadamente.

No entanto, os participantes com um maior número de anos na instituição actual, foram os que mais feminilidade apresentaram, tendo sido também os que mais sofriam de agressão verbal e inibição directa. Não sabemos, todavia, se esta agressão é devida à feminilidade característica destes participantes, ou se ao facto de por serem os trabalhadores mais antigos da empresa haja maior intimidade que facilite o à vontade para criticar exageradamente e agredir de forma verbal, ou se pelo facto de serem mais velhos são trabalhadores menos abertos à mudança e com menor adaptação às novas metodologias de trabalho, ou se se deve ainda a outras razões aqui não apresentadas.

Foram ainda encontrados outros resultados dignos de relevo, como sendo o facto dos participantes sem uma relação conjugal relatarem ter sofrido mais ofensas à qualidade profissional e à situação de vida. Não sabemos, no entanto se este acréscimo de ofensas se deve a que os participantes sem cônjuge sejam pessoas que esta falta de suporte social os torne mais frágeis e, conseqüentemente, um alvo mais fácil, ou se são pessoas que por fugirem ao rumo de vida expectável pela sociedade, se tornem diferentes dos demais, e por isso mais facilmente tornados vítimas.

Por fim, os resultados alertam para o facto de que quando uma pessoa é vítima de um tipo de *mobbing* também maior propensão para ser vítima de todos os outros tipos de *mobbing*.

Pode-se apontar como limitações ao estudo o facto da amostra, pela sua dimensão, não ser representativa do tecido empresarial do sector terciário português e também o não ter sido perguntado o sexo do agressor.

Sugere-se para estudos futuros a replicação deste estudo incluindo outras dimensões que estão ligadas a esta temática e que carecem ainda de investigação, tanto internacional como nacional. Como exemplos pode-se referir o estudo da ideação suicida ou do tipo de estratégias de coping associadas.

Outra sugestão que se considera pertinente seria a inclusão de variáveis que permitissem clarificar o papel das características pessoais na vitimação, como por exemplo a personalidade, os valores de vida ou a timidez.

A agressão por *mobbing* é bastante superior à discriminação em relação à religião, origem étnica ou orientação sexual, apesar da sua exposição pública seja muito inferior (EFILWC, 2007), tornando-se numa temática que carece de atenção da comunidade científica.

Não existem certezas sobre quais as causas do *mobbing*. Frequentemente este comportamento é iniciado por uma modificação inesperada na relação entre o agressor e a vítima, podendo esta modificação ser motivada pelo ciúme, inveja, competição, promoção da pessoa ou entrada de um novo colaborador no local de trabalho (Piñuel & Zabala, 2001).

Outras vezes o *mobbing* deve-se à não-aceitação da vítima por ser diferente, ou por ter ideias discordantes dos outros. O sexo, a raça, a forma de vestir, de ser, de falar ou reagir são factores determinantes para a inclusão ou exclusão num grupo (Hirigoyen, 2002).

Contudo, o estado da arte não permite ainda afirmar, sem receio de erro, se existem características pessoais que promovem a vitimação por *mobbing* e as conclusões dos estudos existentes são ainda incongruentes entre si.

Neste sentido, e por o *mobbing* ser a causa de um enorme sofrimento nas pessoas que dele padecem e pela redução de competitividade que acarreta para as empresas (João, 2009), pensamos que este estudo pode ter a sua pertinência bem justificada.

Quando os comportamentos de *mobbing* são continuados, a vítima vai entrando gradualmente numa situação de desespero que produz consequências graves para a sua saúde física e mental (Vaz-Serra, Ramalheira, Ramos, & Homem, 2005). Os abusos contínuos podem afectar negativamente a auto-estima e o sentimento de si próprio como pessoa competente pessoalmente e profissionalmente (Yamada, 2000) e pode deteriorar a confiança e promover o aparecimento de stress (Lee, 2002). Como consequências a nível laboral podem ser apontadas, entre outras, o absentismo, a diminuição da produtividade, danos no ambiente de trabalho ou mesmo o futuro despedimento (Serrantes & Suárez, 2006; Munoz, Miguel, Martín, & Moreno, 2009). Consequências mais graves podem ainda passar pelo suicídio (Pompili et al., 2007).

Este trabalho pode ter, assim, um contributo importante na divulgação do conhecimento, podendo os resultados apresentados ser utilizados no desenvolvimento de programas preventivos.

Segundo Magalhães e Rimoli (2006) as acções preventivas podem permitir a criação de uma cultura organizacional que reduza e evite o *mobbing*; ensinar estilos de gestão do conflito e de liderança participativos; ensinar a diagnosticar situações de *mobbing*; e ensinar estratégias de protecção às vítimas e possíveis vítimas.

Casado (2004) salientou a carência de um tratamento focalizado sobretudo nas estratégias de *coping* focadas no problema.

## Bibliografia

- Alonso-Arbiol, I., Shaver, P. R., & Yáñez, S. (2002). Insecure attachment, gender roles, and interpersonal dependency in the Basque Country. *Personal Relationships*, 9, 479-490.
- Barron, O. (2000). Why workplace bullying and violence are different: Protecting employees from both. *Security Journal*, 13, 63-72.
- Bem, S. L. (1974). The measurement of psychological androgyny. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 42, 155-162.
- Bem, S. L. (1981). Gender schema theory: a cognitive account of sex typing. *Psychological Review*, 88, 354-364.
- Bjorkqvist, K., Osterman, & Hjelt-Back (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behaviour*, 20, 173 -184
- Casado, F. D. (2004). Abordaje clínico y comprensión de un trastorno de estrés: el *mobbing*. *Apuntes de Psicología*, 22, 257-265.
- Cassitto, M. G., Fattorini, E., Gilioli, R., & Rengo, Ch. (2003). Raising awareness of psychological harassment at work. *Protecting Worker's Health Series*, 4, 1-38.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour*, 5, 374-401.
- Einarsen, S. & Hauge, L. (2007). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo: una revisión de la literatura. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22, 251-273.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. (2007). *Fourth european working conditions survey*. Retirado em 23, Novembro, de 2010, de [www.eurofound.europa.eu/2006/98/en/ef0698en.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/2006/98/en/ef0698en.pdf).
- Formiga, N. S., & Camino, L. (2001). A dimensão do inventário de papéis sexuais (BSRI): A masculinidade e a feminilidade em universitários. *Revista Estudos de Psicologia*, 2,

- Glaser, L., Matthiesen, S. B., Nielsen, M. B. & Einarsen, S. (2007). Do targets of workplace bullying portray a general victim profile. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 313-319.
- González, E. R. (2004). *La prevención del acoso moral en el trabajo*. In A. Osca (Ed.). *Prácticas del psicología del trabajo y de las organizaciones* (pp. 105-113). Madrid: Sanz y Torres.
- Graaf, H., & Sandfort, T. G. M. (2004). Gender differences in affective responses to sexual rejection. *Archives of Sexual Behavior*, 4, 395-403.
- Guimarães, L. A. M., & Rimoli, A. O. (2006). “*Mobbing*” (assédio psicológico) no trabalho: Uma síndrome psicossocial multidimensional. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 2, 183-192.
- Hirigoyen, M. F. (1999). *Assédio, coação e violência no quotidiano*. Lisboa: Peergaminho.
- Hirigoyen, M. F. (2002). *O assédio no trabalho – como distinguir a verdade*. Lisboa: Peergaminho.
- Hoel, H., & Cooper, C. (2000). *Destructive conflict and bullying at work manchester school of management*. Manchester: University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST).
- Ishmael, A. (2002). *Harrassment, bullying and violence at work. A practical guide to combating employee abuse*. Bristol: Spiro Press.
- João, A. L. (2009). *Mobbing*. Agressão psicológica no trabalho. *HDSInForum*, 29, 1-4.
- Lee, D. (2002). Gendered workplace bullying in the restructured UK civil service. *Personnel Review*, 31, 205–227.
- Leymann, H. (1996). *The problem of terminology. The mobbing encyclopedia, bullying, whistleblowing*. File 12100e. Retirado em 9, Novembro, 2010, de [www.leymann.se](http://www.leymann.se).
- Leymann, H. (2000). *Epidemiological finding. The mobbing encyclopedia, bullying, whistleblowing*. File 13100e. Retirado em 8, Dezembro, 2010, de [www.leymann.se](http://www.leymann.se).
- López-Cabarcas, M. A., Vázquez-Rodríguez, P., & Montes-Pineriro, C. (2010). *Mobbing: Antecedentes psicossociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral*. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 2, 215-224.
- Munoz, M. F. R., Miguel, A. L. O., Martín, D., & Moreno, M. I. C. (2009). *Mobbing: una propuesta exploratória de intervención*. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 2, 177-188.

- Olmedo, M. & González, P. (2006). La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptualización del *mobbing*. Su evaluación, prevención y tratamiento. *Acción Psicológica*, 4, 107-128.
- Pacheco, M. (2007). *O Assédio Moral no Trabalho: O Elo Mais Fraco*. Coimbra: Edições Almedina.
- Piñuel, L. (2001). *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*. Santander: Sal Terrae.
- Piñuel, L., & Zabala, I. (2001). *Mobbing*, la lenta y silenciosa alternativa al despido. *Revista de la Asociación Española de Dirección de Personal*, 17, 3-24.
- Piñuel, L., & Zabala, I. (2002). Un 15% de los trabajadores españoles son víctimas del *mobbing*. *Revista Informativa Del Instituto Riojano de Salud Laboral*, 2, 4-5.
- Piñuel, L., & Zabala, I. (2003). *Mobbing: como sobreviver ao assédio psicológico no trabalho*. São Paulo: Edições Loyola.
- Pirillo, E., & Virgiliio, N. D. (2009). Algunas reflexiones sobre bullying y *mobbing*, dos fenómenos sociales actuales. *Perspectivas en Psicología*, 6, 82-89.
- Pompili, M., Lester, D., Innamorati, M., Pisa, E., Iliceto, P., Puccinno, M., et al. (2007). Suicide risk and exposure to *mobbing*. *Work*, 31, 237-243.
- Rayner, C. (1997). *Unacceptable behaviour: the UNISON workplace bullying survey*. Staffordshire University Business School.
- Rivera, J. L. G. (1997). El trastorno por mediocridad inoperante activa (Síndrome MIA). *Psiquis*, 18, 229-231.
- Rivera, J. L. G. (2002). *El maltrato psicológico. Cómo defenderse del mobbing y otras formas de acoso*. Madrid: Espasa Calpe.
- Salin, D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Humans Relations*, 10, 1213-1232.
- Serrantes, N. P., & Suárez, M. A. (2006). Myths about workplace violence, harassment and bullying. *International Journal of the Sociology of Law*, 34, 229-238.
- Sindicato de Enfermeria [SATSE]. (2002). *Presentación de los resultados preliminares de la incidència del mobbing en los profesionales de enfermería españoles*. Retirado em 9, Novembro, 2010, de [www.saudeetrabalho.com.br/download/mobbing\\_satse.pdf](http://www.saudeetrabalho.com.br/download/mobbing_satse.pdf).
- Uva, A. S., & Graça, L. (2004). *Saúde e segurança no trabalho*. Glossário. Lisboa: Sociedade Portuguesa de Medicina do Trabalho.

- Vartia, M. (1996). The sources of bullying – psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2, 203-214.
- Vaz-Serra, A. (2005). A Escala Portuguesa de *Mobbing*. *Psiquiatria Clínica* 26(3), 189-211.
- Verdasca, A. T. M. (2010). *Assédio moral no trabalho. Uma aplicação ao sector bancário português*. Tese de Doutoramento em Sociologia Económica e das Organizações do Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Técnica de Lisboa.
- Vickers, M. H. (2010). The shifting sands of “acceptable” violence. *Administrative Theory & Praxis*, 1, 7-24.
- Yamada, D. C. (2000). The phenomenon of “workplace bullying” and the need for status-blind hostile work environment protection. *Georgetown Law Journal*, 88, 475–536.
- Zapf, D., Knorz, C. & Kulla, M. (1996). On the relationship between *mobbing* factors, and job content, the social work environment and health outcomes, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 2, 215 – 237.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H. & Vartia, M. (2003). *Empirical findings on bullying in the workplace*. In S. Einärsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper, (Eds.) *Bullying and emotional abuse in the workplace: international perspectives in research and practice*. London: Taylor and Francis.
- Zukauskas, P., & Vveinhardt, J. (2009). Diagnosis of *mobbing* as discrimination in employee relations. *Inzinerine Ekonomika-Engeneering Economics*, 4, 103-113.

## APÊNDICES

## PROTOCOLO

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

**Caro(a) participante,**

Queremos solicitar a sua colaboração para uma investigação que tem como objectivo estudar o assédio moral (*mobbing*) no trabalho.

**Desta forma, pedimos-lhe que leia atentamente todas as questões que lhe vão ser colocadas e responda de acordo com as indicações.**

**Os dados que nos vai facultar são confidenciais e anónimos, destinando-se a tratamento estatístico em grupo, pelo que pedimos que não escreva o seu nome neste questionário.**

**A sua participação nesta investigação é voluntária. Se, a qualquer momento do preenchimento deste questionário não quiser continuar, sintase à vontade para se retirar.**

**Agradecemos desde já a sua colaboração.**

POR FAVOR, NÃO ESCREVA O SEU NOME NESTE QUESTIONÁRIO

| <b>INFORMAÇÃO DEMOGRÁFICA</b>                                                                                                                                                         |                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SEXO:</b><br><input type="radio"/> Masculino<br><input type="radio"/> Feminino                                                                                                     | <b>IDADE:</b><br>_____ anos                                                                                        |
| <b>ESTADO CIVIL:</b><br><input type="radio"/> Solteiro<br><input type="radio"/> Casado / União de facto<br><input type="radio"/> Divorciado / Separado<br><input type="radio"/> Viúvo | <b>HABILITAÇÕES ACADÉMICAS:</b><br>_____                                                                           |
| <b>PROFISSÃO:</b><br>_____                                                                                                                                                            | <b>HÁ QUANTOS ANOS TRABALHA?</b><br>_____ anos<br><b>HÁ QUANTOS ANOS TRABALHA NA EMPRESA ACTUAL?</b><br>_____ anos |
| <b>RESIDÊNCIA:</b><br><input type="radio"/> Meio Urbano<br><input type="radio"/> Meio Rural<br><input type="radio"/> Outro _____                                                      | <b>ETNIA:</b><br>_____                                                                                             |

**EMP**

Versão Original Portuguesa: Vaz-Serra, Ramalheira, Moura-Ramos, & Homem, 2005.

Este inquérito destina-se a conhecer as condições reais de trabalho. Cada uma das questões que a seguir se descreve representa situações concretas que podem ocorrer no ambiente de trabalho de qualquer pessoa. Não há respostas certas ou erradas. Há apenas a *sua* resposta. Por favor, responda de forma *rápida, honesta e espontânea*. Assinale com uma cruz (x) o quadrado ☐ que mais se aproxima daquilo que realmente lhe acontece.

|                                                                                                | Acontece-me todos os dias | Acontece-me pelo menos um dia por semana | Acontece-me pelo menos 2 vezes por mês | Pelo menos 3 vezes nos últimos 3 meses | Nunca me aconteceu nos últimos 12 meses |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|
| 1. Colocaram-me a trabalhar num local onde fico isolado dos outros                             |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 2. Nos contactos de trabalho ignoram-me por completo                                           |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 3. O meu chefe só fala comigo aos berros                                                       |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 4. Andam sempre a dizer que o que faço nunca está perfeito                                     |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 5. Põem-me sozinho num canto, onde não me dão nada para fazer                                  |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 6. Andam sempre a mudar as tarefas que tenho para fazer, sem ter um trabalho fixo, que oriente |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 7. No meu trabalho nunca me deixam ter qualquer iniciativa pessoal                             |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 8. O meu chefe diz mal de mim em frente das outras pessoas                                     |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 9. Põem-me a desempenhar tarefas para as quais não estou preparado                             |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 10. Têm-me feito promessas de trabalho que nunca cumprem                                       |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 11. Andam sempre a pressionar-me para que acabe tudo mais depressa                             |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 12. Ninguém me avisa quando há mudanças nas tarefas a realizar                                 |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 13. Dão-me a entender que sou um incompetente                                                  |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 14. No meu emprego impedem os meus colegas de falar comigo                                     |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 15. Sinto que me querem pôr fora do meu emprego                                                |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 16. Andam a dizer que sou “desarranjado da cabeça”                                             |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |

|                                                                                  | Acontece-me todos os dias | Acontece-me pelo menos um dia por semana | Acontece-me pelo menos 2 vezes por mês | Pelo menos 3 vezes nos últimos 3 meses | Nunca me aconteceu nos últimos 12 meses |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------|
| 17. O meu chefe ameaça que me há-de fazer a vida negra                           |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 18. Dão-me coisas para fazer que só servem para me diminuir aos olhos dos outros |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 19. Acusam-me de faltas de que ninguém fez queixa                                |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 20. Tenho provas de que ninguém tem confiança em mim                             |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 21. Não me atribuem funções ou tarefas que me prometem                           |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 22. Dizem-me que, se me sinto mal no emprego, me vá embora                       |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 23. Os meus chefes e colegas não têm consideração por mim                        |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 24. Andam sempre a vigiar-me como se fosse um inimigo                            |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 25. Tratam-me mal porque há outros que querem o meu lugar                        |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 26. Por vezes elogiam os outros só para mostrar que não me apreciam              |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |
| 27. Dão-me a entender que a minha vida privada não importa para nada             |                           |                                          |                                        |                                        |                                         |

**BSRI**

Versão Original: Bem, 1978

Tradução: Baptista, 1986

Instruções: Descrevem-se seguidamente uma série de características da personalidade. Avalie até que ponto essas características o descrevem utilizando a escala de 1 a 7.

| 1                              | 2                           | 3                   | 4                        | 5                        | 6                       | 7                                |
|--------------------------------|-----------------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------------------|
| Nunca ou quase nunca é verdade | Habitualmente não é verdade | Raramente é verdade | Ocasionalmente é verdade | Frequentemente é verdade | Habitualmente é verdade | Sempre ou quase sempre é verdade |

  

|     |                                      |  |
|-----|--------------------------------------|--|
| 1.  | Defendo as minhas crenças            |  |
| 2.  | Afectuoso                            |  |
| 3.  | Consciencioso                        |  |
| 4.  | Independente                         |  |
| 5.  | Simpático                            |  |
| 6.  | De humores                           |  |
| 7.  | Afirmativo                           |  |
| 8.  | Sensível às necessidades dos outros  |  |
| 9.  | De confiança                         |  |
| 10. | Com forte personalidade              |  |
| 11. | Compreensivo                         |  |
| 12. | Ciumento                             |  |
| 13. | Energético                           |  |
| 14. | Compreende os sentimentos dos outros |  |
| 15. | Verdadeiro                           |  |
| 16. | Com capacidade de liderança          |  |
| 17. | Gosta de acalmar sentimentos feridos |  |
| 18. | Calado                               |  |
| 19. | Gosta de arriscar                    |  |
| 20. | Caloroso                             |  |
| 21. | Adaptável                            |  |
| 22. | Dominador                            |  |
| 23. | Terno                                |  |
| 24. | Pretensioso                          |  |
| 25. | Gosta de tomar decisões              |  |
| 26. | Amante de crianças                   |  |
| 27. | Delicado                             |  |
| 28. | Agressivo                            |  |
| 29. | Gentil                               |  |
| 30. | Convencional                         |  |

|     |                                 |  |
|-----|---------------------------------|--|
| 31. | Auto-confiante                  |  |
| 32. | Condescendente                  |  |
| 33. | Prestável                       |  |
| 34. | Atlético                        |  |
| 35. | Alegre                          |  |
| 36. | Irregular                       |  |
| 37. | Meticuloso                      |  |
| 38. | Tímido                          |  |
| 39. | Ineficiente                     |  |
| 40. | Toma decisões facilmente        |  |
| 41. | Sensível a elogios              |  |
| 42. | Espalhafatoso                   |  |
| 43. | Auto-suficiente                 |  |
| 44. | Leal                            |  |
| 45. | Feliz                           |  |
| 46. | Individualista                  |  |
| 47. | De falinhas mansas              |  |
| 48. | Imprevisível                    |  |
| 49. | Masculino                       |  |
| 50. | Ingénuo                         |  |
| 51. | Solene                          |  |
| 52. | Competitivo                     |  |
| 53. | Infantil                        |  |
| 54. | Amável                          |  |
| 55. | Ambicioso                       |  |
| 56. | Não emprega linguagem grosseira |  |
| 57. | Sincero                         |  |
| 58. | Comporta-se como um líder       |  |
| 59. | Feminino                        |  |
| 60. | Amistoso                        |  |

