



## **ASSOCIAÇÃO DE POLITÉCNICOS DO NORTE INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO**

### ***BULLYING NO LOCAL DE TRABALHO: A PERCEÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR POLITÉCNICO DO NORTE DO PAÍS***

**Isa Marlene Silva Oliveira**

*Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico do Porto para obtenção  
do Grau de Mestre em Gestão das Organizações, Ramo de Gestão de  
Empresas.*

**Orientada por Prof. Doutor Manuel Salvador Gomes de Araújo**

**Porto, abril de 2013**





**ASSOCIAÇÃO DE POLITÉCNICOS DO NORTE  
INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO**

***BULLYING NO LOCAL DE TRABALHO: A PERCEÇÃO DOS  
PROFISSIONAIS DE UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR  
POLITÉCNICO DO NORTE DO PAÍS***

**Isa Marlene Silva Oliveira**

**Orientada por Prof. Doutor Manuel Salvador Gomes de Araújo**

**Porto, abril de 2013**



## Resumo

O fenómeno do *Bullying no Local de Trabalho* tem permanecido relativamente “silencioso” no que diz respeito à sua adequada difusão pelos órgãos de comunicação social, encontrando-se, também, fora da consciência dos cidadãos portugueses. O estudo que aqui se apresenta procura estudar esta realidade no contexto do ensino superior português, mais especificamente no ensino superior politécnico. Procurou-se caracterizar o fenómeno em termos de prevalência, numa instituição de ensino superior politécnico do norte do país e comparar esses dados com os de outros setores de atividade já estudados em Portugal. Procurou-se, ainda, estudar o *Bullying no Local de Trabalho* enquanto preditor de *Saúde* (física e psicológica) e *Satisfação com o Trabalho*. De uma forma exploratória, tentou-se estudar a influência de diversas variáveis demográficas e profissionais na prevalência de *Bullying*, na *Saúde* e na *Satisfação com o Trabalho*. Por fim, e de forma qualitativa, utilizou-se a perceção dos profissionais para tentar lançar algumas ideias úteis para a promoção e implementação de uma cultura de respeito e dignidade no local de trabalho. Os resultados encontrados evidenciam valores de prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* próximos a outros setores de atividade e, por isso, preocupantes. Simultaneamente, confirmou-se que o *Bullying* é um preditor inequívoco de pior *Saúde* e menor *Satisfação com o Trabalho*. Os resultados obtidos apontam para a inexistência de influências demográficas (*sexo, idade, estado civil e habilitações literárias*) e profissionais (*categoria profissional e antiguidade no serviço*) significativas no autorrelato da experiência de *Bullying no Local de Trabalho*. No entanto, parecem denunciar a influência da variável *Sexo* na *Saúde* e na *Satisfação com o Trabalho*: as mulheres evidenciam maior *Ansiedade*, identificam maior *Sintomatologia Psicológica e Física* e revelam menor *Satisfação com o Trabalho* que os homens. São apresentadas pistas de ação relativas à intervenção no *Bullying no Local de Trabalho* para o sector estudado, principalmente no que à gestão e desenvolvimento de recursos humanos diz respeito.

**Palavras-chave:** *Bullying no Local de Trabalho; Saúde e Satisfação com o Trabalho; Ensino Superior Politécnico; Gestão de Recursos Humanos.*

## **Abstract**

The phenomenon of Workplace Bullying has been relatively "silent" with regard to its proper dissemination through the media, lying, too, outside the consciousness of portuguese citizens. The study presented here seeks to explore this reality in the context of the portuguese higher education, specifically in polytechnic. We sought to characterize the phenomenon in terms of prevalence in a polytechnic institution in the north of the country and compare these data with those of other activity sectors already studied in Portugal. We also tried to study the Workplace Bullying as a predictor of health (physical and psychological) and job satisfaction. From an exploratory way, we tried to study the influence of some demographic and professional variables on the prevalence of Bullying, in health and job satisfaction. At last, and in a qualitative manner, we used the workers insights to try to share some useful ideas for promoting and implementing a culture of respect and dignity in the workplace. Our results show prevalence rates of Bullying at Work near other industries, and therefore to take into account in terms of management. Simultaneously, this study confirmed that Bullying is a clear predictor of worse health and lower job satisfaction. The results point to the absence of relevant self reported experience of demographic (gender, age, marital status and educational qualifications) and professional influences (professional category and length of service) in Workplace Bullying. However, they seem to report the influence of the variable gender in health and job satisfaction: women show greater anxiety, identify greater psychological and physical symptoms and lower job satisfaction than men. Courses of action are presented for intervention on Workplace Bullying for the sector studied, especially in the management and development of human resources concerns.

**Keywords:** Workplace Bullying, Health and Job Satisfaction; Polytechnic Higher Education; Human Resource Management.

## Resumen

El fenómeno del *Acoso en el Lugar de Trabajo* se ha mantenido relativamente “en silencio” en lo que se refiere a su adecuada difusión por los órganos de comunicación social, estando también fuera de la conciencia de los ciudadanos portugueses. El estudio que aquí se presenta pretende estudiar esta realidad en el contexto de la enseñanza superior portuguesa, pero concretamente en la enseñanza superior politécnica. Se ha procurado caracterizar el fenómeno en términos de frecuencia, en una institución de enseñanza superior politécnica del norte del país y comprar esos datos con los de otros sectores de actividad ya estudiados en Portugal. También se ha querido estudiar el *Acoso en el Lugar de Trabajo* como indicador de *Salud* (física y psicológica) y *Satisfacción con el Trabajo*. Apostando por la exploración, se ha intentado estudiar la influencia de diversas variables demográficas y profesionales en la incidencia del *Acoso*, en la *Salud* y en la *Satisfacción con el Trabajo*. Por último, y de forma cualitativa, se ha utilizado la percepción de los profesionales para intentar lanzar algunas ideas útiles para la promoción e implementación de una cultura de respeto y dignidad en el lugar de trabajo. Los resultados obtenidos evidencian valores de incidencia del *Acoso en el Lugar de Trabajo* cercanos a otros sectores de actividad y, por eso, preocupantes. Simultáneamente, este estudio ha confirmado que el *Acoso* es un indicador inequívoco de peor *Salud* y menor *Satisfacción con el Trabajo*. Los resultados obtenidos apuntan a la inexistencia de influencias demográficas (*sexo, edad, estado civil y formación académica*) y profesionales (*categoría profesional y antigüedad en el servicio*) significativas en la auto narración de la experiencia de *Acoso en el Lugar de Trabajo*. Sin embargo, parecen denunciar la influencia de la variable *Sexo* en la *Salud* y en la *Satisfacción con el Trabajo*: las mujeres muestran mayor *Ansiedad*, identifican mayor *Sintomatología Psicológica y Física* y revelan menor *Satisfacción con el Trabajo* que los hombres. Se presentan pistas de acción relativas a la intervención en el *Acoso en el Lugar de Trabajo* para el sector estudiado, principalmente en lo referido a la gestión y desarrollo de recursos humanos.

**Palabras clave:** *Acoso en el Lugar de Trabajo*; *Salud y Satisfacción con el Trabajo*; Enseñanza Superior Politécnica; Gestión de Recursos Humanos.

## **Agradecimentos**

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer ao Professor Doutor Manuel Salvador Araújo, meu professor na licenciatura em Recursos Humanos e agora meu orientador na dissertação de mestrado em Gestão das Organizações - Ramo de Gestão de Empresas. Se há alguém responsável pela conclusão deste trabalho, esse alguém é ele. Agradeço todo o tempo e conhecimentos que comigo partilhou durante este último ano e pela constante “injeção” de motivação que me proporcionou. Se todos os professores possuíssem as suas características, certamente que o ensino português teria mais qualidade.

Em segundo lugar, agradeço à Presidência do Instituto Politécnico pela autorização concedida para a realização desta investigação junto dos seus profissionais e a todos os profissionais que dispensaram algum do seu tempo a responder à bateria de testes enviada, vital para a realização do estudo empírico.

Por fim, agradeço a todos aqueles que de forma direta ou indireta contribuíram para a realização desta dissertação, sejam familiares, amigos ou professores.

## **Lista de Abreviaturas e Siglas**

EUA – Estados Unidos da América

EUROFOUND – *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*

GHQ – *General Health Questionnaire*

JIG – *Job in General*

KMO – *Kaizer-Meyer Olkin*

NAQ – *Negative Acts Questionnaire*

NAQ-R – *Negative Acts Questionnaire – Revised*

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OMS – Organização Mundial da Saúde

RSCL – *Rotterdam Symptom Checklist*

SHARP – *Safety and Health Assessment & Research for Prevention*

UE – União Europeia

## Índice

<b>Índice de Tabelas .....</b>	<b>XI</b>
<b>Índice de Anexos .....</b>	<b>XIII</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>- 1 -</b>
<b>CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....</b>	<b>- 4 -</b>
1.1    A problemática do <i>Bullying no Local de Trabalho</i> .....	- 5 -
1.1.1    Agressores, vítimas e testemunhas .....	- 10 -
1.1.2    Evidência Empírica .....	- 14 -
1.1.3    O caso concreto do setor da educação .....	- 19 -
1.2    Causas do <i>Bullying no Local de Trabalho</i> .....	- 22 -
1.3    Consequências do <i>Bullying no Local de Trabalho</i> .....	- 23 -
1.4 <i>Bullying no Local de Trabalho</i> e Intervenção.....	- 28 -
<b>Capítulo II – ESTUDO EMPÍRICO .....</b>	<b>- 35 -</b>
2.1    Metodologia .....	- 36 -
2.1.1    Objetivos e Hipóteses .....	- 36 -
2.1.2    Variáveis em Estudo .....	- 37 -
2.1.3    Instrumentos .....	- 40 -
2.1.4    Procedimentos.....	- 49 -
2.1.5    Participantes .....	- 50 -
2.2    Apresentação dos Resultados.....	- 52 -
2.2.1    Resultados do Objetivo Específico 1 .....	- 52 -
2.2.2    Resultados do Teste da Hipótese 1 .....	- 53 -
2.2.3    Resultados do Teste da Hipótese 2.....	- 59 -
2.2.4    Resultados das Análises Exploratórias.....	- 61 -
2.2.5    Resultados das Questões Abertas .....	- 63 -
2.3    Discussão dos Resultados .....	- 64 -
2.4    Limitações do Estudo .....	- 72 -
<b>CONCLUSÕES E IMPLICAÇÕES PARA O FUTURO .....</b>	<b>- 74 -</b>
<b>Referências .....</b>	<b>- 77 -</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>- 84 -</b>

## Índice de Tabelas

<b>TABELA 1</b> – Lista de instrumentos utilizados no estudo, autores e objetivos .....	- 40 -
<b>TABELA 2</b> – Resultados da análise fatorial dos itens do GHQ-12 para o estudo da sua validade de construto, com indicação prévia de 2 fatores (N=356).....	- 44 -
<b>TABELA 3</b> – Resultados da análise fatorial dos itens do RSCL para o estudo da sua validade de construto (29 itens) (N=356) .....	- 46 -
<b>TABELA 4</b> – Resultados da análise fatorial dos itens do RSCL para o estudo da sua validade de construto (13 itens) (N=356) .....	- 47 -
<b>TABELA 5</b> – Características demográficas da amostra total (N=356) .....	- 50 -
<b>TABELA 6</b> – Características profissionais da amostra total (N=356) .....	- 51 -
<b>TABELA 7</b> – Estatísticas descritivas para as variáveis Saúde Mental e Sintomatologia (N=356) .	- 54 -
<b>TABELA 8</b> – Coeficientes de correlação de Spearman entre as escalas do <i>Bullying</i> (NAQ-R) e as escalas da Saúde (GHQ, RSCL) (N=356).....	- 54 -
<b>TABELA 9</b> – Regressão Linear Múltipla Stepwise das variáveis <i>Bullying</i> na variável Saúde Mental Total (n=276) .....	- 55 -
<b>TABELA 10</b> – Regressão Linear Múltipla Stepwise das variáveis <i>Bullying</i> na variável Saúde Mental – Ansiedade (n=292) .....	- 56 -
<b>TABELA 11</b> – Regressão Linear Múltipla Stepwise das variáveis <i>Bullying</i> na variável Saúde Mental - Depressão(n=281).....	- 57 -
<b>TABELA 12</b> – Regressão Linear Múltipla Stepwise das variáveis <i>Bullying</i> na variável Sintomatologia Total (n=267) .....	- 57 -
<b>TABELA 13</b> – Regressão Linear Múltipla Stepwise das variáveis <i>Bullying</i> na variável Sintomatologia Psicológica (n=276) .....	- 58 -
<b>TABELA 14</b> – Regressão Linear Múltipla Stepwise das variáveis <i>Bullying</i> na variável Sintomatologia Física (n=277).....	- 59 -
<b>TABELA 15</b> – Estatísticas Descritivas para a variável Satisfação com o Trabalho (N=356) .....	- 60 -
<b>TABELA 16</b> – Coeficientes de correlação de Spearman entre as escalas do <i>Bullying</i> (NAQ-R) e a escala de Satisfação com o Trabalho) (JIG) (N=356).....	- 60 -

**TABELA 17** - Regressão Linear Múltipla Stepwise das variáveis *Bullying* na variável Satisfação com o Trabalho (n=257) ..... - 60 -

**TABELA 18** – Resultados do teste t-student para amostras independentes para as variáveis *Bullying*, Saúde e Satisfação com o Trabalho, por Sexo ..... - 62 -

## **Índice de Anexos**

ANEXO I – <i>Layout do Questionário na Plataforma SurveyGismo</i> .....	- 85 -
ANEXO II – <i>Bateria de Testes</i> .....	- 85 -

## Introdução

A saúde ocupacional dos recursos humanos nas organizações tem sido alvo de uma preocupação crescente junto dos políticos, académicos e profissionais nas áreas da gestão, pelo que importa conhecer melhor a forma como poderemos promover essa mesma saúde (Araújo, 2009).

O atual contexto económico mundial promoveu a competição exacerbada das organizações por um espaço no mercado nacional e internacional que, para além de ter colocado a sobrevivência destas em causa, acentuou a precaridade dos empregos, a flexibilização das relações de trabalho, o aumento do desemprego, o interesse na redução dos custos do trabalho, o *outsourcing*, o recurso à subcontratação ou à contratação por tempo determinado. Acresce que nas organizações existe, ainda, a natural competição entre os trabalhadores, hierarquias demasiado rígidas que inviabilizam a comunicação e o diálogo franco e aberto, assim como a terciarização e a horizontalização do processo produtivo, consequência da necessidade de aumentar a competitividade (Filho & Siqueira, 2008). Perante tais circunstâncias, é exigido ao trabalhador um novo perfil que poderá favorecer o aparecimento de comportamentos violentos por parte deste, uma vez que, por um lado, lhe é exigida a obrigação de ser competitivo, qualificado, capaz, criativo e polivalente e, por outro lado, ele tem conhecimento de que se não possuir estas características e não se adaptar, poderá perder o seu emprego. Este cenário torna-se, assim, perfeito para o aparecimento da violência psicológica no local de trabalho, que se for usada de forma repetida e duradoura poderá ser considerada como *Bullying no Local de Trabalho* (Caponecchia & Wyatt, 2011).

Nas últimas duas décadas, fenómeno do *Bullying no Local de Trabalho* tem vindo a assumir um interesse crescente por parte da comunidade científica internacional, nomeadamente nos países do norte da Europa e nos Estados Unidos da América (EUA). Portugal ainda tem um longo caminho a percorrer, quer em termos de investigação, quer em termos de intervenção, no entanto, nos últimos anos começaram já a surgir alguns investigadores interessados pelo assunto tendo já sido publicados alguns estudos interessantes.

Apesar de ser um fenómeno já bastante debatido no seio da comunidade científica internacional, existem várias expressões para designá-lo, não tendo sido ainda adotada uma definição que reúna grande consenso internacional (Anderson, 2001). Como tal, não é difícil depararmo-nos com termos como *Bullying*, *mobbing*, *harassment*, terror psicológico ou assédio moral. Não obstante, neste trabalho será adotada a designação de *Bullying no Local de Trabalho*, pois é aquela que parece ser mais consensual e que com maior frequência é utilizada pelos investigadores de referência desta área científica (Araújo, 2009).

Numa das definições do conceito mais difundidas pela comunidade científica, Einärsen (1999) refere-se ao *Bullying* como uma situação em que um ou mais indivíduos se sentem alvo de atos negativos da parte de uma ou mais pessoas, de forma persistente e continuada, revelando dificuldade em defender-se desses atos. Por norma, a vítima é constantemente provocada, atormentada e insultada e percebe que tem poucos recursos para retaliar o agressor. O *Bullying*

*no Local de Trabalho* pode expressar-se de forma direta e aberta (através de ataques verbais ou físicos) ou possuir um caráter mais subtil (como excluir ou isolar a vítima do grupo, por exemplo). Tradicionalmente, os “ataques” começam por ser discretos, indiretos e espaçados mas rapidamente se transformam em comportamentos frequentes e regulares, de caráter mais agressivo onde as vítimas são claramente evitadas e/ou humilhadas em público, podendo culminar com o recurso à violência tanto psicológica como física (Einärsen, 2000a). Contudo, a violência física, por ser visível, ocorre com muito menor frequência.

Vários estudos realizados internacionalmente demonstram que a exposição a este tipo de comportamentos negativos no local de trabalho conduz a consequências graves tanto para os indivíduos como para as organizações, afetando ainda as famílias das vítimas e, por extensão, a sociedade em geral. Do ponto de vista individual, pode afetar a saúde física e psicológica dos trabalhadores provocando, entre outras, ansiedade, apatia, dificuldades de concentração, humor depressivo, ideias suicidas, dispneia, palpitações cardíacas, hipertensão arterial, perda de cabelo, dores generalizadas no corpo ou isolamento social (Caran, Secco, Barbosa, & Robazzi, 2010). Do ponto de vista organizacional, Leymann (1996) refere que o *Bullying* está relacionado com o aumento das taxas de absentismo, vontade de abandonar a empresa, rotatividade e até antecipação das reformas, podendo refletir-se na diminuição da produtividade, insatisfação profissional ou despedimentos compulsivos.

Qualquer organização pode ser afetada por este problema independentemente do seu setor de atividade. Em 2001, dos 150 milhões de trabalhadores da União Europeia (UE) cerca de 9% (13 milhões) eram *vítimas de Bullying no Local de Trabalho* (Paoli & Merllié, 2001), embora se desconheça a definição do conceito utilizada pelos investigadores (Araújo, 2009) que verificaram, ainda, que esta realidade estava mais presente no setor dos serviços (14%), na administração pública (13%) e na restauração (12%), havendo indícios de que em Portugal a violência seria menor que nos outros países comunitários (4% comparativamente a uma média europeia de 9%). Em Portugal, já foram realizados alguns estudos que incidiram, essencialmente, sob os setores da saúde, serviços e indústria.

Estudos internacionais revelam que o setor da educação é bastante propício à ocorrência deste tipo de violência. Em França, Marie-France Hirigoyen (2002) demonstrou que este é um dos setores mais afetados. Na Finlândia, Björkqvist, Österman e Hjelt-Bäck (1994) verificaram que o assédio incidia mais sobre os profissionais com funções administrativas que sobre os que ocupavam funções de docência e investigação. No Brasil, um estudo com uma amostra composta por 54 docentes do ensino superior permitiu apurar uma taxa de incidência de 40.7% (Caran et al., 2010). Na África do Sul, o ambiente escolar foi considerado “tóxico” (Wet, 2010). No Canadá verificou-se que um em cada dois professores das escolas secundárias sentia que nalgum momento da sua carreira já tinha sido vítima de *Bullying* (McKay, Arnold, Fratzl, & Thomas, 2008). No Reino Unido e Irlanda do Norte, investigadores concluíram que o *Bullying* afetava entre 12 a 25% dos trabalhadores das universidades (McKay et al., 2008). Em Espanha, um estudo com uma amostra composta por 321 profissionais pertencentes à administração e serviços de três universidades públicas da Galiza, apurou que 8.7% destes eram vítimas de assédio moral (López-

Cabarcos, Picón-Prado, & Vásquez-Rodríguez, 2008). Em Portugal não se encontraram estudos publicados acerca da prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* no setor da educação, realçando, assim, o caráter pertinente e útil deste trabalho de investigação.

Com este estudo pretende-se descortinar um pouco desta realidade no ensino superior politécnico português, tentando caracterizar a prevalência do fenómeno entre os profissionais que aí desempenham funções e verificar de que forma está relacionado com a sua saúde e satisfação no trabalho. Qual a prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* numa determinada instituição de ensino superior politécnico do norte do país? Será que o *Bullying* afeta a saúde dos profissionais em questão? De que forma? Será que a satisfação profissional destes trabalhadores está relacionada com a prevalência de *Bullying*? Poderão determinadas variáveis demográficas e profissionais estar relacionadas com a prevalência de *Bullying*? Estas são algumas das questões que estão na base da realização deste trabalho e que orientaram a investigação que agora se apresenta e às quais se pretendeu dar resposta com a metodologia selecionada.

Só através da implementação de uma política de promoção da dignidade no local de trabalho, de campanhas de prevenção de riscos psicossociais, de programas de referência terapêutica e jurídica, assim como através de processos de reabilitação profissional, será possível atenuar este flagelo que conduz à insatisfação laboral e, conseqüentemente, a uma quebra de produtividade e de performance na função desempenhada. E só será possível intervir após o estudo do fenómeno no nosso país, que proporcione um conjunto de informações relevantes para o delinear da estratégia de intervenção (seja ela promocional, preventiva, remediativa ou reabilitativa). Com este estudo pretende-se dar, porventura, um dos primeiros passos para a configuração do fenómeno do *Bullying no Local de Trabalho* no ensino superior português. Não será suficiente, certamente, para se ficar a conhecer profundamente esta realidade tão complexa. Mas se conseguir chamar a atenção para o problema, incentivando outros investigadores a dar outros passos neste longo caminho, certamente já terá valido a pena.

Este trabalho está dividido em dois capítulos. O primeiro capítulo – Enquadramento Teórico – apresenta uma revisão da literatura existente acerca da problemática do *Bullying no Local de Trabalho*, definição do conceito, desenvolvimento histórico, principais intervenientes no processo, evidências empíricas, o caso concreto do *Bullying* no setor da educação, causas, conseqüências e perspetivas de intervenção. O segundo capítulo – Estudo Empírico – apresenta o estudo realizado, incluindo descrição da metodologia utilizada, apresentação e discussão dos resultados obtidos e limitações do estudo. Por fim, apresenta-se a conclusão e implicações futuras.

# Capítulo I

## Enquadramento Teórico

### 1.1 A problemática do *Bullying no Local de Trabalho*

No atual contexto sócio-económico mundial, pautado por grandes e rápidas mudanças, as organizações, sob a pressão do processo de globalização, são obrigadas a substituir cada vez mais o Homem pela Máquina, implementando novas tecnologias que obrigam o trabalhador a adaptar-se rapidamente a elas, impondo um novo perfil profissional tecnicizado. Neste contexto, e em consequência da automação fabril, da informatização dos serviços e da agilização dos processos, a hipercompetitividade acaba por estimular a instrumentalização do outro, promovendo, em muitos casos, a proliferação do fenómeno da violência no local de trabalho (Heloani, 2004).

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho (OIT) (2008 citado por Milczarek, 2010), a violência no local de trabalho pode assumir diversas formas, incluindo a violência não-física ou a violência psicológica, podendo consistir em atos repetidos que por si próprios parecem insignificantes, mas que se podem tornar graves formas de violência como é o caso do *Bullying no Local de Trabalho*.

Apesar do fenómeno ser velho (tão velho quanto a existência do trabalho), que é como quem diz, da existência do ser humano, a verdade é que a sua discussão é uma questão nova (Heloani, 2004) e tem sido cada vez mais debatida nos últimos anos, pelo que existem várias expressões para designá-lo, variando de país para país, não tendo sido, ainda, adotada uma definição que reúna grande consenso internacional (Anderson, 2001). Enquanto países como Inglaterra, Irlanda ou Austrália utilizam termos como *Bullying*, *bossing* ou *harassment (assédio)*; a França utiliza o termo *harcèlement moral* (assédio moral); o Japão *ijime* (assédio); os países de língua espanhola chamam-no de *acoso* (assédio) *moral, psicológico e psicoterrorismo* e, por exemplo, alguns dos países do norte da Europa e os Estados Unidos da América chamam-lhe *mobbing* (Marcondes & Dias, 2011). Em Portugal, fala-se de *assédio moral, Bullying no Local de Trabalho, mobbing, perseguição no local de trabalho, coação psicológica*, entre outras designações. Para além destes, há outros termos que são utilizados em diferentes países que se referem a comportamentos similares no local de trabalho como abuso, mau tratamento, vitimização, intimidação, psicoterror, violência psicológica, tratamento inapropriado ou comportamento não desejado (Milczarek, 2010). Não obstante a diversidade taxonómica, todas procuram descrever o mesmo fenómeno, isto é, a perseguição sistemática de um, ou mais colegas, subordinados ou superiores hierárquicos que, se acontecer de forma contínua, pode causar graves problemas sociais, psicológicos e psicossomáticos à vítima (Einärsen, 1999). Apesar de se considerarem todas estas designações, neste trabalho será adotada a designação de *Bullying no Local de Trabalho*, pois é aquela que parece ser mais consensual e que com maior frequência é utilizada pelos investigadores desta área científica (Araújo, 2009).

De acordo com Marcondes e Dias (2011), o *Bullying no Local de Trabalho* pode ser definido como um fenómeno social que decorre no local de trabalho e que é caracterizado por ataques sistemáticos de uma pessoa a outra, à sua dignidade e integridade moral e/ou física,

tendo por objetivo a auto-exclusão da vítima. Estes ataques poderão ser favorecidos pela existência de uma assimetria de poder entre o agressor e a vítima. Brodsky (1976) refere que *Bullying* são todos os atos que, repetida e persistentemente, têm como objetivo atormentar, rebaixar ou frustrar um indivíduo, assim como todos os comportamentos que visam provocar, assustar, intimidar ou deixar desconfortável o alvo destes atos. Hoel e Cooper (2000) referem que o *Bullying no Local de Trabalho* descreve uma situação onde um ou vários indivíduos se percebem como alvos de atos negativos por parte de uma ou mais pessoas, que ocorrem de forma persistente durante um certo período de tempo, numa situação em que o alvo do *Bullying* tem dificuldade em defender-se desses atos, excluindo desta definição os incidentes pontuais. Araújo (2009, p.73), na sua tradução livre da definição de Einärsen e Skogstad (1996, p.2), escreve que:

*Bullying no trabalho significa assediar, ofender, excluir alguém socialmente ou afetar negativamente as suas tarefas no trabalho. Para que se possa designar alguém como sendo de vítima de Bullying (ou mobbing) numa determinada atividade, a interação ou processo deve ocorrer de forma repetida e sistemática (e.g. semanalmente) e durante um certo período de tempo (e.g. cerca de 6 meses). O Bullying é um processo progressivo em que a pessoa se confronta com uma posição de inferioridade e se torna alvo sistemático de atos socialmente negativos. Há que distinguir claramente o conflito da situação de Bullying, não podendo este último ser um episódio isolado ou as partes envolvidas no conflito terem a mesma força e poder.*

Keashly (1998) refere que o tipo de comportamentos envolvidos nesta problemática parece ser, na sua maioria, de natureza verbal, raramente envolvendo violência física.

Este fenómeno surge, geralmente, com carácter pouco intenso ou como algo inofensivo (uma vez que os indivíduos têm tendência para desvalorizar os ataques, aceitando-os como brincadeira). Posteriormente, começa a propagar-se de forma mais intensa, aumentando o número de humilhações e brincadeiras desagradáveis para com as vítimas, consequência do medo que estas têm de denunciar formalmente as ocorrências, temendo eventuais demissões ou perda de cargos, para além de estarem a expôr publicamente as humilhações a que foram sujeitas, ficando ainda mais envergonhadas e constrangidas (Heloani, 2004). Björqvist (1992 citado por Einärsen, 1999) parece ter opinião semelhante, salientando que os estudos empíricos indicam que o *Bullying* não é um fenómeno ocasional pois, numa fase inicial, as vítimas são sujeitas a comportamentos agressivos discretos e indiretos que são difíceis de identificar mas que, posteriormente, se transformam em atos de agressão direta onde a vítima é claramente isolada, evitada, humilhada publicamente, podendo este processo culminar com a utilização quer de violência física, quer psicológica.

O *Bullying no Local de Trabalho* pode ser expresso sob a forma de atos diretos contra um indivíduo, tais como, abusos verbais, acusações e humilhações públicas; mas também pode revelar-se através de atos mais subtis e indiretos, como boatos, espalhar rumores ou exclusão

social (Einärsen, Hoel, & Notelaers, 2009). Contudo, independentemente de se expressarem de forma direta ou indireta, quando estes tipos de comportamentos são dirigidos a determinado indivíduo de forma frequente e persistente podem ser experienciados como uma fonte extrema de stresse social no local de trabalho (Zapf, 1999).

Na opinião de Leymann (1996), os comportamentos negativos que ocorrem no local de trabalho deveriam ser classificados em cinco categorias, dependendo dos efeitos que podem ter na vítima:

- 1) Efeitos nas possibilidades da vítima se comunicar adequadamente (impossibilidade de comunicar com a gestão, ataques verbais relacionados com as suas tarefas, ameaças verbais, atividades verbais para rejeitar a vítima);
- 2) Efeitos nas possibilidades da vítima manter contatos sociais (os colegas não comunicam com a vítima ou proíbem o contato com ela, isolando-a);
- 3) Efeitos nas possibilidades da vítima manter a sua reputação pessoal (boatos acerca da vítima, ridicularização da mesma, gozar com a inadequação da vítima);
- 4) Efeitos na situação ocupacional das vítimas (não falar com a vítima ou atribuir-lhe tarefas desnecessárias para desempenhar);
- 5) Efeitos na saúde física das vítimas (atribuir-lhe tarefas muito perigosas, ameaçar ou atacar a vítima psicologicamente).

Verdasca (2010), após uma análise das várias definições do conceito existentes na literatura, identificou cinco características fundamentais comuns às diferentes definições existentes do fenómeno da violência no local de trabalho. Em primeiro lugar, a autora refere que a existência de *Bullying* implica a ocorrência regular (de forma repetida e persistente) de comportamentos negativos, desviantes ou hostis no local de trabalho, durante um certo período de tempo, excluindo-se assim, incidentes pontuais ou ocasionais, que por si só seriam fruto da interação normal e quotidiana entre os trabalhadores. Nesta linha de pensamento, Einärsen (2003 citado por Araújo, 2009) realça que um critério fulcral para a definição deste conceito é o carácter repetitivo do comportamento, uma vez que a ocorrência de comportamentos negativos de forma ocasional ou pouco frequente não pode ser considerado *Bullying no Local de Trabalho*. De acordo com Araújo (2009), Einärsen e Leymann parecem ser consensuais quanto a este facto, deixando claro que é necessária uma certa repetição dos comportamentos ao longo do tempo, para que os mesmos sejam catalogados como *Bullying no Local de Trabalho*. Para além da frequência com que ocorrem, estes comportamentos devem possuir características negativas e serem indesejados por parte de quem os recebe, para que se possa falar de *Bullying no Local de Trabalho* (Araújo, 2009). Em segundo lugar, surge a duração da experiência de *Bullying*, como característica comum às definições do conceito (Verdasca, 2010). Diferentes estudos realizados apresentam durações de exposição distintas que vão dos doze aos dezoito meses, podendo atingir os três anos em situações extremas. Para que os comportamentos abusivos sejam considerados *Bullying*, Leymann (1996) apontou um horizonte temporal de pelo menos seis meses (isto é, durante os últimos seis meses) sendo que estes comportamentos ocorreriam, pelo menos, uma vez por semana. Outra característica habitual nas definições de *Bullying* está relacionada com a dificuldade

que a vítima apresenta em defender-se, com sucesso, dos atos violentos que lhe dirigem usando os seus próprios recursos, em consequência do desequilíbrio de poder que existe entre as duas partes: agressor e vítima (Verdasca, 2010). Se não existir desigualdade de poder entre as duas partes não estamos perante um caso de *Bullying* (Einärsen, Raknes, & Matthiesen, 1994). De salientar que este desequilíbrio de poder que incapacita a vítima de se defender pode ser reflexo duma desigualdade efetiva de poder, devido a, por exemplo, diferentes posições hierárquicas ou pode ser consequência do próprio processo de assédio (onde a vítima vai perdendo capacidade de se defender) (Einärsen, 2000b). Em quarto lugar, nas definições encontradas, constata-se que o *Bullying no Local de Trabalho* é visto pelos diferentes autores como um fenómeno de natureza interpessoal, decorrente da interação entre dois indivíduos, entre um ou mais indivíduos e um grupo ou como sendo dirigido a um grupo concreto de indivíduos. Nestes casos, tanto os superiores hierárquicos como os colegas são encarados como potenciais agressores (Verdasca, 2010). Por fim, a autora realça a questão da intencionalidade deste tipo de comportamentos violentos, uma vez que alguns autores consideram que a intenção, por parte do agressor, em causar danos na vítima é uma característica fundamental do *Bullying*, sendo que se não houver intencionalidade por parte do agressor não se poderá considerar *Bullying*. No entanto, dada a dificuldade que existe em averiguar a existência ou não de intencionalidade, esta nem sempre é considerada na definição deste conceito.

O *Bullying no Local de Trabalho* é um fenómeno complexo, multifatorial e que pode ser explicado por um conjunto de fatores que é necessário considerar quando se pretende compreender a sua natureza (Zapf, 1999). Salin (1999) apresenta um modelo explicativo em que divide os fatores antecedentes do *Bullying no Local de Trabalho* em três:

- 1) *Fatores predisponentes* - são aqueles que facilitam a ocorrência de *Bullying*, como, por exemplo, a existência de uma relação de poder desequilibrada entre vítima e agressor; a perceção do agressor de que este tipo de comportamentos não lhe trará consequências ou a insatisfação com o clima organizacional;
- 2) *Fatores motivadores* - estão relacionados com as dimensões causais que podem dar a perceção ao agressor de que pode ser vantajoso para si a prática deste tipo de comportamentos contra indivíduos por si considerados como ameaçadores. Aqui destaca-se a competitividade interna ou o sistema de recompensas baseado em objetivos grupais.
- 3) *Fatores precipitantes* - são aqueles que podem precipitar ainda mais estes comportamentos como, por exemplo, um processo de reestruturação organizacional, mudança de superiores hierárquicos ou outro tipo de mudanças organizacionais.

De acordo com a literatura, pode-se identificar três tipos de *Bullying no Local de Trabalho*, tendo em conta a direção em que este é perpetrado (Marcondes & Dias, 2011):

- 1) *Bullying horizontal* - ocorre entre pares, ou seja, entre trabalhadores do mesmo nível hierárquico. Se se tratar de uma interação de um para um, poder-se-á estar perante um caso de *Bullying*. Se se estiver perante a “perseguição” de um único trabalhador por parte de vários elementos do grupo, podemos estar perante um caso de *mobbing*;

- 2) *Bullying vertical ascendente* - ocorre quando um trabalhador pertencente a um nível hierárquico superior é vitimizado por um ou vários trabalhadores de nível hierárquico inferior. Este parece ser um tipo de assédio menos frequente nas organizações, mas pode acontecer, por exemplo, quando alguém externo à organização é contratado para um cargo de chefia e um ou vários subordinados não aceitam bem esse facto, hostilizando-o;
- 3) *Bullying vertical descendente* - acontece quando o superior hierárquico assedia e persegue sistematicamente um subordinado, valendo-se do seu poder para molestar a vítima. Esta situação é muitas vezes descrita como *bossing* (do inglês *boss* = *chefe*). Esta é uma situação mais comum, incluindo-se aqui a estratégia empresarial de forçar a saída do trabalhador sem recorrer ao despedimento legal, comportando vantagens para a organização que não arcará com os custos associados à demissão do trabalhador.

Hirigoyen (2000) acrescenta um quarto tipo de *Bullying*: o misto. Ocorre quando um indivíduo é “perseguido” por mais que um assediador de diferentes níveis hierárquicos.

Num tipo de classificação diferente, Einärsen (1999) identificou dois tipos de *Bullying*:

- 1) “*Bullying predatório*” (*predatory Bullying*) - a vítima não faz nada para provocar o comportamento do agressor, tratando-se de um comportamento unidirecional por parte do predador. Nalguns casos, a vítima está acidentalmente numa situação onde o predador está a demonstrar poder. Noutros, a vítima pode ser atacada por ser um *outsider*, ou seja, por não se assemelhar ao resto do grupo, como por exemplo, ser a primeira mulher polícia num posto local de polícia. A vítima também pode ser atacada por ser um alvo fácil da frustração e stresse que o agressor sente mas que são causados por outros fatores. Exemplos deste tipo de *Bullying* são a exposição a um estilo de liderança altamente agressiva, ser apontado como bode expiatório ou ser alvo de preconceitos (Einärsen, 2000a);
- 2) “*Bullying relacionado com a disputa*” (*dispute related Bullying*) - resulta de um conflito interpessoal crescente podendo expressar-se das seguintes formas: comportamentos agressivos usados como uma tática no conflito interpessoal; simulação de doenças também usada como tática durante o conflito; manifestação de ressentimento por comportamentos anteriores ou tratamento injusto por um oponente (Einärsen, 2000a). Apesar da ocorrência de conflitos fazer parte da interação humana e não ser classificada como *Bullying*, a linha que separa as disputas normais existentes num conflito interpessoal e os comportamentos agressivos usados numa situação de *Bullying* pode ser demasiado ténue. Nalgumas situações, o clima social existente no local de trabalho é tão pesado e azedo que cria conflitos que rapidamente evoluem para grandes disputas personalizadas e até “guerras” laborais, onde a destruição total do oponente é o principal objetivo a alcançar pelas partes (van de Vliert, 1998 citado por Einärsen, 2000a).

Nos países escandinavos, as ocorrências de *Bullying* analisadas parecem ser do tipo de “*Bullying* relacionado com a disputa”, apesar de também terem sido registados casos de “*Bullying* predatório” e outras situações mistas. No entanto, Einärsen (2000b) refere que em países dominados por cultura machista ou por excessiva hierarquização de poder dentro das organizações, o “*Bullying* predatório” pode bem ser o tipo de *Bullying* mais prevalente.

Em resumo, o *Bullying* é um comportamento negativo que ocorre repetidamente ao longo do tempo, que causa angústia e que pode incluir (Cowie et al., 2000): *ameaças ao status profissional* (exemplo: humilhações públicas, opiniões maldosas, acusações acerca de falta de esforço); *ameaças ao status pessoal* (exemplo: comentários ofensivos, chamar nomes, insultos, intimidação, desvalorizar com referência à idade); *isolamento* (exemplo: exclusão física e social, vedar o acesso a oportunidades, esconder informação); *carga de trabalho irrealista* (exemplo: tarefas e prazos impossíveis de cumprir, interrupções desnecessárias); *desestabilização* (exemplo: remoção de responsabilidades, incapacidade para dar crédito quando necessário, tarefas insignificantes); *contato físico indesejado*. Para se chamar *Bullying* a pessoa (ou pessoas) confrontada(s) tem que experienciar um sentimento de inferioridade em defender-se a si própria da situação (Cowie et al., 2000).

Conclui-se, portanto, que independentemente da designação que lhe é atribuído, o fenómeno da violência ou *Bullying no Local de Trabalho* caracteriza-se por um conjunto de atos e/ou omissões de carácter depreciativo, reiterado e prolongado ao longo do tempo, cujo principal objetivo é enfraquecer a vítima, provocando-lhe uma descompensação psicológica e desestabilizando-a no seu ambiente de trabalho. Esta prática antiética acontece devido a vários fatores que mais adiante serão apresentados e envolve dois atores principais e um ator secundário. No próximo ponto serão abordadas as principais características e papéis dos intervenientes diretos neste processo: *agressores* (ou ofensores ou perdadores ou perpetradores), *vítimas* (ou ofendidos ou agredidos ou alvos) e *testemunhas* (ou observadores).

### 1.1.1 Agressores, vítimas e testemunhas

O *Bullying no Local de Trabalho* é um fenómeno de natureza interpessoal que, no mínimo, envolve dois atores: o *agressor* (ou ofensor ou perdador ou perpetrador) e a *vítima* (ou ofendido ou agredido ou alvo), podendo haver um terceiro: as *testemunhas* (ou observadores).

Estudar as características de personalidade do *agressor* tem-se revelado difícil. As investigações efetuadas, nomeadamente no Reino Unido, revelam alguns traços de personalidade dos agressores com base nas opiniões subjetivas das vítimas, já que os agressores raramente se assumem como tal, o que dificulta o cruzamento da informação recolhida (Verdasca, 2012). Milczarek (2010) sublinha que o *status* do agressor varia de país para país. Enquanto que na Noruega os atos de violência são perpetrados tanto por colegas como por superiores hierárquicos, na Suécia e Finlândia os colegas praticam mais este tipo de atos que as chefias. Na Irlanda e no Reino Unido são os indivíduos que ocupam cargos de chefia que mais frequentemente são

apontados como agressores. Hauge, Skogstad e Einärsen (2009) referem que os agressores são, mais frequentemente, homens do que mulheres e ocupam, na sua maioria, cargos de gestão e supervisão, ao invés de subordinação. A adoção de comportamentos violentos está associada, também, à idade, sendo que à medida que a idade avança menos comportamentos deste tipo se cometem. Contudo, não há consenso geral quanto a esta informação: alguns estudos encontram relação significativa e outros não encontram relação alguma (Silva, 2012). Os agressores surgem, ainda, categorizados como sendo trabalhadores jovens do sexo masculino, com problemas mentais graves, consequência de uma infância turbulenta onde foram vítimas de violência e que têm acesso a armas (Di Martino, Hoel, & Cooper, 2003). Para além disto, o uso de álcool e drogas e uma saúde mental pobre sugerem um maior risco de uso de violência (Milczarek, 2010). Entrevistas realizadas a vítimas de *Bullying* permitiram identificar um conjunto de traços de personalidade que caracterizam os agressores: invejosos, narcisistas destrutivos, maldosos, hipócritas, persistentes e, alguns deles, talentosos (Wet, 2010), ou seja, indivíduos que apresentam uma “personalidade difícil” (Verdasca, 2012).

Hauge e colaboradores (2009) realizaram um estudo com 2539 trabalhadores noruegueses que lhes permitiu observar que o *status* de vítima é o preditor mais importante de se ser perpetrador de *Bullying no Local de Trabalho*. Ou seja, os trabalhadores que foram sujeitos a comportamentos negativos, quer ocasionalmente, quer com uma regularidade semanal, mostraram uma propensão substancial para se tornarem eles próprios em futuros agressores. Verificaram, também, que os homens apresentam uma probabilidade muito maior que as mulheres de se tornarem perpetradores. Num estudo australiano solicitaram a onze vítimas de *Bullying* em contexto de trabalho que utilizassem metáforas para descrever os seus agressores. Surgiram as seguintes expressões: “hipócritas”; “têm duas caras”; “o coração de um tirano envolto numa saia de mulher”; “o boneco com duas cabeças... por baixo de uma saia está uma feliz e gentil boneca... vire-a ao contrário e ela transforma-se numa bruxa maldosa e perversa... abanem-lhe a cabeça e talvez ela se transforme num lobo... assim nunca sabemos qual cara é a verdadeira ou com a qual nos depararemos a seguir.”; “sargento maior”; “o inimigo” (Sheehan & Barker, 2000, p.364).

As motivações que levam os agressores a desenvolver comportamentos negativos contra outrém podem ser muitos diversificadas, destacando-se os sentimentos de frustração e deformação dos valores da vida, preconceitos de várias espécies (religião, raça, cor, posição social, sexo, idade, ...), ambição desmedida, necessidade de impôr e afirmar pretensa superioridade, vingança motivada por razões variadas (assédio sexual mal sucedido, denúncias de irregularidades, questões pessoais, ...), inveja, entre outras (Silva, 2012). Verdasca (2012) acrescenta outras razões que podem levar o agressor a atacar a vítima: insegurança pessoal do superior hierárquico, competitividade entre colegas no desempenho das tarefas, ambição por *status* mais elevado e competição para obter favores da hierarquia.

Qualquer pessoa pode ser vítima de *Bullying no Local de Trabalho*, mas observam-se situações em que as pessoas correm um risco maior de se tornarem visadas (Filho & Siqueira,

2008). As *vítimas* surgem estereotipadas como sendo pessoas fracas, com baixa auto-estima, extremamente sensíveis, pouco assertivas, introvertidas e pouco comunicativas (Rhodes, Pullen, Clegg, Vickers, & Pitsis, 2010). No entanto, os factos demonstram que estas se apresentam como pessoas com personalidade, sinceras, transparentes, que se posicionam, de vez em quando, questionando, por exemplo, privilégios que outros colegas possam ter (Heloani, 2004). É por este motivo que estas pessoas se tornam alvo de ataque, exatamente porque não se deixam dominar ou porque não se curvam à autoridade dos seus superiores hierárquicos sem questionarem aquilo que acham por conveniente (Heloani, 2004). Um estudo qualitativo realizado no Brasil por Filho e Siqueira (2008), onde se realizaram entrevistas semi-estruturadas a diversos gestores de uma grande instituição financeira, permitiu recolher alguns depoimentos interessantes no que se refere à caracterização das vítimas de assédio moral no trabalho: “Acho que pessoas que não são do padrão podem ser mais vulneráveis. Isso envolve questão de sexo, cor, idade. Tem gente que não consegue estabelecer um relacionamento com essas pessoas e isso pode levar a um assédio moral...” (Entrevistado 13 citado por Filho & Siqueira, 2008, p. 25); “Praticamente todas as pessoas podem ser vítimas do assédio moral. Existe apenas um grupo privilegiado que não está exposto que é o pessoal que está no topo da pirâmide e conhece mais claramente as exigências da empresa, seus direitos e que também já adquiriu uma visibilidade na empresa e, por isso, não está disposto a topar qualquer parada. Quanto mais na base da pirâmide mais o funcionário está exposto.” (Entrevistado 4 citado por Filho & Siqueira, 2008, p. 26); “Acho que são mais suscetíveis ao assédio moral as pessoas que ocupam os menores cargos, as mulheres, os negros e as pessoas de condições mais baixas. Também são mais suscetíveis as pessoas que passam por problemas particulares e acabam ficando vulneráveis. Além disso, as pessoas com baixa autoestima também são suscetíveis.” (Entrevistado 12 citado por Filho & Siqueira, 2008, p. 26). Perante tais ideias, constata-se que para os gestores entrevistados, os indivíduos que não se adaptam à lógica do grupo e que, geralmente, estão em níveis hierárquicos inferiores são os principais visados pelos atos negativos em contexto de trabalho (Filho & Siqueira, 2008).

Araújo (2009) argumenta que alguns autores defendem que as vítimas possuem determinadas características que podem potenciar a probabilidade dos comportamentos negativos ocorrerem, embora a maioria dos investigadores nesta área se distancie deste pressuposto, concluindo-se, assim, que os estudos acerca desta matéria ainda são escassos. Alguns estudos efetuados por Mikkelsen e Einärsen (2002 citado por Araújo, 2009) reconhecem que as vítimas apresentam algumas características comuns: são cautelosas, sensíveis, calmas, inseguras e ansiosas. Zapf & Einärsen (2003 citado por Araújo, 2009) identificaram outras características nas vítimas: baixa autoestima, elevados níveis de ansiedade, introversão, conscienciosidade, neuroticismo e submissão. A personalidade dos indivíduos parece estar relacionada com a ocorrência de situações de violência no local de trabalho, na medida em que determinados traços de personalidade podem ter influência no facto de determinada pessoa ser considerada como um alvo privilegiado dos agressores e, simultaneamente, podem desempenhar uma função importante na perceção que as vítimas têm de estarem a ser alvos de *Bullying* (Araújo, 2009). As vítimas podem ser “selecionadas” pelo agressor devido à sua personalidade, pois o agressor vê fraquezas

na vítima, tais como, poucas competências de relacionamento interpessoal, tendência para evitar conflitos e incapacidade para lidar com o problema (Zapf, 1999).

Num estudo efetuado em Dublin (Irlanda) que envolveu 120 trabalhadores de duas organizações (60 vítimas de *Bullying* e 60 não-vítimas), Seigne, Coyne e Randall (2000) concluíram que as vítimas tendem a ser ansiosas, desconfiadas, submissas, não-controversas, introvertidas, reservadas, tradicionais, organizadas e convencionais. Simultaneamente, os autores apuraram que parece existir uma relação entre os indivíduos que no passado foram vítimas de *Bullying* escolar e que, no presente, são vítimas de *Bullying no Local de Trabalho*, já que 88.5% dos trabalhadores que foram vítimas deste flagelo na sua infância e adolescência continuaram a sê-lo na idade adulta, em contexto de trabalho. Apesar das evidências sugerirem que parece existir um perfil de vítima que as predispõe a tornarem-se alvos fáceis para os agressores, a verdade é que não se pode afirmar que a personalidade dos indivíduos causa o *Bullying*. Contudo, esta pode ser um fator contributivo para o fenómeno. Por outro lado, a falta de apoio dos colegas de trabalho coloca as vítimas numa posição mais vulnerável, tornando-os um alvo mais fácil para os agressores.

A maioria das pesquisas efetuadas aponta que, estatisticamente, as mulheres são as maiores vítimas (Heloani, 2004). Mas também são elas as que mais procuram ajuda médica, psicológica ou até mesmo dentro do seu grupo de trabalho. Para os homens, a procura de ajuda parece ser mais difícil, devido a questões culturais, já que assumir que se é vítima deste tipo de humilhação parece pôr em causa a sua identidade masculina, tornando pública a sua humilhação e admitindo a sua incapacidade para enfrentar o problema sozinho (Heloani, 2004). As mulheres são vítimas de *Bullying* tanto por parte de outras mulheres como por parte dos homens. Já os homens são mais “atacados” por outros homens que por mulheres (Hoel & Cooper, 2000; Leymann, 1986 citado por Milczarek, 2010). Para além das mulheres, os trabalhadores mais jovens e com pouca experiência de trabalho apresentam um risco mais elevado de experienciar violência no local de trabalho do que os trabalhadores mais velhos e com mais experiência (Araújo, 2009; Milczarek, 2010).

A vida passada dos indivíduos e a sua personalidade podem predispô-los a serem vítimas deste flagelo. Apesar da análise do perfil das vítimas fornecer indicações de quem poderá ser vitimizado, esta não oferece necessariamente resposta ao porquê do *Bullying* ocorrer (Seigne et al., 2000). Contudo, o comportamento individual é apontado como a maior razão pela qual alguém é vitimizado (Einärsen, Raknes, & Matthiesen, 1994), o que pode indicar que algumas vítimas podem possuir determinados traços de personalidade que os predispõe a serem atacados com comportamentos antiéticos no seu local de trabalho (Seigne et al., 2000)

Outro pormenor que caracteriza as vítimas é a sua incapacidade para reportar o problema aos seus superiores hierárquicos e é por este motivo que, na opinião de Caponecchia e Wyatt (2011), as estatísticas disponíveis acerca da prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* subestimam a verdadeira incidência deste fenómeno. A subtileza dos comportamentos, a vergonha, o medo, o não saber o que fazer, o papel/posição que o agressor desempenha na

organização e a natureza da organização são alguns dos motivos que podem inibir as vítimas de reportar o problema (Caponecchia & Wyatt, 2011).

Os trabalhadores costumam aperceber-se quando algum dos seus colegas está a ser alvo de *Bullying*, ou porque observaram diretamente, ou porque ouviram comentários ou porque a própria vítima lhes confidenciou os “ataques”. Contudo, não obstante o facto de terem conhecimento destas situações, são raros os observadores/testemunhas que denunciam as situações de abuso ocorridas com os seus pares. Para além de quererem preservar o seu posto de trabalho, temem colocar o seu bem-estar em causa desviando a atenção do agressor para si próprio, passando ele próprio a ser vitimizado (Jarvis, 2011). Apesar de não serem vítimas diretas do problema, a verdade é que os indivíduos que testemunham este tipo de violência revelam tanta ou mais vontade de abandonar a organização quanto as vítimas (Wood, 2012).

Da matéria contida neste ponto, ressalta que ainda tem que ser efetuada uma investigação mais aprofundada das características dos agressores, uma vez que a informação disponível se centra, quase exclusivamente, na opinião das vítimas acerca destes. A sua personalidade (ou distúrbios da mesma) e intenções parecem estar na base da perpetração de comportamentos agressivos para com os outros. Verifica-se que a maioria dos agressores ocupa cargos de chefia e que, nalguns estudos, são mais homens que mulheres. Relativamente às vítimas, observa-se que a personalidade também desempenha um papel chave neste processo. As mulheres e os trabalhadores mais jovens parecem ser os mais vitimizados.

Seguidamente serão apresentados diversos estudos empíricos realizados em diversos países do mundo que ajudarão a configurar e a entender o fenómeno do *Bullying no Local de Trabalho* na sua especificidade, em diferentes culturas, setores de atividade e contextos organizacionais, primeiro de uma forma geral, depois no caso concreto do setor da educação.

### **1.1.2 Evidência Empírica**

O primeiro estudo empírico acerca do fenómeno do *Bullying no Local de Trabalho* foi realizado na Suécia, em 1984, por Heinz Leymann, académico e terapeuta familiar, ele próprio vítima deste flagelo (Verdasca, 2010). De nacionalidade alemã e cidadania sueca, despertou a atenção a nível nacional e internacional para a importância deste assunto, efetuando vários estudos na década de 80 e publicando, em 1986, aquele que seria o primeiro livro dedicado a este tema, denominado “*Mobbing – Psychological Violence at Work*”. Devido ao excelente trabalho que desenvolveu, é considerado o “pioneiro” dentro desta área de investigação (Araújo, 2009). Na sequência dos seus estudos científicos, outros países da Europa, designadamente a Noruega e a Finlândia, começaram a revelar alguma preocupação com a importância de preservar a dignidade no local de trabalho, criando legislação contra as mais diversas formas de violência em contexto de trabalho. Mas só em 1992 este fenómeno foi catapultado para a discussão pública, através dos

meios de comunicação social, na sequência da publicação do livro denominado “*Bullying at Work*”, da autoria de Andrea Adams e Neil Crawford (Araújo, 2009).

Atualmente não existem estatísticas definitivas relativamente à prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* e obter dados concretos quanto a este fenómeno não é fácil devido a diversos fatores, uma vez que os vários estudos existentes apoiam-se em diferentes definições do problema e utilizam diferentes instrumentos de medição. Por outro lado, as diferenças culturais na forma como o *Bullying* é encarado e na forma como é relatado/descrito influenciam, também, os resultados obtidos (Caponecchia & Wyatt, 2011). Não obstante, dados relativos a 2001 demonstram que dos 150 milhões de trabalhadores da UE cerca de 9% (13 milhões) eram vítimas de *Bullying* (Paoli & Merllié, 2001), embora se desconheça a definição do conceito utilizada pelos autores (Araújo, 2009) que afirmam ainda que esta realidade estava mais presente no setor dos serviços (14%), na administração pública (13%) e na restauração (12%), havendo indícios de que em Portugal a violência seria menor que nos outros países comunitários (4% comparativamente a uma média europeia de 9%). Araújo (2009) questionou a credibilidade destes dados defendendo que, em Portugal, estão identificados fatores que aumentam o risco deste fenómeno ocorrer mais frequentemente (exemplo: a conjuntura económica ou a precaridade do emprego). O autor defende ainda que os dados encontrados na literatura apresentam resultados tão díspares devido ao uso de diferentes instrumentos de medida que tornam a comparação difícil e inadequada.

Em 2001, no Rio de Janeiro (Brasil), foi desenvolvido um estudo com o objetivo de analisar a magnitude e algumas características do assédio moral no trabalho no sector da saúde. Com base nos dados recolhidos de uma amostra de 1425 trabalhadores verificou-se que 16.8% dos indivíduos assumia já ter sido vítima de assédio moral. Os autores referiram que a reação mais comum das vítimas de assédio era nem sequer relatar as situações e mesmo quando as reportavam, na maior parte das vezes, não havia consequências para os agressores porque não era um procedimento comum (Xavier et al., 2008).

Em 2003, na Finlândia, numa investigação que envolveu membros da Federação Finlandesa de Trabalhadores Municipais (n=948), agentes e outros trabalhadores dos estabelecimentos prisionais (n=896) e trabalhadores hospitalares (n=5432), os autores concluíram que a prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* variava entre os 5% (trabalhadores hospitalares) e os 20.1% (estabelecimentos prisionais). Nos trabalhadores municipais verificou-se uma prevalência de 10.1% (Vartia, 2003).

Em Espanha, o setor da hotelaria e da restauração é apontado como um dos mais afetados pelo fenómeno, com cerca de 8.6% de incidência. Contudo, um estudo desenvolvido em 2007 que envolveu 57 trabalhadores de uma organização deste setor permitiu verificar que destes, 36.8% eram vítimas de assédio psicológico no local de trabalho, valor bastante superior ao anteriormente apresentado (8.6%). De acordo com os autores, este elevado valor de incidência pode dever-se ao facto da organização em estudo já ter sido alvo de várias sentenças por assédio psicológico no local de trabalho, podendo ter-se produzido um efeito de contágio (López-Cabarcos, Vázquez-Rodríguez, & Montes-Piñeiro, 2010).

Em França, as organizações do setor terciário, de medicina e de ensino são as que apresentam maiores índices de prevalência deste fenómeno, pois são setores onde as tarefas de cada trabalhador não estão claramente definidas e, como tal, é mais fácil culpar outra pessoa por alguma coisa (Hirigoyen, 2002). Na opinião desta autora, esta forma de violência é mais evidente no setor privado, tem uma duração menor e termina, geralmente, com a saída da vítima do seu emprego. Contudo, no setor público, acontece o oposto, podendo estes comportamentos antiéticos perpetuarem-se durante anos, tendo graves consequências para a saúde dos trabalhadores sem que nada seja feito pela organização que protege os agressores.

Nos EUA, um questionário aplicado a 6302 adultos em 2010 permitiu verificar que o *Bullying* era uma epidemia que afetava cerca de 35% dos trabalhadores e embora fosse perpetrado, na sua maioria, por homens (62%), nas mulheres também se encontrava uma percentagem significativa de perpetradoras (38%). A maior parte dos agressores ocupavam cargos de chefia (72%) e as principais vítimas eram as mulheres (58%) (Namie, 2010).

O *V Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho* realizado em 2010 pela *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (EUROFOUND)*, apesar de não ter estudado especificamente o fenómeno do *Bullying no Local de Trabalho* incluiu um tema denominado “violência, assédio e discriminação” que nos permitiu obter uma visão geral acerca do problema. Os resultados apurados demonstraram que 6.2% dos trabalhadores dos 27 estados-membros da UE foram sujeitos a discriminação no seu local de trabalho (amostra de 43816). Em Portugal foi apurado um nível de incidência de 3.9% numa amostra de 1000 indivíduos. A Bélgica surgiu como o país com maior incidência (11% numa amostra de 4000), seguida do Luxemburgo (10.7% numa amostra de 1000) e da França (10.5% numa amostra de 3000 sujeitos). Através deste estudo verificou-se que 10.7% dos trabalhadores da UE foram sujeitos a “abuso verbal” durante o desempenho das suas funções no mês anterior à data de resposta ao inquérito. Em Portugal, a taxa de incidência foi de 4.6%. Os países com maior taxa de incidência foram a República Checa (17.5% numa amostra de 1000), Áustria (17.3% numa amostra de 1000), Finlândia e Estónia (ambas com 15.8% numa amostra de 1000). 5% dos inquiridos revelou ter sido vítima de “ameaças e comportamento humilhante” no mês anterior à data de resposta do inquérito. Em Portugal, a incidência foi de 2.6%. Na Noruega (numa amostra de 1000) e Reino Unido (amostra de 1500) obteve-se 7.8% de incidência. No que respeita à “violência física”, apenas 1.9% dos trabalhadores inquiridos revelou ter sido vítima. A França apareceu no topo da lista (3.8%), seguida da Noruega (3.7%) e do Reino Unido (3.3%). Portugal apresentou 1.9%. Do total dos trabalhadores europeus que participaram no estudo, 4.1% revelou ter sido vítima de “intimidações ou perseguição” no mês anterior à realização do inquérito. Em Portugal, a incidência foi de 2.1%. Num outro tema abordado no inquérito, “saúde e bem-estar”, é de salientar que 25% dos inquiridos referiu que o trabalho afetava a sua saúde de forma negativa. No nosso país, 29.5% dos trabalhadores inquiridos afirmaram o mesmo (EUROFOUND, 2010).

Em Portugal, pese embora nos últimos anos terem surgido alguns investigadores interessados pelo estudo desta temática, ainda é escasso o número de investigações realizadas (Verdasca & Pereira, 2011). Na opinião de Araújo (2009), os países do sul da Europa, como é o

caso de Portugal, ainda têm muito a desenvolver, quer quanto a investigação, quer quanto a intervenção. Contudo, a crescente atenção dada a este fenómeno a nível internacional parece estar a favorecer e a encorajar a investigação e a intervenção no nosso país, como é possível verificar através do crescente número de trabalhos de investigação nesta área.

Em 2000 foi publicado um estudo comparativo entre Portugal (n= 221) e o Reino Unido (n=386) que envolveu trabalhadores de grandes empresas internacionais com sede em cada um dos países. Os dados recolhidos permitiram concluir que a proporção das vítimas em Portugal era duas vezes maior (33.5%) do que a do Reino Unido (15.4%) e que os grupos de pessoas mais vulneráveis eram também distintos nos dois países: no nosso país os indivíduos pertencentes a minorias étnicas eram os mais vitimizados e no Reino Unido eram os trabalhadores com maior antiguidade na organização. Na amostra do Reino Unido, os principais agressores eram os superiores hierárquicos (49.2%); em Portugal, eram os colegas/pares quem mais perpetuavam o *Bullying* (50.7%). Em comum, verificou-se que em ambos os países cerca de 50% das vítimas sofriam deste flagelo há mais de um ano (Cowie et al., 2000).

Em 2003, Ferrinho e colaboradores efetuaram um estudo com o objetivo de caracterizar o problema da violência no local de trabalho contra os profissionais do setor da saúde. Compararam um hospital (n=277) com um centro de saúde (n=211). Concluíram que a violência no local de trabalho ocorria com muito maior frequência no centro de saúde que no hospital e expressava-se, maioritariamente, sob a forma de abusos verbais, seguido de *Bullying/mobbing*, discriminação, violência física e assédio sexual. Todos os tipos de violência praticados no centro de saúde eram dirigidos, na sua maioria, às mulheres, enquanto no hospital as principais vítimas eram os homens. Confirmaram, ainda, que a violência é frequente embora não seja reportada formalmente (Ferrinho et al., 2003).

Em 2005, Serra e colaboradores realizaram um estudo com uma amostra de 622 profissionais: 161 dos serviços postais portugueses (CTT) e 461 do Hospital de Coimbra com o objetivo de avaliar a taxa de prevalência de mobbing nesta amostra, entre outros. Obtiveram uma taxa de prevalência de 5.9% (Serra, Ramalheira, Moura-Ramos, & Homem, 2005).

Também no setor da saúde, Luís Sá realizou, em 2007, um estudo com o objetivo de estudar a prevalência de assédio moral em contexto laboral numa amostra de 107 enfermeiros e a relação deste tipo de violência psicológica com sintomas de *burnout* (síndrome do esgotamento profissional), saúde geral e saúde mental. O autor concluiu que 13% dos sujeitos se identificaram como vítimas de assédio moral e que mais de um terço destes manifestou vontade de deixar o emprego. Os comportamentos negativos experienciados pelos trabalhadores com maior frequência eram: ser obrigado a desempenhar tarefas abaixo das suas competências; serem-lhe retiradas áreas de responsabilidade ou serem substituídas por outras mais triviais ou indesejáveis; ser sobrecarregado de trabalho; ser pressionado para não reclamar aquilo a que tem direito e ser controlado excessivamente no seu trabalho. Cerca de 50% das vítimas referiu dificuldade em adormecer à noite e diminuição das horas de sono, consequência das suas preocupações com o trabalho; 71% destas apresentava irritabilidade e mau humor superior ao habitual e 43% sentia-se tão em baixo que nada os conseguia animar. Relativamente aos sintomas de *burnout*, o autor

verificou que os enfermeiros vitimizados apresentavam níveis significativamente mais elevados de exaustão emocional que os não vitimizados. Os sujeitos assediados manifestaram, ainda, valores significativamente mais baixos de saúde mental, nos 6 meses anteriores à data da resposta ao questionário. Não foram encontradas diferenças significativas entre as vítimas no que respeita à idade, sexo, tempo de serviço, tipo de horário e intenção de abandonar o emprego (Sá, 2007).

Em 2009, Araújo efetuou um estudo que, entre outros, permitiu caracterizar o *Bullying no Local de Trabalho*, em geral e por sector de atividade (serviços *versus* indústria) na região Norte de Portugal e identificar algumas variáveis pessoais e organizacionais preditivas do *Bullying no Local de Trabalho*. Envolvendo uma amostra constituída por 787 trabalhadores de ambos os setores, observou que 7.8% destes eram vítimas do fenómeno. Esconder informação que afetava o seu desempenho; ser alvo de humilhação; ser obrigado a desempenhar funções abaixo das suas competências; serem-lhe retiradas responsabilidades importantes na função e disseminarem boatos acerca da sua pessoa foram os comportamentos negativos que os trabalhadores identificaram como mais frequentes. O autor não detetou influências do sexo, idade ou estado civil na prevalência do fenómeno, mas concluiu que os indivíduos com maiores níveis de escolaridade relatavam mais situações de *Bullying*. Observou, também, que a satisfação profissional não era influenciada pela idade, sexo ou pelas habilitações literárias dos indivíduos, mas estava relacionada com o estado civil destes (os casados revelaram maior satisfação comparativamente aos solteiros).

O sector bancário português também já foi alvo de uma investigação levada a cabo por Ana Verdasca, em 2010, com o objetivo de medir o nível de incidência de assédio moral neste setor. Numa amostra de 561 trabalhadores, a investigadora apurou uma taxa de incidência de 39.4%, calculado através do critério objetivo (consistiu na apresentação de uma lista de atos negativos ao trabalhador que escolhia a frequência com que foi sujeito a tais atos nos doze meses anteriores àquela data, numa escala de resposta do 5 pontos do tipo *likert* que ia do *nunca* ao *uma vez por dia*). A autora efetuou o cálculo da incidência também através do critério subjetivo (era fornecida uma definição do conceito de *Bullying* ao trabalhador e ele identificava a frequência com que era vítima do problema de acordo com a definição previamente dada) e obteve uma percentagem de 5.9%, valor bastante abaixo do anteriormente referido. Neste estudo, os comportamentos negativos que os trabalhadores referiram como mais frequentes foram: serem sobrecarregados de trabalho; controlarem excessivamente o seu trabalho; exigirem-lhes a realização de tarefas abaixo do seu nível de competências e ignorarem as suas opiniões e pontos de vista. Os homens e os indivíduos com habilitações superiores à licenciatura (mestrado ou pós-graduação) foram identificados como o principal alvo de *Bullying*, não havendo diferenças quanto à idade ou antiguidade no serviço. Relativamente às consequências do *Bullying* para a saúde dos trabalhadores, a autora verificou que 69.7% das vítimas referiu problemas de natureza física e 84.8% referiu problemas de natureza psíquica (Verdasca, 2010).

De uma forma geral, a maior parte das investigações realizadas em Portugal revela que o *Bullying no Local de Trabalho* possui a natureza de um conflito em escalada que perdura no tempo, podendo a sua duração variar entre os quinze e os dezoito meses. Parece evidente que o

processo se vai intensificando ao longo do tempo, aumentando o grau de severidade (quanto à natureza e frequência dos comportamentos). Apesar de não existir um padrão típico de vítimas (podem pertencer a qualquer nível hierárquico), existe um padrão de agressores (normalmente têm um estatuto organizacional superior à vítima e são, mais frequentemente, do sexo masculino) (Verdasca & Pereira, 2011).

Meurer e Strey (2008) salientam a necessidade de se efetuarem mais estudos acerca do fenómeno do *Bullying no Local de Trabalho*, uma vez que apenas nas últimas décadas do século XX o *Bullying* foi identificado como um fenómeno destruidor do ambiente de trabalho, com consequências graves para a saúde dos trabalhadores e para o funcionamento das organizações.

### **1.1.3 O caso concreto do setor da educação**

Todas as organizações têm o dever de assegurar que os seus trabalhadores são tratados de forma correta e justa e de providenciar um ambiente de trabalho saudável e agradável, proporcionando um ambiente de trabalho livre de discriminação onde a igualdade é promovida. Instituições de ensino que permitem a ocorrência de *Bullying* e onde nada é feito para preveni-lo estão apenas a causar danos no seu pessoal, pois uma cultura organizacional que permite o *Bullying* não permite que haja ensino ou investigação de qualidade. Este fenómeno é particularmente inaceitável em instituições de ensino porque os seus trabalhadores devem ser capazes de questionar e desafiar os conhecimentos recebidos e ensinar aos estudantes como fazer o mesmo (University and College Union, 2008).

Apesar de serem centros de ensino e pesquisa por excelência, as escolas, universidades e institutos tendem a ser ambientes onde ocorrem situações perversas entre indivíduos e grupos que podem ser entendidos como *Bullying no Local de Trabalho* (Camata, n.d. citado por Caran et al., 2010). Estas situações ocorrem, muitas vezes, devido à existência de carências nos canais de comunicação, ausência de comunicação entre superiores hierárquicos e subordinados, corpo docente e discente e devido ao facto do trabalho do docente ser, por norma, mais solitário. Cumulativamente, os docentes têm que lidar diariamente com as pressões internas de cada turma, obedecendo a ordens de terceiros, interagindo com supervisores e tendo que responder a expectativas pré-concebidas. Sobre eles recaem todas as dificuldades disciplinares e pedagógicas e, frequentemente, as suas tarefas não estão devidamente codificadas, o que facilita a sua estigmatização (Horenstein, 1998 citado por Caran et al., 2010). Os docentes-investigadores são avaliados qualitativa e quantitativamente pelo número de artigos que conseguem publicar e pela sua participação em eventos. Como estas atividades têm de ser desenvolvidas e compatibilizadas com as tarefas associadas à graduação e pós-graduação, com o aumento do número de alunos e turmas, com o número de horas de aula e com todas as outras tarefas que possam existir, cria-se um desequilíbrio entre ensino e pesquisa e na quantificação da relação docente-discente (Marcovitch, 1998). O espaço da academia construído desta forma, onde a competitividade pelos

cargos, publicações e pesquisas financiadas é uma constante proporciona as condições ideais para a proliferação do *Bullying no Local de Trabalho* (Caran et al., 2010).

Marie-France Hirigoyen (2002) demonstrou que em França a educação é um dos setores de atividade mais afetados pelo fenómeno do *Bullying no Local de Trabalho*, consequência da ausência de uma codificação expressa e detalhada das tarefas que possibilita a atribuição dos erros a outro colega com maior facilidade (Kemmelmeier, 2008).

Em 1994, na Finlândia, foi desenvolvido um estudo com 338 trabalhadores da *Abo Akademi Universiti* (155 homens e 183 mulheres) que permitiu verificar que as mulheres eram mais vitimizadas por este fenómeno que os homens (Björkqvist et al., 1994). Estes autores observaram que o assédio incidia mais sobre os trabalhadores com funções administrativas que nos trabalhadores com funções de docência e investigação. 33% dos indivíduos afirmaram ter testemunhado situações de assédio no local de trabalho; 17.8% destes mais que um caso. Os sujeitos identificaram a inveja e a competitividade pelos cargos e pelo *status* como as principais causas para a ocorrência do fenómeno. 25% considerou que o seu sexo poderia ser, também, uma das possíveis razões. Dezanove casos relatados apresentavam uma gravidade tal que levaram as vítimas a recorrer a ajuda médica e de grupos de apoio para as auxiliarem a lidar e ultrapassar o problema. As principais consequências para a saúde das vítimas identificadas neste estudo foram: sintomas graves de stresse e de desordem de stresse pós-traumático, altos níveis de depressão, ansiedade e agressividade.

Corria o ano de 2003 quando, em Espanha, foi desenvolvido um estudo com o objetivo de caraterizar os processos de assédio moral entre os profissionais pertencentes à administração e serviços das três universidades públicas da Galiza (Santiago de Compostela, Corunha e Vigo). Analisando uma amostra composta por 321 sujeitos, os autores concluíram que 8.7% destes trabalhadores eram vítimas de processos de assédio moral, naquele momento, no seu posto de trabalho. De acordo com os autores, este valor era semelhante a outros estudos efetuados com outras amostras de trabalhadores universitários. Neste estudo, não foram encontradas diferenças significativas entre as vítimas e não-vítimas em nenhuma das variáveis demográficas (sexo e idade) e profissionais estudadas. De acordo com a informação prestada pelas vítimas, os comportamentos negativos a que estavam sujeitos tinham como principal objetivo limitar a possibilidade de se comunicarem adequadamente, provocando a sua exclusão do grupo e consequente isolamento social (ataques pessoais), assim como reduzir a sua ocupação laboral e empregabilidade mediante a desacreditação profissional (ataques relacionados com o desempenho das tarefas). As principais consequências para a saúde das vítimas identificadas foram: insónias, nervosismo, apatia, falta de concentração e/ou melancolia (López-Cabarcos et al., 2008).

Em 2005, um estudo realizado por James Matsui envolvendo as escolas primárias e secundárias de Ontário, Canadá, concluiu que um em cada dois professores das escolas secundárias sentia que em algum momento da sua carreira profissional já tinha sido vítima de *Bullying* por parte de um superior, colega, familiar/tutor de um aluno ou, até mesmo, por um aluno (McKay et al., 2008). Mais tarde, em 2008, McKay e colaboradores efetuaram outro estudo numa

universidade de média dimensão cujo nome foi mantido no anonimato, com uma população-alvo de 820 trabalhadores e uma amostra de 100, apurando que 52 destes trabalhadores experienciaram *Bullying* nos cinco anos anteriores à pesquisa, num nível considerado preocupante para a universidade, sendo que 64% dos agressores eram pares (trabalhadores do mesmo nível hierárquico que os agressores).

Ainda em 2005, Petra Boynton desenvolveu uma investigação que incidiu sobre o *staff* académico do Reino Unido e da Irlanda do Norte (n=800). O autor concluiu que o *Bullying no Local de Trabalho* afetava entre 12% a 25% dos trabalhadores das universidades e que, destes, 66% consideravam abandonar o seu emprego ou estavam a tentar transferir-se para outro local. As situações de violência manifestavam-se, essencialmente, sob a forma de pequenos insultos, espalhar de rumores, abuso verbal, sexismo e racismo subtil. O autor concluiu, ainda, que muitas universidades tinham culturas organizacionais que institucionalizavam o *Bullying* (McKay et al., 2008).

No Brasil, um estudo realizado em 2006 por Caran e colaboradores (2010) numa instituição pública de ensino superior, envolvendo 54 docentes, apurou que 40.7% dos sujeitos eram vítimas de assédio moral e que 18.6% “talvez” fossem vítimas, sendo que 59.3% dos sujeitos já tinham presenciado situações de assédio moral entre pares e 70.4% assumiram que este era um problema comum na universidade.

Na África do Sul, o ambiente escolar foi considerado “tóxico” porque, entre outras características, era um local onde os trabalhadores estavam descontentes já que apenas o diretor parecia ser importante; os professores não tinham capacidade de apresentar novas ideias pois temiam a reação da gestão; verificavam-se altos níveis de ansiedade e nervosismo entre os professores consequência do elevado número de críticas feitas pela gestão a todas as questões apresentadas por eles e era-lhes dada pouca ou nenhuma oportunidade para contribuir para o programa escolar (Wet, 2010). Este investigador afirmou que o *Bullying* prevalecia em escolas que privilegiavam as hierarquias, a burocracia e as regras e que apresentavam uma liderança ineficaz.

Não obstante os resultados das investigações acima apresentados, deve-se referir que cada um destes estudos variou significativamente quanto à metodologia utilizada e quanto à dimensão da amostra, o que inviabiliza uma comparação mais rigorosa e fidedigna.

Em Portugal, não se encontraram estudos publicados acerca da prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* no setor da educação, pelo que se torna útil e viável a realização do presente estudo, no sentido de se ficar a conhecer um pouco da realidade nacional no que respeita a este fenómeno. O setor da educação, pela importância que tem no desenvolvimento de qualquer país, deve merecer a atenção dos decisores no que respeita a esta problemática pois só conhecendo a realidade do nosso país relativamente à prevalência deste fenómeno poder-se-á, posteriormente, intervir no sentido da prevenção e promoção da dignidade no local de trabalho.

Conforme foi possível verificar, a prevalência do *Bullying no Local de Trabalho* varia em função do país, setor de atividade e até cultura organizacional. No entanto, os diversos estudos que anteriormente foram mencionados ajudam a compreender que este fenómeno assume uma

expressão cada vez maior no local de trabalho, tornando-se imperioso identificar e entender as causas que estão por detrás da sua ocorrência. Seguidamente apresentar-se-ão as causas do *Bullying* que mais frequentemente têm sido detetadas pelos investigadores nos diferentes estudos já realizados e que têm contribuindo para uma maior clarificação e compreensão do problema, cuja utilidade é indiscutível no momento de definição de estratégias de intervenção e prevenção do fenómeno.

## **1.2 Causas do *Bullying* no Local de Trabalho**

Alguns estudos desenvolvidos identificaram dois tipos de causas principais para a ocorrência de *Bullying*: a personalidade das vítimas e os fatores psicológicos (Einärsen, 1999).

Na Finlândia, Björkqvist e colaboradores (1994) apontaram outras causas principais para a ocorrência de *Bullying*, destacando-se a competição por *status* e categorias profissionais, inveja, a incerteza por parte do agressor quanto à sua pessoa e a personalidade da vítima. Zapf (1999) propôs quatro causas: o agressor, a vítima, o sistema social do trabalho em grupo e a organização. Vartia (1996 citado por Seigne et al., 2000) observou que o *Bullying* ocorria quando o ambiente de trabalho era pautado por um clima de tensão e competitividade, onde os superiores hierárquicos tratavam os seus subordinados de forma injusta e quando as mudanças dentro da organização ocorriam sob uma liderança baseada no autoritarismo.

Salin (2008) identificou alguns fatores organizacionais como sendo fatores de risco para a ocorrência de *Bullying no Local de Trabalho*: estilos de liderança; a organização do trabalho e a forma como estão desenhadas as funções; a cultura organizacional e o clima social. Filho e Siqueira (2008) corroboraram esta visão. Na perspetiva destes autores, a organização do trabalho era um fator relevante neste cenário, na medida em que a desorganização de algumas organizações poderia facilitar o aparecimento de situações de *Bullying* porque era sempre geradora de stresse, quer esta desorganização fosse visível através de uma inadequada definição dos papéis, de falta de coordenação dos trabalhos ou de falta de suporte de gestão por parte da administração. Por outro lado, a cultura organizacional também parecia ser outro fator importante para a prevalência de *Bullying*, dado que o fenómeno parecia prevalecer em organizações cujas culturas organizacionais permitiam ou até valorizavam este tipo de comportamentos.

Brodsky (1976) defendeu que para o *Bullying* ocorrer, os comportamentos antiéticos tinham que existir numa cultura organizacional que por si só permitia ou até recompensava tais comportamentos. Por outro lado, nalgumas organizações o *Bullying* poderia já estar institucionalizado como fazendo parte do estilo de liderança implementado ou até como uma prática da gestão (Ashforth, 1994; Einärsen, 1998 citado por Jennifer, 2000). O *Bullying* surgia assim como consequência da combinação entre um clima social pautado pela hostilidade e agressividade e uma cultura organizacional onde este fenómeno era tolerado/aceite como parte integrante do contexto de trabalho (Einärsen, 1999).

Leymann (1993 citado por Einärsen, 1999) baseando-se em entrevistas efetuadas a vítimas deste fenômeno, enumerou quatro fatores que potenciavam a ocorrência de comportamentos ilícitos no local de trabalho: deficiências na conceção do trabalho; deficiências nos comportamentos de liderança; exposição social da vítima e baixo nível de moral/ética nos departamentos.

No Reino Unido, as perspetivas mais comuns atribuíam às características da personalidade dos agressores e das vítimas a culpa pela proliferação do *Bullying* em contexto laboral (Jennifer, 2000). Contudo, uma investigação levada a cabo por Dawn Jennifer (2000) que envolveu uma amostra constituída por 90 estudantes da *University of Surrey Roehampton* permitiu verificar que o grau de *Bullying* percebido pelos participantes está significativamente correlacionado com cinco fatores integrantes do ambiente de trabalho: conflito de papéis; ambiguidade de papéis; conflitos interpessoais; insuficiência de recursos e a satisfação no trabalho. A análise efetuada à qualidade do ambiente de trabalho sustentou o argumento de que o tipo de liderança, o estilo de gestão e a qualidade das relações interpessoais eram fatores importantes na predição da percepção do *Bullying no Local de Trabalho*. Ambientes de trabalho onde o stresse imperava criavam condições para que o *Bullying* proliferasse e aí se desenvolvesse (Leymann, 1996).

Bowling e Beerhr (2006) apresentaram quatro fatores que poderiam causar *Bullying* nas organizações: o conflito de papéis; a ambiguidade de papéis; a sobrecarga de papéis; a falta de autonomia e a afetividade negativa da vítima.

Conforme se apresentou anteriormente, podem ser diversos os fatores que estão na base ou que potenciam a proliferação do fenômeno da violência no local de trabalho. Identificá-los é de extrema importância para a definição de uma política de prevenção e/ou intervenção no fenômeno, pois a não intervenção precoce no problema ou a fomentação de uma cultura organizacional que não penalize este tipo de comportamentos negativos acarretará um conjunto de custos e consequências para a organização, para as vítimas, para a família das vítimas e até para a sociedade em geral, tal como será possível constatar no ponto que a seguir se apresenta.

### **1.3 Consequências do *Bullying no Local de Trabalho***

O *Bullying* é considerado um fator destrutivo do ambiente de trabalho que produz diversas consequências, afetando as vítimas, as suas famílias, os observadores/testemunhas, as organizações e a sociedade.

Leymann (1996) na sequência de vários estudos efetuados concluiu que a exposição sistemática e duradoura a comportamentos abusivos e agressivos de caráter verbal, não-físicos e não-sexuais no local de trabalho provocava uma panóplia de consequências negativas para as

vítimas, estando relacionada com graves problemas de saúde quando ocorria com frequência, visão corroborada por Domínguez e colaboradores (2011) e Vie e colaboradores (2011).

As consequências produzidas em cada indivíduo são diversificadas e dependem de fatores como a natureza dos comportamentos de *Bullying*, da duração da exposição aos mesmos e da natureza e eficácia do processo que estão a utilizar para lidar com o problema desde que ele começou (estratégia de *coping*). Também os fatores intrínsecos influenciam a forma como o indivíduo se deixa afetar e como consegue lidar com o problema (Caponecchia & Wyatt, 2011). É sabido que nem todas as vítimas reagem da mesma forma, facto que pode estar relacionado com a sua personalidade, já que as características da personalidade de cada indivíduo influenciam a forma como cada pessoa é afetada pela exposição a situações de stresse e, simultaneamente, a forma como reagem a estas situações (Vie, Glaso, & Einarsen, 2011). Estes investigadores acrescentam que os estudos têm demonstrado que algumas das vítimas não conceptualizam as suas experiências como *Bullying*, mesmo quando as características da situação cabem perfeitamente na definição formal do conceito.

Atendendo às diferenças entre os indivíduos, aos diferentes tipos de comportamentos de *Bullying* a que as pessoas podem estar expostas e aos diferentes tipos de contextos organizacionais onde trabalham, Caponecchia e Wyatt (2011), defenderam que é quase impossível apresentar uma lista definitiva de todas as consequências que este fenómeno pode acarretar para cada vítima em particular. Não obstante, parece existir uma relação entre a exposição ao *Bullying* e os sintomas de ausência de bem-estar e problemas relacionados com a saúde psicológica e psicossomática dos indivíduos. Aliás, as próprias vítimas estão convencidas que os seus problemas de saúde são consequência da sua exposição ao *Bullying* (Einarsen, Mikkelsen, & Matthiesen, 2003).

Caponecchia e Wyatt (2011) apresentaram um conjunto geral de sintomas que, habitualmente, são identificados nas vítimas: depressão, ansiedade, perturbações do sono, baixa autoestima, raiva, fadiga crónica, pensamentos suicidas, irritabilidade, nervosismo, insegurança, sentimento de vitimização, *burnout*, tensão muscular, dores de cabeça, náuseas, dores de estômago, isolamento social. Problemas financeiros (consequência do absentismo), fobias, tensão familiar e stresse foram também identificados nestes indivíduos pela *Safety and Health Assessment & Research for Prevention (SHARP)* (SHARP, 2011). Bowling e Beehr (2006) identificaram: falta de bem-estar, ansiedade, depressão, *burnout*, frustração, emoções negativas no trabalho, sintomas físicos, condutas de trabalho contraproducentes, baixos níveis de emoções positivas, baixa autoestima, insatisfação com o trabalho e com a vida, baixo compromisso organizacional e perceção subjetiva de injustiça organizacional.

Um estudo qualitativo realizado no Brasil por Meurer e Strey (2009) envolvendo apenas mulheres, demonstrou que um clima organizacional pautado por *Bullying* traz consequências para as trabalhadoras, quer ao nível da rotina ocupacional, quer ao nível da sua saúde física e psicológica, tal como descreveu uma das participantes no estudo:

(...) para mim ir para o trabalho de manhã era uma tortura. E daí essas sensações começam a te acompanhar de manhã, de tarde e de noite, final de semana, e agente não se livra mais daquelas lembranças de humilhação, daquele horror. Eu tive muitas alterações de sono e por fim a depressão. Eu emagreci e perdi a fome. Por vezes ficava apática no trabalho, e não conseguia me concentrar, esperando que logo aquela pessoa poderia aparecer para literalmente me agredir de todas as formas, menos física é claro.

(Béti citado por Meurer & Strey, 2009, p.1463)

Um estudo que comparou Portugal (n=221) com o Reino Unido constatou que 71.8% dos participantes portugueses assumia que o *Bullying* reduzia o seu bem-estar; 71.9% assumia que reduzia a sua motivação e 58.2% assumia que este problema reduzia a sua eficiência (Cowie et al., 2000).

Na África do Sul, Wet (2010) realizou um estudo qualitativo com 10 professores vítimas de *Bullying* que concordaram que este fenómeno tinha um profundo impacto quer no seu bem-estar físico e psicológico, quer nas suas vidas profissionais. Entre outras consequências, os entrevistados referiram que tanto eles como outros colegas vitimizados padeciam de dores de cabeça, perturbações do sono, stresse, *burnout* e depressão. A nível profissional, salientaram que este problema contribuiu para a diminuição da sua satisfação profissional, da sua eficiência, qualidade de trabalho e entusiasmo.

A exposição persistente a comportamentos de *Bullying* enfraquece o trabalhador, diminuindo a sua capacidade de enfrentamento do problema, tornando-o gradualmente menos capaz de lidar com as suas atividades diárias de trabalho e exigências da função (Leymann, 1990). Por outro lado, a incerteza provocada pela exposição a tais condições de trabalho está relacionada com a tensão apresentada pelas vítimas e, de facto, os estudos realizados demonstraram que os alvos de *Bullying* geralmente apresentavam sintomas associados a altos níveis de stresse (Hauge, Skogstad, & Einarsen, 2010).

Os alvos de *Bullying* apresentam níveis elevados de *burnout* e níveis mais baixos de satisfação profissional e de bem-estar quando comparados com outros indivíduos que não foram alvos de *Bullying* (Einärsen, Matthiesen, & Skogstad, 1998) e apresentam mais queixas de fadiga mental, stresse psicológico e sintomas psicossomáticos quando comparados com os colegas que não sofreram deste flagelo (Agervold & Mikkelsen, 2004).

Para além dos sintomas que estão intimamente relacionados com a saúde dos indivíduos, a exposição a situações de *Bullying* também pode afetar o seu desempenho no trabalho. As vítimas apresentam, geralmente, diminuição de produtividade, pouca satisfação com o trabalho, temem ir para o trabalho, falência das suas capacidades para resolver problemas, baixa concentração, baixa autoconfiança e aumento da vontade/propensão para abandonar o local de trabalho (SHARP, 2011). Um estudo já realizado comprovou que este fenómeno afetava a satisfação profissional dos trabalhadores de forma negativa que, por sua vez, podia influenciar a

sua produtividade (Fisher-Blando, 2008). As vítimas de *Bullying* apresentavam, ainda, uma tendência para abandonar a organização (Yüksel & Tunçsiper, 2011).

Barling (1996 citado por Milczarek, 2010) classificou todas estas consequências em duas categorias: as diretas e as indiretas. Assim, mau humor, distração mental e medo de violência são as consequências diretas deste fenómeno. Quanto às consequências indiretas, estas podem ser psicológicas (depressão), psicossomáticas (dores de cabeça) e, ainda, organizacionais (absentismo, rotatividade de pessoal, exaustão emocional, acidentes, mau desempenho).

No relatório que elaboraram em 2003 acerca da prevenção da violência e assédio no local de trabalho, Di Martino e colaboradores sintetizaram que este fenómeno pode ter consequências físicas e psicológicas. As consequências físicas dependiam da severidade do ataque e podem ir de ferimentos leves até à morte. As consequências psicológicas dependiam da perceção individual da vítima e das estratégias de  *coping*  que esta utilizava.

Além dos problemas que comporta para a vítima, o *Bullying no Local de Trabalho* tem consequências negativas também para a sua família (Milczarek, 2010), tal como descreveu uma vítima: "(...) já tive duas experiências muito ruins de assédio moral. A minha família estava toda muito bem estabelecida e eu não tinha como mudar daquele local. Eu chegava em casa nervoso todo o dia, não tinha paciência com os meus filhos, meu casamento começou a entrar em crise e no banco eu já não rendia mais como antes. A solução foi mudar de agência e de cidade por causa dessa pressão" (Entrevistado 14 citado por Filho & Siqueira, 2008, p.27). Estes custos humanos referem-se à dor, ao medo e à redução da qualidade de vida que provoca nas vítimas, assim como à potencial tristeza que afetará os seus familiares e amigos mais próximos (Milczarek, 2010). Ao sentirem-se ameaçadas, as vítimas deixam de ter uma vida normal prejudicando, também, a sua vida pessoal e familiar. Há casos em que os indivíduos se sentem de tal forma esmagados que perdem toda a sua disposição e paixão pela vida, destruindo a sua identidade (Filho & Siqueira, 2008).

Hoel e colaboradores (2001) identificaram algumas das possíveis consequências do *Bullying* para as famílias das vítimas, como por exemplo, evitamento de encontros sociais, queixas de desconforto físico e doença, fuga a compromissos sociais, desprendimento dos laços familiares, dificuldades em encontrar outros empregos, descompromisso para com os seus papéis e responsabilidades familiares, intolerância aos problemas familiares, perda das relações de amizade, perda de rendimentos, perda de projetos partilhados, problemas conjugais, divórcio, despesas médicas, violência, diminuição do rendimento escolar das crianças, entre outros.

Os colegas de trabalho ou observadores/testemunhas também são afetados pelo problema (Milczarek, 2010). Presenciar comportamentos abusivos no local de trabalho pode ter um impacto direto e indireto nos observadores. Direto, pois estes temem ser o próximo alvo, e indireto, consequência do desconforto que presenciar este tipo de situações pode despoletar. Testemunhar situações de abuso é, igualmente, uma situação de abuso, daí poderem-se verificar alguns sintomas físicos e psicológicos nestes indivíduos (Araújo, 2009). Milczarek (2010) e Vartia (2001) referiram que os observadores ou testemunhas de *Bullying* apresentavam níveis e sintomas de stresse mais elevados do que os outros trabalhadores. Com mais frequência,

apresentavam sintomas de ansiedade (Hansen et al., 2006) e reações sintomáticas de stresse geral e mental (Vartia, 2001). Araújo (2009) salientou que as testemunhas sofrem, muitas vezes, devido ao facto de não poderem fazer nada para colocar termo à situação presenciada ou por se avaliarem como sendo incapazes de ajudar a vítima.

Obviamente que para as organizações os prejuízos também podem ser avultados. De acordo com os dados da Comissão Australiana de Produtividade (2010 citado por Caponecchia & Wyatt, 2011), o stresse, do qual o *Bullying* é parte, custa às organizações 10.1 bilhões de dólares anualmente, consequência do absentismo e dos problemas que comporta para os trabalhadores afetados.

Leymann (1996) referiu que a nível organizacional o *Bullying no Local de Trabalho* está associado a taxas de absentismo mais elevadas, ao aumento da rotatividade, à vontade e/ou intenção de abandonar a organização e ao recurso às reformas antecipadas. Simultaneamente, pode levar à diminuição da produtividade, índices de satisfação com o trabalho mais baixos, despedimentos compulsivos, aparecimento de problemas físicos e psicológicos e, em situações extremas, desordem de stresse pós-traumático ou suicídio.

De acordo com Hoel e colaboradores (2001) e a *World Health Organisation* (2003 citado por Milczarek, 2010), a prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* comporta os seguintes custos para as organizações: custos adicionais com reformas antecipadas; danificação da imagem da organização; diminuição da produtividade; diminuição da qualidade do produto; aumento da incapacidade dos indivíduos para o trabalho; aumento da rotatividade de pessoal; deterioração do clima organizacional; custos judiciais; perda de trabalhadores qualificados; diminuição da produtividade individual e grupal; redução da motivação, satisfação e criatividade; diminuição do número de clientes; custos de recolocação dos trabalhadores; absentismo e custos de formação de novos trabalhadores.

A SHARP (2011) dividiu em três os principais tipos de custos que a ocorrência deste fenómeno acarreta para as organizações: custo de substituição dos trabalhadores que abandonam a organização por serem vítimas de *Bullying* e o custo de formação dos novos trabalhadores; custos associados à diminuição de produtividade consequência do tempo de trabalho que os trabalhadores canalizam para enfrentarem as situações de *Bullying* e, por fim, custos associados às investigações por maus tratos na organização e potencial ação legal. Paralelamente, um ambiente de trabalho pautado por um clima de intimidação pode levar a que os trabalhadores não contribuam eficazmente com a sua força de trabalho, que deixem de dar ideias que contribuam para a melhoria contínua, que não forneçam feedback acerca das suas falhas e que sejam menos honestos relativamente ao seu desempenho (SHARP, 2011). Tal como referiu um gestor entrevistado por Filho e Siqueira (2008, p.27): “O assédio moral depõe contra o clima, contra o ambiente organizacional. Elimina qualquer condição de confiança. No meu caso, eu vivo tenso, meu trabalho é tenso, você não conta com uma margem natural e compreensível de erro. Para a empresa o prejuízo também é grande”. Está ainda comprovado que este fenómeno tem efeitos negativos na performance dos trabalhadores e no comprometimento organizacional (Yüksel & Tunçsiper, 2011).

Por fim, também a sociedade é afetada pelo fenômeno da violência no local do trabalho. O stresse e a violência causados pelo *Bullying* contribuem para o aumento da pressão sobre os serviços sociais e de previdência social, nomeadamente quando as vítimas ficam incapazes para o trabalho e têm que se aposentar por doença, salientando-se os custos médicos associados, benefícios e custos para os sistemas de segurança social (Filho & Siqueira, 2008). De acordo com Hoel e colaboradores (2001) as consequências do *Bullying* a nível societal são diversas e podem variar de acordo com o sistema de saúde e serviços sociais existentes em cada país, realçando os custos associados às reformas antecipadas, custos associados à incapacidade para o trabalho, custos associados ao desemprego, perda de recursos humanos ativos, custos médicos e de possíveis hospitalizações, perda potencial de trabalhadores produtivos.

Em suma, os custos associados ao fenômeno da violência no local de trabalho são inúmeros, atingindo a vítima do ponto de vista pessoal e profissional, incluindo a família, o seu círculo de amizades e relações sociais. Além da vítima, a própria organização e a sociedade em geral são afetadas, pois os custos que este problema pode comportar são significativos. Como tal, o *Bullying no Local de Trabalho* deve ser evitado através do recurso a medidas preventivas, que devem ser adotadas não só pelas organizações (com novas estratégias de gestão de recursos humanos), mas também pelo poder público (Ministério da Saúde ou Ministério Público), fiscalizando e educando para a prevenção desta e outras formas de violência no trabalho. No ponto que se segue serão apresentadas algumas medidas de intervenção propostas por diversos autores com o objetivo principal de promover uma cultura de dignidade e respeito pelo outro no local de trabalho, minimizando todos os custos associados a uma política de gestão que ignore ou até potencie este tipo de problema.

#### **1.4 *Bullying no Local de Trabalho e Intervenção***

O *Bullying no Local de Trabalho* não é um fenômeno simples ou fácil de detetar, identificar e categorizar. As suas consequências nem sempre se manifestam imediatamente, o que dificulta e retarda a sua identificação e resolução por parte das organizações (Rhodes et al., 2010). Por outro lado, as organizações não são apenas locais onde o *Bullying* ocorre, elas próprias incorporam um conjunto de práticas institucionalizadas que, nalguns casos, poderão incluir ou até encorajar comportamentos antiéticos. Nas organizações onde as práticas de *Bullying* são ignoradas, toleradas ou aceites, desenvolve-se um ciclo que contribui para a desmoralização/desmotivação dos trabalhadores, afetando quer as vítimas, quer os observadores/ testemunhas (Lutgen-Sandvik, 2006). Filho e Siqueira (2008) defenderam que as organizações têm que parar de negar a existência deste problema, fruto do medo de manchar a sua imagem e reputação e começar a implementar medidas efetivas para combatê-lo, já que ao ignorarem o problema estão a inviabilizar a sua solução e a adoção de medidas preventivas. Contudo, Salin (2008) referiu que antes de se recomendar formas de prevenir a ocorrência de *Bullying*, é de suma importância que

haja um conhecimento profundo dos fatores que podem potenciá-lo e, nesta matéria, há já um conjunto de investigações empíricas realizadas e que identificaram alguns fatores organizacionais de risco, como por exemplo, o estilo de liderança, o ambiente organizacional, a organização do trabalho, a cultura organizacional e o clima social.

De acordo com a SHARP (2011), para combater este tipo de práticas, as organizações deverão fomentar a criação de uma cultura colaborativa de segurança, direcionando a sua atenção para a segurança e criando contextos onde os trabalhadores possam expor os seus problemas e resolvê-los em conjunto. Entre outras atividades, sugerem a criação de um *Código de Conduta* que defina comportamentos adequados e comportamentos inaceitáveis e inclua políticas e procedimentos de resposta. Os trabalhadores deverão assinar uma declaração de compromisso de respeito por esse *Código de Conduta* e dever-se-á encorajar a denúncia dos comportamentos indesejados (administrando questionários regularmente e criando grupos de discussão, por exemplo). Após a análise dos dados recolhidos, dever-se-á providenciar formação para os líderes, gestores e todos os trabalhadores acerca de como reagir perante comportamentos inaceitáveis. Paralelamente, dever-se-á formar uma comissão interdisciplinar para analisar e verificar o *Código de Conduta* quando necessário e, por fim, definir um conjunto de procedimentos para analisar e lidar com os comportamentos inaceitáveis.

Numa linha de raciocínio semelhante, Salin (2008) referiu que vários investigadores parecem concordar quanto à criação de uma política específica *anti-Bullying* que inclua um compromisso explícito com um ambiente de trabalho livre de *Bullying*, uma definição clara dos tipos de comportamentos que são considerados *Bullying* e os que não o são, assim como uma declaração onde constem as consequências para quem violar esta política. A isto, Richards e Daley (2003 citado por Salin, 2008) acrescentaram que é muito importante haver uma clarificação da responsabilidade suportada pelos vários intervenientes, identificando-se trabalhadores específicos a quem reportar a ocorrência das situações indesejáveis e explicando o procedimento a realizar aquando da investigação formal e informal das queixas.

Heloani (2004) realçou que possuir um *Código de Ética ou Conduta* pode não ser suficiente, na mesma proporção em que termos um Código Penal que condena roubos, raptos ou homicídios, não impede que este tipo de crimes ocorra com muita frequência. Este autor sugeriu que as organizações, através do seu Departamento de Recursos Humanos, devem propiciar aos trabalhadores vitimizados mecanismos para que estes possam denunciar as ocorrências, por escrito, de forma sigilosa, garantindo o seu anonimato. Mas isto parece não ser suficiente. No seu entender, são as condições e a filosofia que fomentam a competitividade exacerbada que devem mudar, pois apenas um efetivo processo de humanização do trabalho poderá fazer retroceder esta tendência. Opinião semelhante foi defendida por Salin (2008), que enfatizou que o sucesso de uma política de combate ao *Bullying* não se consubstancia unicamente na existência de um documento formal escrito, sendo o processo de desenvolvimento e implementação desta política, no mínimo, tão importante quanto o seu conteúdo.

Filho e Siqueira (2008) realçaram que a introdução de políticas e procedimentos que visem a prevenção e monitorização de casos de *Bullying* não deve ser tarefa exclusiva do

Departamento de Recursos Humanos. Deve, antes, ser uma preocupação de todos os gestores e trabalhadores, incluindo aqueles que não se sentem ameaçados, pois este problema afeta grandemente o ambiente de trabalho. Richards e Daley (2003 citado por Salin, 2008) corroboraram esta ideia, enfatizando que é fulcral o envolvimento de trabalhadores dos diversos níveis hierárquicos da organização e de representantes sindicais em todo este processo, pois só uma ampla participação de todos poderá dar relevância e ênfase ao mesmo, contribuindo para a consciencialização e aceitação deste em toda a organização. Araújo e colaboradores (2012) e Filho e Siqueira (2008) referiram que ao Departamento de Recursos Humanos caberá a preocupação com os fatores situacionais no ambiente de trabalho, ou seja, o clima organizacional deficiente, pressão e avaliação dos resultados baseada no volume de produção, sistema de recompensas baseados em objetivos individuais, organização do trabalho pobre e/ou disfunções na cultura organizacional.

Intervir cedo neste problema é deveras importante, o que significa obter informações rápidas acerca dos comportamentos inaceitáveis (Salin, 2008), devendo-se considerar a verificação do ambiente de trabalho e monitorização dos trabalhadores envolvidos no processo como fatores com importância na estratégia de prevenção, através da realização de reuniões de discussão com estes e da distribuição regular de questionários pelos trabalhadores que poderão fornecer informação útil para uma intervenção precoce (Matthiesen et al., 2006 citado por Salin, 2008).

Milczarek (2010) identificou um conjunto de boas-práticas que permitirão às organizações lidar com o fenómeno da violência no local de trabalho:

- 1) Tem que ser promovida uma consciencialização e o reconhecimento do *Bullying*. Contudo, alerta que esta consciencialização e reconhecimento do *Bullying* como um problema difere de país para país dentro da UE e até entre organizações pertencentes ao mesmo país. Como tal, é imperioso que se reconheça o problema de forma adequada para que não haja resistência às intervenções, pois só são bem-sucedidas as intervenções para as quais os trabalhadores estão bem preparados.
- 2) O *Bullying* tem que ser encarado como um problema do ambiente de trabalho. A prevenção e redução deste problema deve concentrar-se na redução dos riscos do *Bullying* no ambiente psicossocial de trabalho, tendo atenção aos riscos psicossociais, o ambiente no local de trabalho, a cultura organizacional e as práticas de liderança. Iniciativas centradas na personalidade dos indivíduos apresentam grandes probabilidades de insucesso.
- 3) A criação de políticas anti-*Bullying* e códigos de conduta que incluam procedimentos claros e operáveis para prevenir e lidar com este problema é de extrema importância para as organizações, pois só assim poderão gerir o problema.
- 4) É fulcral a criação de uma cultura de respeito no local de trabalho. É, também, importante que haja intervenção da gestão na prevenção do *Bullying*, formando-se os gestores para que possam gerir estes casos de forma responsável e de acordo com a

lei e desenvolvendo as competências dos gestores e dos trabalhadores para um combate efetivo ao problema.

- 5) Por fim, a organização deve estar preparada para lidar e solucionar prontamente cada caso de *Bullying* que ocorra e sempre que a organização recorrer a consultores externos que os apoiem na resolução deste tipo de problemas, é fundamental que estes consultores adotem uma postura neutra e imparcial.

Salin (2008), num estudo realizado aos municípios da Finlândia (n=205) com o objetivo de identificar as medidas implementadas no combate ao *Bullying*, no contexto da Gestão dos Recursos Humanos, concluiu que grande parte dos municípios adotaram as medidas que são propostas pela literatura existente, de uma forma geral. Nos municípios com gestores de recursos humanos mais jovens, as medidas anti-*Bullying* eram mais comuns, o que pode revelar uma maior atenção canalizada para este problema por parte dos profissionais que completaram a sua formação mais recentemente. Porém, os resultados obtidos sugerem que as medidas de prevenção são frequentemente adotadas em consequência dos problemas reportados e não tanto como medidas de prevenção, fazendo parte duma estratégia reativa em vez de preventiva. Por outro lado, foram encontradas práticas semelhantes e/ou iguais em muitos dos municípios estudados, o que pode indicar que apesar de estarem a ser adotadas as melhores e mais difundidas práticas neste campo, tudo pode não passar de uma imitação de outras organizações, deixando para trás as especificidades e características de cada organização, podendo significar que os intervenientes estão pouco comprometidos e conscientes das políticas, faltando os detalhes necessários para enfrentar com sucesso o *Bullying* num ambiente particular. Uma política que se revela desajustada a um contexto organizacional específico está menos preparada para ser implementada e é menos provável que seja eficaz se for aplicada quando ocorrer uma situação de *Bullying*.

A criação de políticas *anti-Bullying* não é importante apenas para as vítimas, na medida em que também fornece aos gestores orientações e conselhos sobre como lidar com o problema, podendo deixá-los mais à vontade e com mais competência para reagir adequadamente perante estas situações (Salin, 2008). Lidar com os comportamentos de *Bullying no Local de Trabalho* poderá trazer diversos benefícios para qualquer organização: aumentar a satisfação dos trabalhadores, aumentar a reputação da própria organização, criar uma cultura de profissionalismo, servir de modelo para outras organizações e transformar a organização num local de trabalho civilizado, produtivo e desejável (SHARP, 2011).

Nas situações mais graves de *Bullying no Local de Trabalho*, a intervenção deverá passar pela instauração de processos disciplinares dos quais resultarão sanções para os agressores, como a demissão, por exemplo. Uma vez que, geralmente, as vítimas ocupam posições mais frágeis, é fundamental protegê-las da estigmatização e da retaliação, proporcionando-lhes, caso necessário, ajuda psicológica e tratamento médico. Devido aos efeitos que a exposição a comportamentos de natureza violenta produz nos indivíduos, poderá ser necessário desenvolver um programa de reabilitação que garanta a reintegração da vítima no grupo de trabalho e a recuperação do trabalho produtivo por completo (Einärsen & Hoel, 2008 citado por Sousa, 2011).

Apesar de tudo, não existem programas-tipo que solucionem este problema de uma vez por todas. Sugere-se, portanto, que as organizações desenvolvam uma capacidade de reflexão capaz de diagnosticar os seus problemas particulares e terem a coragem de tratá-los como uma responsabilidade ética que implica a defesa dos direitos dos trabalhadores (Rhodes et al., 2010). É de suma importância privilegiar o respeito e a escuta dos problemas dos trabalhadores, esforçando-se para funcionar de forma sadia, não obstante o stresse e a pressão do mercado. Estilos de liderança que valorizem o respeito pelos trabalhadores podem revelar-se um aliado na promoção do bem-estar organizacional. É necessário valorizar a componente humana, considerando cada indivíduo como único, com os seus traços de personalidade e fragilidades próprias, não esquecendo a sua componente afetiva e emotiva. A solução passa, também, pelo reforço do diálogo nas relações profissionais, de forma a ser possível a identificação das pessoas que estão em dificuldade ou com problemas, antes que sejam vitimizadas pelo *Bullying*. Para além disto, é imperioso que haja uma vontade efetiva de mudar por parte da organização e dos próprios trabalhadores, independentemente da sua posição hierárquica (Filho & Siqueira, 2008).

Um estudo longitudinal, de duas etapas, realizado em Espanha nos anos 2004 e 2005, envolvendo 696 trabalhadores de 66 centros de assistência a pessoas com deficiência da comunidade valenciana concluiu ser muito pertinente a utilização de um “diário de incidentes” por parte das organizações, cujo principal objetivo será detetar o mais cedo possível a possibilidade de um trabalhador estar a ser vítima de *Bullying*. Este diário poderá ajudar na busca de soluções preventivas e estratégias de enfrentamento, assim como ajudar a descartar a possibilidade dos trabalhadores serem vítimas deste problema (Domínguez et al., 2011). Estes investigadores observaram, ainda, que quanto maior era o apoio social existente no local de trabalho, menor era a incidência de *Bullying* sofrido pelo trabalhador ao fim de um ano. Esta conclusão é corroborada por Schat e Kelloway (2003 citado por Domínguez et al., 2011) que comprovaram que as vítimas de *Bullying* que beneficiavam de um elevado apoio social dentro e fora do trabalho manifestavam maior bem-estar emocional e saúde física que as vítimas que não tinham esse apoio. Por outro lado, está comprovado que quando não existe apoio social no trabalho, o apoio proporcionado pela família e amigos das vítimas pode protegê-las contra os efeitos nefastos da violência no local de trabalho (Matthiesen et al., 2003 citado por Domínguez et al., 2011).

Mas não é só a organização que deve desenvolver e implementar políticas anti-*Bullying*. Também os trabalhadores deverão adotar comportamentos de intolerância para com este problema, recuperando o controlo da situação através do reconhecimento de que é vítima de *Bullying*, percebendo que não é a fonte do problema e reconhecendo que o *Bullying* está sob controle e que nada tem a ver com a sua performance. A sua ação deverá passar por manter um diário detalhado da natureza do *Bullying* (anotando datas, momentos, lugares, o que foi dito ou feito e quem estava presente) e obtendo cópias de documentos que possam comprovar os ataques e guardar as cópias que contradizem as acusações do agressor contra a vítima. As vítimas devem prever que o agressor negará as suas acusações ou até desconstruí-las, pelo que é importante ter uma testemunha consigo em qualquer reunião com o agressor e, por fim, reportar os comportamentos desadequados às pessoas apropriadas para o efeito (SHARP, 2011).

A Organização Mundial da Saúde (OMS) propôs, em 2003, alguns métodos que podem ser utilizados para lidar com o fenômeno da violência no local de trabalho, apresentando três tipos/fases de prevenção (Milczarek, 2010):

- 1) *Prevenção primária* - as organizações devem adotar formas de informar e formar os seus gestores e trabalhadores nesta matéria. Esta ideia pode ser concretizada através da criação de diretrizes e códigos de ética que encorajem comportamentos éticamente aceitáveis, confiança no profissionalismo, um clima de tolerância e liberdade de atitudes e desencorajando a aceitação de atitudes indulgentes ou comportamentos impróprios. Neste nível de intervenção, os métodos a utilizar podem ser:
  - Informação e educação acerca do problema e das suas consequências;
  - Diretrizes que contenham informação acerca da natureza e extensão do problema e os seus efeitos na saúde e na qualidade de vida dos trabalhadores;
  - Código de ética que inclua uma declaração expressa de que a organização não tolerará comportamentos antiéticos e discriminação;
  - Contratos que incluam cláusulas que regulem a matéria e prevejam a aplicação de sanções para qualquer violação das regras.
- 2) *Prevenção secundária* - uma vez iniciado o processo de *Bullying no Local de Trabalho*, torna-se difícil controlá-lo, a menos que tenham sido tomadas medidas atempadamente. Nestas situações, a OMS propõe a adoção dos seguintes métodos:
  - Identificação de um confidente, que pode ser um trabalhador ou outra pessoa não pertencente à organização, cuja tarefa será ouvir qualquer pessoa que se considere vítima deste problema. O facto de a vítima reconhecer o problema já é bastante positivo, pois pode quebrar o efeito de negação que muitas vezes encobre a agressão. Por outro lado, permite à vítima clarificar a sua experiência, distanciando-se da situação e, por fim, tomar uma atitude que coloque um fim às agressões;
  - Identificação de um mediador cujo papel é proporcionar às partes em conflito uma reunião onde possam discutir e resolver as suas diferenças e negociar uma solução para o problema. Isto permite a confrontação dos diferentes pontos de vista e a comunicação das emoções. Este processo de mediação não tem como objetivo encontrar o culpado do problema, mas permitir às partes que se compreendam, analisando o que se passou e estabelecendo uma solução que lhes permita continuar a trabalhar juntas ou separadamente, mas num clima de respeito mútuo.
- 3) *Prevenção terciária* - considerando que o *Bullying* pode acarretar consequências graves para os trabalhadores e com o intuito de ajudar as vítimas a recuperar a sua saúde e dignidade, a OMS propõe as seguintes medidas:

- Diagnóstico precoce dos efeitos na saúde dos trabalhadores. Isto pode diminuir as consequências do problema a todos os níveis, individual, familiar e rede de contatos sociais;
- Criação de grupos de conscientização que juntem as pessoas que de alguma forma foram vitimizadas com este problema. A partilha de experiências similares ajuda as vítimas a compreender que não são os únicos responsáveis pelo problema, a reconhecer a agressão e, se necessário, a modificar o seu próprio comportamento;
- Criação de legislação específica para o problema que encoraje a criação de medidas preventivas para reduzir a ocorrência deste tipo de situações; que proteja os trabalhadores que têm a coragem de reportar as situações de *Bullying*; que proporcione alívio adequado aos alvos de *Bullying* severo (incluindo compensações monetárias pelos danos causados e quando aplicável, reintegração no seu cargo) e que puna os agressores e os empregadores que lhes permitiram que abusassem dos seus colegas.

Do exposto neste ponto, conclui-se que as organizações e os seus gestores necessitam de desenvolver políticas anti-*Bullying* visíveis e adotar medidas ativas de prevenção deste tipo de comportamentos abusivos, com o objetivo de promover uma cultura organizacional de respeito e dignidade no local de trabalho. Dado que existem organizações cujas culturas organizacionais possuem características, estruturas, trabalhadores, relações interpessoais e estilos de liderança que podem ser mais propícios à proliferação do *Bullying*, é deveras importante e útil a existência de uma política de gestão de recursos humanos orientada para a identificação de todos os tipos de resistência organizacional previsíveis e, conseqüentemente, orientada para a delimitação e implementação de estratégias de intervenção para a mudança desses comportamentos.

# Capítulo II

## Estudo Empírico

## 2.1 Metodologia

O Capítulo II tem como objetivo apresentar o estudo empírico realizado: descrição da metodologia utilizada, apresentação e discussão dos resultados e limitações do estudo. Neste ponto serão apresentados os objetivos e hipóteses do estudo, os participantes (critérios definidos para a escolha da amostra e a sua caracterização), as variáveis em estudo, os instrumentos utilizados no processo de recolha de informação (validade e fiabilidade na amostra em estudo), os procedimentos de recolha de dados e os procedimentos de análise estatística dos dados.

### 2.1.1 Objetivos e Hipóteses

A elaboração dos objetivos e hipóteses decorrem da revisão da literatura anteriormente apresentada. Após a leitura do capítulo anterior verifica-se que o *Bullying no Local de Trabalho* é um problema grave que ocorre na maior parte das organizações, independentemente do seu setor de atividade, onde não se exclui o setor da educação. Neste contexto, o objetivo geral deste trabalho é:

- Caracterizar a prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* entre os profissionais do ensino superior politécnico e a sua relação com a *Saúde* e a *Satisfação com o Trabalho*.

Os objetivos específicos desta investigação são:

- 1) Comparar a taxa de prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* numa instituição de ensino superior politécnico do Norte do país com as taxas de outros setores de atividade estudados em Portugal;
- 2) Analisar a relação entre o *Bullying no Local de Trabalho* e indicadores de *Saúde* dos profissionais do ensino superior politécnico;
- 3) Analisar a relação entre o *Bullying no Local de Trabalho* e a *Satisfação* dos profissionais do ensino superior politécnico com o seu trabalho;
- 4) Explorar a relação entre as variáveis demográficas e profissionais estudadas e a experiência de *Bullying no Local de Trabalho*, *Saúde* e *Satisfação com o Trabalho*;
- 5) Auscultar a opinião dos profissionais acerca da existência ou não de uma cultura de promoção de respeito e dignidade no seu local de trabalho, assim como das suas propostas de melhoria nesta área específica.

Na sequência destes objetivos, foram formuladas as hipóteses que se seguem:

*Hipótese 1:* Prevê-se que o *Bullying no Local de Trabalho* seja um preditor significativo de *Saúde Mental* e *Sintomatologia Física* e *Psicológica* dos profissionais do ensino superior politécnico. Ou seja, quanto maior for a avaliação

de *Bullying no Local de Trabalho*, maiores são as percepções de ansiedade e depressão e as queixas físicas e psicológicas relatadas.

*Hipótese 2*: Prevê-se que a experiência de *Bullying no Local de Trabalho* seja um preditor significativo de *Satisfação com o Trabalho* dos profissionais do ensino superior politécnico. Ou seja, quanto maior for a avaliação de *Bullying no Local de Trabalho*, menor é a *Satisfação* dos profissionais com o seu trabalho.

Considerando, ainda, as diversas variáveis sociodemográficas e profissionais fundamentais para a compreensão do *Bullying no Local de Trabalho* neste setor de atividade, o estudo é complementado com as seguintes análises exploratórias:

- Pretende-se investigar a relação existente entre as variáveis demográficas (*Sexo, Idade, Estado Civil, Habilitações Literárias*) e a prevalência de *Bullying no Local de Trabalho*, assim como, com a *Saúde e Satisfação com o Trabalho*.
- Pretende-se investigar a relação existente entre as variáveis profissionais (*Categoria Profissional e Antiguidade no Serviço*) e a prevalência de *Bullying no Local de Trabalho*, assim como, com a *Saúde e Satisfação com o Trabalho*.

### **2.1.2 Variáveis em Estudo**

As variáveis selecionadas para este estudo surgiram após a realização da revisão bibliográfica acerca do fenómeno do *Bullying no Local de Trabalho* e as suas consequências para a *Saúde e Satisfação com o Trabalho*.

Neste contexto, foram identificadas as seguintes variáveis:

- *Bullying*:
  - *Bullying Total*;
  - *Bullying Profissional*;
  - *Bullying Pessoal*;
  - *Bullying Sobrecarga de Trabalho*.
  
- *Saúde*:
  - *Saúde Mental*:
    - *Saúde Mental Total*;
    - *Ansiedade*;
    - *Depressão*.
  - *Sintomatologia*:
    - *Sintomatologia Total*;
    - *Sintomatologia Física*;
    - *Sintomatologia Psicológica*.
  
- *Satisfação com o Trabalho*.

Além destas variáveis, nas análises exploratórias serão consideradas algumas das variáveis demográficas e profissionais que abaixo se apresentam:

- Variáveis Demográficas:
  - *Idade:*
    - < 20 anos;
    - 20 a 29 anos
    - 30 a 39 anos;
    - 40 a 49 anos;
    - 50 a 59 anos;
    - >=60 anos.
  
  - *Sexo:*
    - Masculino;
    - Feminino.
  
  - *Estado Civil:*
    - Solteiro;
    - Casado / União de Facto;
    - Divorciado / Separado;
    - Viúvo.
  
  - *Habilitações Literárias:*
    - 1º ciclo (4ª classe);
    - 2º ciclo (6ª classe);
    - 3º ciclo (9º ano);
    - 12º ano;
    - Licenciatura;
    - Mestrado;
    - Doutoramento;
    - Pós-Doutoramento.
  
- Variáveis Profissionais:
  - *Unidade Orgânica (UO):*
    - UO1;
    - UO2
    - UO3;
    - UO4;
    - UO5;
    - UO6;
    - UO7;

- UO8;
- *Vínculo Contratual:*
  - Contrato Trabalho Funções Públicas por Tempo Indeterminado;
  - Contrato Trabalho Funções Públicas por Tempo Indeterminado - Período Experimental;
  - Contrato Trabalho Funções Públicas a Termo Resolutivo Certo;
  - Prestação de Serviços;
  - Outro.
- *Categoria Profissional:*
  - Professor Assistente Convidado ou Equiparado;
  - Professor Assistente ou Equiparado;
  - Professor Adjunto ou Equiparado;
  - Professor Coordenador;
  - Professor Coordenador Principal;
  - Assistente Operacional;
  - Assistente Técnico;
  - Técnico Superior.
- *Carga Horária:*
  - Tempo inteiro com exclusividade;
  - Tempo inteiro sem exclusividade;
  - Tempo parcial.
- *Anos de Serviço:*
  - < 1 ano;
  - 1 a 3 anos;
  - 3 a 5 anos;
  - 5 a 10 anos;
  - 10 a 15 anos;
  - 15 a 20 anos;
  - > 20 anos.
- *Sexo do Superior Hierárquico:*
  - Masculino;
  - Feminino.

### 2.1.3 Instrumentos

A Tabela 1 apresenta os instrumentos que foram administrados, os seus autores e objetivos. As variáveis selecionadas foram medidas através de instrumentos de autorrelato. Os instrumentos utilizados já se encontravam adaptados e validados para a população portuguesa e evidenciavam boas qualidades psicométricas que permitiam uma maior segurança na análise dos dados. Foi solicitada autorização aos autores dos instrumentos para a utilização dos mesmos. Desenvolveram-se, também, duas questões abertas e uma ficha demográfico-profissional adequada às características da população em estudo e aos objetivos da investigação.

Tabela 1

*Lista de Instrumentos Utilizados no Estudo, Autores e Objetivos*

Instrumento	Objetivos
<i>Negative Acts Questionnaire – Revised (NAQ-R)</i> (Einärsen & Raknes, 1997; Hoel & Einärsen, 2004); Adaptação – (Araújo, McIntyre & McIntyre, 2004, 2006).	Avaliar o <i>Bullying no Local de Trabalho</i> nas suas vertentes pessoais e profissionais; Caraterizar a prevalência do <i>Bullying no Local de Trabalho</i> .
<i>The General Health Questionnaire (G.H.Q. 12)</i> (Goldberg, 1978); Adaptação – (McIntyre, McIntyre & Redondo, 2004).	Avaliar as perceções apresentadas pelos indivíduos acerca da sua saúde de um modo geral (face a acontecimentos de vida recentes), permitindo identificar sintomatologia clínica.
<i>Rotterdam Symptom Checklist (RSCL)</i> (Haes, Knippenberg & Neijt, 1990); Adaptação – (McIntyre & Gameiro, 1998).	Avaliar as queixas de saúde física e psicológica apresentadas pelos indivíduos.
<i>Job in General (JIG)</i> (Balzer, Kihm, Smith, Irwin, Bachiochi, Robie, Sinar & Parra, 1997); Adaptação – (McIntyre, McIntyre & Silvério, 2000).	Avaliar a satisfação dos indivíduos com o seu trabalho em geral.
Questões Abertas	Auscultar a opinião dos profissionais acerca da existência ou não de uma cultura de promoção de respeito e dignidade no seu local de trabalho, assim como de propostas de melhoria nesta área específica.
Ficha Demográfico-Profissional	Recolher dados demográfico-profissionais dos indivíduos.

Seguidamente serão apresentados individualmente os instrumentos utilizados, incluindo as suas características psicométricas originais e, quando adequado, as da amostra em estudo.

### **Negative Acts Questionnaire – Revised (NAQ-R)**

O NAQ foi desenvolvido em 1994 por Einärsen e colaboradores mas a sua versão original de vinte e dois itens só foi apresentada em 1997 (Einärsen & Raknes, 1997). Este instrumento pretende avaliar a perceção de exposição ao *Bullying* e vitimização no local de trabalho e mede a exposição a um determinado comportamento negativo e os sentimentos de vitimização. A construção dos itens baseou-se numa revisão da literatura (que diferencia o comportamento exibido pelo ofensor, o comportamento percebido pela vítima e os sentimentos de estar a ser vítima) e em entrevistas realizadas a vítimas de *Bullying* em contexto de trabalho (setor industrial). As hipóteses de resposta, na sua primeira versão, apresentavam-se sob o formato de uma escala do tipo *likert* com quatro alternativas de resposta: *nunca*, *às vezes*, *semanalmente* e *diariamente*. Nos seus vinte e dois itens não havia qualquer referência ao termo *Bullying*. Contudo, existia um item adicional (vigésimo terceiro) que media o sentimento geral de ter sido vítima de *Bullying* no trabalho, de acordo com uma definição do conceito previamente apresentada. Para que um sujeito se identificasse como vítima, os autores consideravam a necessidade de ter existido exposição a pelo menos um comportamento negativo por parte de outrém, durante os últimos seis meses, ou que a vítima se autoavaliasse como tal de acordo com a definição, pelo menos com intensidade maior ou igual a “às vezes”. A fidelidade deste instrumento, medida através do *Alfa de Cronbach*, foi elevada em vários estudos efetuados: .87 (Einärsen et al., 1996) ou .92 (Einärsen & Raknes, 1997). No estudo da sua validade do construto, Einärsen e Raknes (1997) após a realização de uma análise fatorial com rotação *varimax* identificaram 5 dimensões no NAQ (26% da variância explicada): *Bullying relacionado com o trabalho*, *Exclusão Social*, *Controlo Social*, *Abuso Físico* e *Bullying Pessoal*.

Mais tarde, o NAQ foi revisto dando origem ao NAQ-R composto por vinte e nove itens, incluindo um item para autoavaliação como vítima de *Bullying*, de acordo com uma definição do conceito apresentada (Einärsen S. , Raknes, Mathiesen, & Hellesoy, 1994). Após análise da consistência interna do instrumento, os autores retiraram alguns itens, ficando com uma escala de vinte e dois itens. Mantiveram uma escala de respostas do tipo *likert*, mas com cinco opções de resposta: *nunca*, *às vezes*, *mensalmente*, *semanalmente* e *diariamente*. A consistência interna deste instrumento foi elevada (*Alfa de Cronbach* =.91) e a sua validade de construto indicou dois fatores: o primeiro Fator – *Bullying Pessoal* - resultou de catorze itens e o segundo Fator – *Bullying Relacionado com o Trabalho* – resultou de 8 itens. Ambas as subescalas revelaram uma boa fidelidade (.87 e .81, respetivamente).

A adaptação do NAQ-R à população portuguesa foi efetuada por Araújo e colaboradores em 2004 e testada numa amostra piloto de 259 trabalhadores pertencentes ao setor da indústria e dos serviços (Araújo, 2009). A realização da análise fatorial de componentes principais com indicação prévia de três fatores sugeriu a existência de um fator que os autores denominaram de *Bullying Profissional* (10 itens) e que explicava 22.42% da variância total. O segundo fator explicava 19.58% da variância total e denominaram-no de *Bullying Pessoal* (7 itens). O último fator encontrado explicava 9.32% da variância e foi denominado de *Sobrecarga de Trabalho* (2 itens). Todos somados, estes fatores explicavam 51.32% da variância. Os autores aplicaram, ainda, o

teste de esfericidade de Bartlett que apresentou um *Qui-quadrado* de 5398,718 para  $p < .001$  (altamente significativo) e uma adequação da amostra Kaizer-Meyer Olkin (KMO) de .918 (muito boa). Foram eliminados três itens (10, 17 e 19) uma vez que não saturavam em nenhum dos fatores. A fidelidade da escala global foi elevada (.89) e das subescalas também (.85, .82 e .72, respetivamente) (Araújo, 2009). De acordo com o conteúdo dos itens, os autores interpretaram os fatores encontrados do seguinte modo:

Fator I (*Bullying Profissional*) - Este fator estava associado em primazia a comportamentos referentes à atividade profissional, sendo a vítima assediada através de comportamentos do tipo “obrigado a desempenhar funções abaixo do nível das suas competências”, “substituírem responsabilidades chave da sua função”, “alguém esconde informação que afeta o seu desempenho”, “pressão para não reclamar direitos” ou “opiniões ignoradas”.

Fator II (*Bullying Pessoal*) - Este fator referia-se a um conjunto de atos negativos associados a questões pessoais relacionados com a vítima do tipo: “intimidação”, “ameaças de violência física”, “objeto de gozo e sarcasmo”, “comentários ofensivos acerca da sua pessoa”, “berrarem-lhe ou ser alvo de explosões de raiva”, “enfrentar reações hostis”. Estes itens referiam-se essencialmente a características inerentes ao indivíduo e distintas da profissão.

Fator III (*Bullying Sobrecarga de Trabalho*) – Este fator estava associado a uma elevada quantidade e intensidade de atividades exigidas ao trabalhador com itens do tipo “serem-lhe atribuídas tarefas com objetivos ou prazos irrealistas” e “ser exposto a uma quantidade de trabalho excessiva e impossível de realizar”.

A validade convergente e divergente do NAQ-R também foi estudada. Os autores verificaram o comportamento convergente da escala relativamente a outros instrumentos a ela associados, nomeadamente o GHQ-12, o JIG, e o RSCL. Cada um dos fatores do NAQ-R correlacionava-se significativamente e positivamente com o GHQ-12 e com o RSCL e negativamente com a medida de satisfação no trabalho (JIG), sendo que eram todas significativas para  $p < .001$ , evidenciando uma boa validade do instrumento. Concluiu-se, desta forma, que os dados piloto de validação do NAQ-R numa população portuguesa eram promissores, indicando boas qualidades psicométricas. Este instrumento permite medir a prevalência de *Bullying* através de três critérios (objetivo, subjetivo e fino/conservador) que mais adiante serão explicados.

### **Caraterísticas psicométricas do NAQ-R na amostra em estudo**

Neste trabalho, optou-se por manter a mesma estrutura fatorial da adaptação e validação do instrumento à população portuguesa efetuada por Araújo e colaboradores (2004), tal como foi apresentada anteriormente. A fidelidade dos valores da escala global (*Bullying Total*) nesta amostra, considerando esta medida como unidimensional, é muito boa (*Alfa de Cronbach*=.90), sendo semelhante à registada pelos autores portugueses (.89). A subescala *Bullying Profissional* apresenta uma boa consistência interna (*Alfa de Cronbach*=.86) e as subescalas *Bullying Pessoal* e *Bullying Sobrecarga de Trabalho* apresentam uma consistência interna razoável (*Alfa de Cronbach*=.70 e .72, respetivamente). Conclui-se, portanto, que este instrumento mantém as suas

qualidades psicométricas na amostra aqui em estudo, podendo ser utilizado com confiança nos testes de hipóteses.

### **General Health Questionnaire (GHQ-12)**

O GHQ-12 é uma versão reduzida da versão original do GHQ-28, cujo principal objetivo é avaliar as percepções dos indivíduos relativamente à sua saúde de um modo geral, tendo em conta acontecimentos recentes da sua vida (Goldberg, 1972). Apresenta uma boa capacidade na deteção de alterações no funcionamento normal do trabalhador, medindo a saúde mental e o bem-estar psicológico dos indivíduos (Ribeiro & Antunes, 2003 citado por Araújo, 2009). É composto por doze itens e apresenta uma escala de respostas de formato *likert* com quatro categorias de resposta: *melhor do que habitualmente, como habitualmente, menos do que habitualmente e muito menos do que habitualmente*. De acordo com o autor do instrumento, o teste pode ser cotado de duas formas distintas, tendo sido escolhida neste estudo a segunda opção:

- 1) Cotar as respostas dando “zero” às duas primeiras opções de resposta (*melhor do que habitualmente e como habitualmente*) e “um” às outras duas opções de resposta (*menos do que habitualmente e muito menos do que habitualmente*). Esta forma permite obter leques de variação de 0 a 12 e é mais indicada para identificar casos clínicos;
- 2) Cotar de acordo com o tipo *likert*, atribuindo 0, 1, 2 e 3, respetivamente. Permite avaliar o grau de perturbação com maior acuidade já que se distribui de 0 a 36 pontos, sendo que os valores acima de 20 pontos são considerados clínicos (Goldberg & Williams, 1988).

No que se refere à sua validade de construto, os dados da estrutura fatorial não se têm revelado consistentes (Araújo, 2009). Um estudo realizado em Portugal com 705 profissionais de saúde apresentou uma estrutura fatorial de 2 Fatores que explicavam 46.5% da variância total (números próximos ao da versão original) e um *Alfa de Cronbach* de .83 para o total dos 12 itens, revelando uma boa consistência interna (McIntyre et al., 2007 citado por Araújo, 2009). Neste estudo foi utilizada a versão do GHQ-12 adaptada à população portuguesa por McIntyre e colaboradores, servindo de indicador de sintomatologia que merece atenção clínica, tal como aconselhado pelos autores da versão original.

### **Caraterísticas psicométricas do GHQ-12 na amostra em estudo**

Tendo em consideração o facto deste instrumento ter sido aplicado, na maior parte das vezes, a populações clínicas, estudou-se a sua estrutura fatorial, de forma a verificar o seu comportamento numa população dita “normal” ou “não-doente”, como é o caso da população trabalhadora. A realização da análise fatorial de componentes principais com indicação prévia de dois fatores (tal como sustentam alguns autores) permitiu identificar o Fator I – *Depressão* - composto por 6 itens que explica 29.9% da variância e o Fator II – *Ansiedade* – também composto por 6 itens e que explica 26.1% da variância total, perfazendo um total de 56% da variância total

explicada, conforme se verifica na Tabela 2. O teste da esfericidade de Bartlett apresentou um Qui-quadrado de 1627.069 para  $p < .001$  e uma adequação da amostra Kaiser-Meyer Olkin (KMO) de .855 (boa). Todos os itens obtiveram valores de saturação superiores a .60. A fidelidade dos valores da escala global (GHQ Total), se se considerar esta medida como unidimensional (à semelhança de outros autores), é boa (*Alfa de Cronbach* = .86). Apesar do item 3 - “tem sentido que tem um papel importante nas coisas que se envolve” – possuir um coeficiente de correlação com a escala total inferior a .30, optou-se por mantê-lo na escala já que a sua eliminação não alteraria significativamente o valor do *Alfa de Cronbach*. As subescalas do instrumento revelaram, também, uma boa consistência interna (GHQ-Depressão: *Alfa de Cronbach* = .86; GHQ-Ansiedade: *Alfa de Cronbach* = .82). Confirma-se, portanto, que este instrumento apresenta boas qualidades psicométricas na amostra em análise, podendo ser utilizado com confiança no presente estudo.

Tabela 2

*Resultados da Análise Fatorial dos Itens do GHQ-12 para o Estudo da sua Validade de Construto, com Indicação Prévia de 2 Fatores (N=356)*

Itens	Fator	
	I	II
GHQ 1. Tem conseguido concentrar-se no que faz		.625
GHQ 2. Tem perdido muitas horas de sono devido a preocupações	.662	
GHQ 3. Tem sentido que tem um papel importante nas coisas em que se envolve		.660
GHQ 4. Tem-se sentido capaz de tomar decisões		.752
GHQ 5. Tem-se sentido constantemente sob pressão	.683	
GHQ 6. Tem sentido que não consegue ultrapassar as suas dificuldades	.741	
GHQ 7. Tem sentido prazer nas suas atividades diárias		.709
GHQ 8. Tem sido capaz de enfrentar os seus problemas		.721
GHQ 9. Tem-se sentido triste ou deprimido(a)	.797	
GHQ 10. Tem perdido confiança em si próprio(a)	.801	
GHQ 11. Tem-se considerado uma pessoa sem valor	.742	
GHQ 12. Apesar de tudo, tem-se sentido razoavelmente feliz		.692
<b>Valor Próprio</b>	4.899	1.822
<b>% da variância explicada</b>	29.902	26.101
<b>% Total da variância explicada</b>	56.003	
<b>Kaiser-Meyer Olkin</b>	.855	
<b>Bartlett's Test</b>	$\chi^2$	1627.069
	<i>gl</i>	66
	<i>p</i>	<.001

Legenda: GHQ – General Health Questionnaire

### **Rotterdam Symptom Checklist (RSCL)**

O RSCL (Haes, van Knippenberg, & Neijt, 1990) apresenta uma lista de sintomas físicos e psicológicos e solicita aos indivíduos que indiquem a intensidade com que têm sentido cada um daqueles sintomas na última semana, através de uma escala do tipo *likert* com quatro opções de resposta (*nenhuma, pouca, alguma e bastante*). Desenvolvido com o objetivo principal de avaliar a morbidade, também já foi utilizado para medir a qualidade de vida dos pacientes e/ou o seu nível de stresse físico e psicológico. Valores mais altos nas escalas são indicadores de maior sintomatologia.

Este instrumento foi validado pelos seus autores num estudo que envolveu uma amostra de 611 pessoas e obtiveram uma solução fatorial de dois fatores que explicavam 35.5% da variância. O fator I foi denominado de *Sintomas Psicológicos* e dele fizeram parte nove itens (*irritabilidade, preocupações, depressão, nervosismo, dificuldades em adormecer, desespero em relação ao futuro, tensão nervosa, ansiedade e problemas de concentração*). Este fator revelou uma boa consistência interna (*Alfa de Cronbach=.88*). Dezoito itens fizeram parte do fator II, denominado de *Sintomas Físicos*, que também revelou uma boa consistência interna (*Alfa de Cronbach=.82*). Foram excluídos 3 itens (vômitos, obstipação e diarreia) (Araújo, 2009).

O RSCL foi adaptado e validado para a população portuguesa em 1998 por McIntyre e Gameiro, numa versão de trinta itens, utilizando uma amostra clínica de 125 participantes (Araújo, 2009). A fiabilidade conquistada atingiu valores próximos aos da escala original. A consistência interna do instrumento observada foi muito boa (*Alfa de Cronbach=.91*). Não obstante, os responsáveis pela adaptação do instrumento à população portuguesa optaram por retirar um item (perda de cabelo), tendo em conta o seu efeito negativo na consistência interna do inventário, apresentando assim uma lista final de vinte e nove itens. A realização da análise fatorial com rotação varimax nesta versão demonstrou saturação em dois fatores, à semelhança da versão original, sendo que o primeiro fator explicava 21% da variância total e o segundo fator 16.6%, totalizando 37.6% da variância explicada. Esta versão do RSCL evidenciou uma boa validade de construto e bons índices de consistência interna.

#### **Caraterísticas psicométricas do RSCL na amostra em estudo**

Analisando a Tabela 3 verifica-se que o Fator I – *Sintomatologia Psicológica* - explica 27.6% da variância e o Fator II – *Sintomatologia Física* - explica 18.9%, num total de 46% da variância explicada. Os itens que na visão dos autores do instrumento fazem parte da *Sintomatologia Psicológica* tiveram saturações altas e superiores a .50 no primeiro fator. Os itens 3 (cansaço) e 7 (falta de energia), que de acordo com os autores fazem parte da *Sintomatologia Física*, obtiveram saturações altas no fator I (*Sintomatologia Psicológica*). Os itens 16 (*diminuição do interesse sexual*) e 27 (*ardor ou dor nos olhos*) também pertencentes ao grupo dos *Sintomatologia Psicológica*, obtiveram saturações moderadas nos dois fatores, embora com maior expressão no Fator I. Por fim, os itens 5 (*dores musculares*), 8 (*dores nas costas*), 13 (*dores de cabeça*), 20 (*obstipação*), 21 (*diarreia*) e 22 (*azia, arrotos*) obtiveram baixas saturações (inferiores a .50) num ou em ambos os fatores.

Tabela 3

*Resultados da Análise Fatorial dos Itens do RSCL para o Estudo da sua Validade de Construto (29 Itens) (N=356)*

Itens	Fator	
	I	II
RSCL 1. Falta de apetite	.456	
RSCL 2. Irritabilidade	<b>.803</b>	
RSCL 3. Cansaço	<b>.757</b>	
RSCL 4. Preocupações	<b>.739</b>	
RSCL 5. Dores musculares	.374	.367
RSCL 6. Depressão	<b>.614</b>	.407
RSCL 7. Falta de energia	<b>.801</b>	
RSCL 8. Dores nas costas	<b>.471</b>	
RSCL 9. Nervosismo	<b>.804</b>	
RSCL 10. Náuseas (enjoo)		<b>.724</b>
RSCL 11. Desespero em relação ao futuro	<b>.533</b>	
RSCL 12. Dificuldades em adormecer	<b>.591</b>	
RSCL 13. Dores de cabeça	<b>.490</b>	.424
RSCL 14. Vômitos		<b>.661</b>
RSCL 15. Tonturas		<b>.657</b>
RSCL 16. Diminuição do interesse sexual	<b>.525</b>	.354
RSCL 17. Tensão nervosa	<b>.767</b>	
RSCL 18. Dores de barriga		<b>.625</b>
RSCL 19. Ansiedade	<b>.755</b>	.354
RSCL 20. Obstipação (prisão de ventre)	.421	
RSCL 21. Diarreia		.418
RSCL 22. Azia, arrotos		.452
RSCL 23. Calafrios		<b>.655</b>
RSCL 24. Formigueiro nas mãos		<b>.570</b>
RSCL 25. Dificuldades de concentração	<b>.757</b>	
RSCL 26. Boca dorida / dor ao engolir		<b>.580</b>
RSCL 27. Ardor (ou dor) nos olhos	<b>.518</b>	.490
RSCL 28. Falta de ar	.359	<b>.522</b>
RSCL 29. Secura na boca	.374	<b>.516</b>
<b>% da variância explicada</b>	27.590	18.950
<b>% Total da variância explicada</b>	46.539	
<b>Kaiser-Meyer Olkin</b>	.937	
<b>Bartlett's Test</b>	$\chi^2$	4346.202
	<b>gl</b>	406
	<b>p</b>	<.001

*Legenda: RSCL - Rotterdam Symptom Checklist*

**Negrito** – Itens da subescala com valores de saturação iguais ou superiores a .50.

*Itálico* – Itens que não sendo da subescala apresentam saturação noutra Fator.

Considerando estes resultados, optou-se por fazer uma nova análise, retirando os dezasseis itens que revelaram saturações baixas nos seus fatores, restando uma escala composta

por treze itens que, salvo melhor opinião, medem de facto sintomas psicológicos e sintomas físicos. A análise da validade de construto efetuada nesta amostra para uma versão de treze itens produziu uma solução de 2 fatores que explicam 64.19% da variância total, conforme demonstra a Tabela 4.

Tabela 4

*Resultados da Análise Fatorial dos Itens do RSCL para o Estudo da sua Validade de Construto (13 itens) (N=356)*

Itens	Fator	
	I	II
RSCL 2. Irritabilidade	<b>.817</b>	
RSCL 3. Cansaço	<b>.793</b>	
RSCL 4. Preocupações	<b>.761</b>	
RSCL 6. Depressão	<b>.600</b>	.446
RSCL 7. Falta de energia	<b>.822</b>	
RSCL 9. Nervosismo	<b>.808</b>	
RSCL 10. Náuseas (enjoo)		<b>.828</b>
RSCL 15. Tonturas		<b>.744</b>
RSCL 17. Tensão nervosa	<b>.751</b>	.386
RSCL 18. Dores de barriga		<b>.623</b>
RSCL 19. Ansiedade	<b>.751</b>	.380
RSCL 23. Calafrios		<b>.705</b>
RSCL 25. Dificuldades de concentração	<b>.765</b>	
<b>% da variância explicada</b>	42.014	22.179
<b>% Total da variância explicada</b>	64.193	
<b>Kaiser-Meyer Olkin</b>	.930	
<b>Bartlett's Test</b>	$\chi^2$	2369.220
	<i>gl</i>	78
	<i>p</i>	<.001

Legenda: RSCL - Rotterdam Symptom Checklist

**Negrito** – Itens da subescala com valores de saturação iguais ou superiores a .50

O Fator I explica 42% da variância e o Fator II explica 22.2%. Os itens designados como *Sintomatologia Psicológica* pelos autores tiveram saturações altas e superiores a .50 no primeiro fator, o mesmo acontecendo com os itens pertencentes aos *Sintomatologia Física* que também obtiveram boas saturações no Fator II. Por este motivo, adotou-se a mesma designação para os fatores dada pelos autores. Observou-se, ainda, que os itens 3 (depressão), 17 (tensão nervosa) e 19 (ansiedade), pertencentes ao Fator I – *Sintomatologia Psicológica* - não obstante uma maior saturação no Fator I, também obtiveram alguma saturação no Fator II – *Sintomatologia Física*.

O estudo de fidelidade do RSCL Total, na sua versão de vinte e nove itens, evidenciou valores muito bons em termos de consistência interna, apresentando um *Alfa de Cronbach* de .94, valor superior ao da validação para a população portuguesa (.91). No entanto, uma vez que se optou por eliminar dezasseis itens, foi realizado o estudo da consistência interna desta nova

versão que se propõe de treze itens. Verificou-se que o instrumento, nesta nova versão de treze itens, continua a evidenciar valores de consistência interna muito bons (*Alfa de Cronbach*=.94).

Os resultados do estudo da fidelidade dos valores dos itens das subescalas do RSCL (treze itens) para esta amostra evidenciam valores muito bons em termos de consistência interna para a subescala *Sintomas Psicológicos* (*Alfa de Cronbach* =.94) e razoáveis para a subescala *Sintomas Físicos* (*Alfa de Cronbach* =.77), valores semelhantes aos da validação da escala para a população portuguesa e a outros estudos já efetuados (Araújo, 2009). Face aos resultados obtidos, conclui-se que as características psicométricas do RSCL na amostra em análise e na versão que agora se propõe de treze itens, são semelhantes aos estudos originais e da validação do instrumento à população portuguesa com populações clínicas, o que sugere que pode ser utilizado com confiança em populações não clínicas, tal como já tinha constatado Araújo (2009).

### **Job in General (JIG)**

O JIG foi desenvolvido no início dos anos 90, com o objetivo de obter uma avaliação global da forma como os trabalhadores percecionavam os seus empregos (Balzer et al., 1997). Este instrumento é constituído por 18 itens que são adjetivos ou frases descritivas simples e apresenta três hipóteses de resposta: *Sim*, *Não* e *?*. Os autores consideram que o *Sim* vale 3 pontos, o *Não* vale 0 pontos e o *?* vale 1 ponto. A sua validação para a população portuguesa foi realizada em 2010 e obteve um bom valor de consistência interna (*Alfa de Cronbach* =.85) (McIntyre & McIntyre, 2010).

#### **Caraterísticas psicométricas do JIG na amostra em estudo**

Neste trabalho, optou-se por manter a mesma estrutura fatorial da adaptação do instrumento à população portuguesa efetuada por Araújo e colaboradores (2004), tratando-o como medida unidimensional. Apesar do item 9 (*aceitável*) possuir um coeficiente de correlação com a escala total muito baixo (.033) o item não foi retirado, pois a sua eliminação pouco contribuía para melhorar a consistência interna do instrumento. O estudo da fidelidade dos valores do JIG total na amostra aqui em estudo evidenciou um *Alfa de Cronbach* de .89, revelando um bom nível de consistência interna do instrumento, confirmando que a escala é válida e fiável, podendo ser utilizado nos testes de hipóteses.

### **Questões Abertas**

Com o objetivo de compreender um pouco melhor a problemática da promoção de uma cultura de respeito e dignidade no local de trabalho, dando espaço aos indivíduos para expressarem a sua opinião livremente, optou-se por incluir duas questões abertas na bateria de testes. Estas questões procuram analisar de forma qualitativa a perspetiva dos profissionais acerca desta problemática fornecendo uma leitura mais pormenorizada das perceções em relação ao fenómeno. Por outro lado, procurou-se obter da parte dos profissionais sugestões pragmáticas

de concretização de uma cultura baseada no respeito e dignidade no local de trabalho. As questões colocadas aos sujeitos foram as seguintes:

1 – “A sua instituição/unidade orgânica promove uma Cultura de Respeito e Dignidade no Local de Trabalho? Explique.”

2 – “O que considera ser necessário existir na sua instituição/unidade orgânica para que uma Cultura de Respeito e Dignidade no Local de Trabalho se concretize?”.

### **Ficha Demográfico-Profissional**

Elaborou-se uma ficha demográfico-profissional com o objetivo de recolher informação acerca das características demográficas e profissionais dos participantes, tais como: idade, sexo, estado civil, habilitações literárias, unidade orgânica, vínculo contratual, categoria profissional, carga horária de trabalho, cargo ocupado, anos de serviço e sexo do superior hierárquico.

#### **2.1.4 Procedimentos**

Em primeiro lugar, contactou-se a presidência do instituto politécnico, via correio eletrónico, a fim de se obter autorização para a realização do estudo e conseqüente recolha de dados. Após autorização, a recolha de dados foi efetuada através dos contactos institucionais da população-alvo, via correio eletrónico. Foram enviados vários lembretes entre Março e Julho de 2012, a fim de se obter uma taxa de participação adequada. Dada a dificuldade em receber um número satisfatório de respostas nos primeiros dois meses, fizeram-se algumas deslocações ao terreno com o objetivo de sensibilizar a população-alvo para a importância da sua participação no estudo e de deixar alguns exemplares em papel para os profissionais que por qualquer motivo não tivessem acesso ao computador ou preferissem responder em papel. Contactaram-se, ainda, os responsáveis de algumas unidades orgânicas por diversas vezes, para que eles próprios fossem promotores do estudo junto dos seus profissionais. As respostas aos questionários foram recolhidas através da plataforma eletrónica *surveygizmo* (consultar Anexo I). Não foram recolhidas quaisquer respostas em formato de papel.

O presente estudo apresenta uma abordagem essencialmente quantitativa e é de caráter descritivo, exploratório, correlacional e preditivo. Complementarmente, apresenta-se uma breve abordagem de caráter qualitativo.

O tratamento estatístico dos dados foi realizado em suporte informático, através do *PASW Statistics*, versão 18.0 para Windows. Recorreu-se, essencialmente, ao uso da estatística descritiva, análises de distribuições e frequências, estudos de correlação, testes de *t-student* para comparação de médias entre dois grupos independentes e regressão linear múltipla.

Para o tratamento qualitativo dos dados recolhidos através das questões abertas não foi utilizado nenhum *software* informático de análise de conteúdo, devido à pouca complexidade dos dados.

## 2.1.5 Participantes

A recolha de dados envolveu todos os profissionais das sete escolas e dos serviços centrais de um instituto de ensino superior politécnico do norte do país. Após autorização concedida pela presidência do instituto para a realização do estudo, foi enviada uma bateria de testes (consultar Anexo II) em formato eletrónico para o *e-mail* de todos os profissionais, através das listas de distribuição automática de todas as unidades orgânicas (incluindo pessoal docente e não-docente). Dados relativos a 31/12/2011 demonstram que o universo do instituto era constituído por 1869 profissionais (1426 docentes e 443 não docentes) (INDEZ, 2011). Foram recolhidos 482 questionários: 356 válidos para análise (taxa de participação de 25%) e 126 excluídos por estarem incompletos ou em branco.

### 2.1.5.1 Caracterização da amostra

Tabela 5

*Caraterísticas Demográficas da Amostra Total (N=356)*

Variável	n	%	Variável	n	%
<b>Sexo</b>			<b>Habilitações Literárias</b>		
Masculino	127	41.9	1º ciclo (4ª classe)	0	0
Feminino	176	58.1	2º ciclo (6ª classe)	0	0
			3º ciclo (9º ano)	1	.3
<b>Idade (anos)</b>			12º ano	23	7.6
< 20	0	0	Licenciatura	68	22.6
20 a 29	26	8.5	Mestrado	111	36.9
30 a 39	101	32.9	Doutoramento	77	25.6
40 a 49	126	41.0	Pós-Doutoramento	21	7.0
50 a 59	49	16.0			
>= 60	5	1.6			
<b>Estado Civil</b>					
Solteiro	65	21.5			
Casado/União de Fato	210	69.5			
Divorciado/Separado	26	8.6			
Viúvo	1	.3			

Participaram neste estudo 356 profissionais. Analisando a Tabela 5, verifica-se que dos participantes que responderam à variável sexo, 58.1% (n=176) pertence ao sexo feminino e 41.9% (n=127) pertence ao sexo masculino. A maior parte dos participantes (41%; n=126) insere-se na faixa etária dos 40 aos 49 anos. 69.5% dos sujeitos são casados/união de facto (n=210). Relativamente às habilitações literárias, a maioria é detentora de mestrado (36.9%; n=111), seguido de doutoramento (25.6%; n=77), licenciatura (22.6%; n=68), 12º ano (7.6%; n=23), pós-

doutoramento (7%; n=21) e 3º ciclo (.3%; n=1). Não há indivíduos com um nível de estudos inferiores ao 3º ciclo (9ºano).

A Tabela 6 apresenta as características profissionais da amostra em estudo. Verifica-se que a maior parte dos participantes possui um vínculo definitivo à instituição: 53.1% (n=154) exerce funções em regime de contrato de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado. 30% (n=87) está vinculado à instituição de forma mais “precária”, em regime de contrato de trabalho em funções públicas a termo resolutivo certo.

Tabela 6

*Caraterísticas Profissionais da Amostra Total (N=356)*

Variável	n	%	Variável	n	%
<b>Unidade Orgânica</b>			<b>Carga Horária</b>		
UO1	16	5.7	Tempo Inteiro c/ Exclusividade	216	75.3
UO2	26	9.2	Tempo Inteiro s/ Exclusividade	28	9.8
UO3	26	9.2	Tempo Parcial	43	15.0
UO4	36	12.8			
UO5	37	13.1	<b>Tipo de Cargo</b>		
UO6	47	16.7	Direção	14	4.8
UO7	87	30.9	Chefia Intermédia / Coordenação	42	14.4
UO8	7	2.5	Docência	162	55.7
			Investigação	2	.7
<b>Vínculo Contratual</b>			Não Docente/Não Investigador	54	18.6
CTFPTI	154	53.1	Outro	17	5.8
CTFPTI – Período Experimental	27	9.3			
CTFP Termo Resolutivo Certo	87	30.0	<b>Anos Serviço</b>		
Prestação Serviços	2	.7	< 1	10	3.5
Outro	20	6.9	1 a 3	10	3.5
			3 a 5	26	9.1
<b>Categoria Profissional</b>			5 a 10	68	23.7
Prof. Assistente Convocado ou Equiparado	22	7.8	10 a 15	96	33.4
Prof. Assistente Ou Equiparado	63	22.3	15 a 20	35	12.2
Prof. Adjunto Ou Equiparado	110	39.0	>20	42	14.6
Prof. Coordenador	16	5.7			
Prof. Coordenador Principal	0	0	<b>Sexo Superior Hierárquico</b>		
Assistente Operacional	3	1.1	Masculino	174	60.6
Assistente Técnico	27	9.6	Feminino	113	39.4
Técnico Superior	41	14.5			

*Legenda:* UO – Unidade Orgânica; CTFPTI – Contrato de Trabalho em Funções Públicas por Tempo Indeterminado; Prof. – Professor.

Quanto à categoria profissional, 39% (n=110) dos sujeitos pertencem à categoria de Professor Adjunto ou Equiparado; 22.3% (n=63) são Professores Assistentes ou Equiparados; 14.5% (n=41) são Técnicos Superiores; 9.6% (n=27) são Assistentes Técnicos; 7.8% (n=22) são Professores Assistentes Convocados ou Equiparados; 5.7% (n=16) são Professores

Coordenadores e 1.1% (n=3) são Assistentes Operacionais. A grande maioria destes profissionais exerce funções a tempo inteiro, em regime de exclusividade (75.3%; n=216). 55.5% dos participantes exercem cargos de docência (n=162); 18.6% são não-docentes/não-investigadores (n=54); 14.4% exercem cargos de chefia intermédia (n=42); 4.8% (n=14) ocupam cargos de direção; 0.7% exercem cargos de investigação (n=2) e 5.8% ocupam “outros” cargos (n=17). A maior parte dos participantes tem uma antiguidade no serviço superior a 10 anos (60.2%; n=173). Apenas 3.5% (n=10) está há menos de um ano no serviço. Os cargos de chefia são ocupados, na sua maioria, por indivíduos do sexo masculino (60.6%; n=174).

## 2.2 Apresentação dos Resultados

Os resultados que a seguir se apresentam estão organizados de forma a responder às questões de investigação que estiveram na base deste estudo e respondem às hipóteses formuladas anteriormente. Apresentam-se, ainda, os resultados provenientes das análises exploratórias efetuadas, bem como da breve pesquisa qualitativa efetuada.

### 2.2.1 Resultados do Objetivo Específico 1

O objetivo específico 1 pretendia comparar a taxa de prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* numa instituição de ensino superior politécnico do norte do país com as taxas de prevalência de outros setores de atividade já estudados em Portugal.

O NAQ-R foi o instrumento utilizado para medir a prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* e permite fazê-lo através de três critérios diferentes: *objetivo*, *subjeto* e *conservador*. O *critério objetivo* permite identificar os indivíduos que, nos últimos seis meses, sofreram pelo menos um ato negativo com valores de 4 ou 5 no NAQ-R, isto é, com frequência semanal ou diária. O *critério subjeto* permite identificar as vítimas de *Bullying* com base na resposta dos indivíduos a uma questão onde este se identifica ou não como vítima, tendo por referência a seguinte definição de *Bullying* previamente apresentada: “Definimos *Bullying* como *uma situação em que um ou mais indivíduos se sentem, de forma persistente e ao longo de um determinado período de tempo, alvos de atos negativos da parte de uma ou mais pessoas, numa situação em que o alvo do Bullying tem dificuldade de se defender destes atos negativos contra si*. Não nos referimos a um ato isolado como *Bullying*”. O *critério conservador* é um critério mais global que não é mais que uma conjugação dos dois critérios anteriores. Para ser considerado vítima de *Bullying*, o indivíduo tem que, simultaneamente, ter sofrido pelo menos um ato negativo com frequência diária ou semanal e ter-se identificado como vítima de *Bullying* no *critério subjeto* com uma frequência de, pelo menos, “de vez em quando”.

Face ao exposto, se se considerar o *critério objetivo* de identificação das vítimas de *Bullying no Local de Trabalho* como aqueles que sofreram pelo menos um ato negativo com valores de 4 ou 5 no NAQ-R, ou seja, atos negativos perpetrados contra si nos últimos seis meses, com frequência de pelo menos uma vez por semana, obtém-se uma taxa de prevalência de 22.3%. Se se considerar o *critério subjetivo* de identificação das vítimas de *Bullying*, onde o sujeito indica se tem sido alvo de *Bullying no Local de Trabalho* nos últimos seis meses, baseando-se numa definição apresentada, obtém-se uma taxa de prevalência de 8.7%. Finalmente, se se optar pelo *critério conservador* para identificar as vítimas de *Bullying*, resultado da conjugação dos dois critérios anteriores, encontra-se uma taxa de 6.5% de prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* na amostra em estudo.

Passando, agora, à descrição pormenorizada dos atos negativos mais relatados pelos trabalhadores (que ocorrem com frequência diária ou semanal) verifica-se que 10.7% (n=38) dos participantes é obrigado a desempenhar funções abaixo das suas competências; 6.5% (n=23) afirma que escondem informação que afeta o seu desempenho; 5.5% (n=19) diz-se ignorado, excluído ou marginalizado; 4.3% (n=15) revela que as suas opiniões e pontos de vista são ignorados e 3.7% (n=13) afirma que lhe retiraram ou substituíram responsabilidades-chave da sua função por outras pouco importantes e/ou desagradáveis.

Como comportamentos menos frequentes (que nunca ocorreram), verifica-se que 98.9% (n=344) nunca foi alvo de ameaças de violência ou abuso físico; 94.6% (n=333) nunca foi alvo de comportamentos de intimidação (apontarem-lhe o dedo, invasão do seu espaço pessoal, empurrões, bloquearem-lhe/barrarem-lhe o caminho); 90.3% (n=317) nunca foi alvo de gozo e sarcasmo (ironia) excessivos; 88.5% (n= 308) nunca foi alvo de “partidas” por parte de pessoas com quem não se dá bem e 86.2% (n=305) nunca foi insultado ou foram feitos comentários ofensivos acerca da sua pessoa (hábitos e origens), atitudes ou vida privada.

### **2.2.2 Resultados do Teste da Hipótese 1**

A *Hipótese 1* previa que o *Bullying no Local de Trabalho* fosse um preditor significativo de *Saúde Mental* e *Sintomatologia Física e Psicológica* dos profissionais do ensino superior politécnico. Mais especificamente, previa que quanto maior fosse a avaliação de *Bullying no Local de Trabalho*, maiores fossem as perceções de ansiedade e depressão e as queixas físicas e psicológicas relatadas.

Antes de se proceder às análises de regressão linear múltipla, efetuou-se uma breve análise da estatística descritiva dos instrumentos utilizados para medir a *Saúde*, assim como o estudo das correlações entre o *Bullying* (NAQ-R) e a *Saúde* (GHQ e RSCL) nas suas múltiplas dimensões.

Uma breve análise aos resultados da estatística descritiva referente às medidas de *Saúde Mental* e *Sintomatologia* presentes na Tabela 7 permite verificar que os profissionais desta amostra apresentam os seguintes valores de *Saúde Mental Total*: M=18.45; DP=5.48; Min=2;

Máx.=33 e de *Sintomatologia Total*: M=28.18; DP=8.14; Min=13; Máx.=50. Dentro da *Sintomatologia*, destaca-se a *Sintomatologia Psicológica*, com uma prevalência mais acentuada (M=22.63; DP=6.77; Min=9; Máx=36).

Tabela 7

*Estatísticas Descritivas para as Variáveis Saúde Mental e Sintomatologia (N=356)*

Variáveis	n	M	DP	Mínimo	Máximo
<b>Saúde Mental Total</b>	319	18.45	5.48	2	33
<b>Saúde Mental - Ansiedade</b>	340	7.02	2.54	0	15
<b>Saúde Mental - Depressão</b>	325	11.45	3.84	0	18
<b>Sintomatologia Total</b>	301	28.18	8.14	13	50
<b>Sintomatologia Psicológica</b>	314	22.63	6.77	9	36
<b>Sintomatologia Física</b>	317	5.49	2.20	4	15

A *Sintomatologia Psicológica* mais relatada pelos participantes refere-se a: cansaço, preocupações, falta de energia, irritabilidade, ansiedade e nervosismo. Ao selecionarmos exclusivamente os participantes que se referem a si próprios como vítimas de *Bullying no Local de Trabalho (critério subjetivo)*, verifica-se que os sintomas mais frequentes são: preocupações, cansaço, irritabilidade, falta de energia e nervosismo.

Conforme demonstra a Tabela 8, as correlações entre as dimensões do *Bullying* e as dimensões da *Saúde* são todas significativas e têm uma direção positiva, sugerindo que à medida que aumenta o *Bullying*, aumentam as percepções de ausência de *Saúde Mental* e a identificação de *Sintomatologia* de carácter físico e psicológico e vice-versa.

Tabela 8

*Coefficientes de Correlação de Spearman entre as Escalas do Bullying (NAQ-R) e as Escalas da Saúde (GHQ, RSCL) (N=356)*

	<b>Saúde Mental Total</b>	<b>Saúde Mental - Ansiedade</b>	<b>Saúde Mental - Depressão</b>	<b>Sintomatologia Total</b>	<b>Sintomatologia Psicológica</b>	<b>Sintomatologia Física</b>
<b>Bullying Total</b>	.275**	.402**	.169*	.412**	.418**	.288**
<b>Bullying Profissional</b>	.260**	.380**	.160*	.392**	.399**	.276**
<b>Bullying Pessoal</b>	.168*	.290**	.090*	.276**	.278**	.172*
<b>Bullying Sobrecarga de Trabalho</b>	.267**	.368**	.182*	.351**	.363**	.258**

\* $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.001$

Para explorar qual a combinação linear de variáveis independentes (*Bullying*) que melhor explica cada uma das dimensões da *Saúde* (variáveis dependentes) utilizou-se a técnica de regressão linear múltipla com método *stepwise* (passo-a-passo). Este método seleciona o melhor conjunto de variáveis preditoras na equação de regressão e permite calcular a contribuição de

cada variável para a variância explicada ( $r^2$ ) e avaliar a significância estatística dessa contribuição. Foram computados seis modelos de regressão, um para cada uma das variáveis dependentes: *Saúde Mental Total*, *Saúde Mental - Ansiedade*, *Saúde Mental - Depressão*, *Sintomatologia Total*, *Sintomatologia Psicológica* e *Sintomatologia Física*.

### **Bullying no Local de Trabalho versus Saúde Mental**

Na Tabela 9 verifica-se que a regressão linear múltipla com seleção de variáveis *stepwise* permitiu identificar dois modelos de preditores significativos de **Saúde Mental Total**. Os resultados do modelo 1 indicam que apenas uma variável contribui significativamente para prever a *Saúde Mental Total* nesta amostra de profissionais do ensino superior politécnico, indicando que 6.3% da variância é explicada pela variável *Bullying Sobrecarga de Trabalho*, sendo os resultados da ANOVA altamente significativos [ $F(1.275)=19.359$ ,  $p<0.001$ ], demonstrando que este modelo de regressão está significativamente relacionado com a variável critério. Analisando o contributo de cada preditor na variável dependente, constata-se que aproximadamente 6.6% da variância é explicada pelos atos negativos associados à *Sobrecarga de Trabalho*, sendo esta uma variável preditora positiva ( $\beta=.257$ ).

Tabela 9

*Regressão Linear Múltipla Stepwise das Variáveis Bullying na Variável Saúde Mental Total (n=276)*

Variável	Modelos Obtidos	$\beta$	$t$	$g.l.$	$p.$	$F$	$sr$	$sr^2$	$r^2$	$r^2_{ajut}$
<b>Saúde Mental Total</b>	<b>Modelo 1</b>									
	• <i>Bullying Sobrecarga de Trabalho</i>	.257	4.400	274	.000**	19.359	.257	.066	.066	.063
	<b>Modelo 2</b>									
	• <i>Bullying Sobrecarga de Trabalho</i>	.177	2.623		.009*		.157	.023		
				273		12.558			.078	.078
	• <i>Bullying Profissional</i>	.157	2.333		.020*		.140	.018		

\* $p<0.05$ ; \*\* $p<0.001$

Os resultados obtidos no modelo 2 indicam que são duas as variáveis que contribuem significativamente para prever a *Saúde Mental Total* nesta amostra, indicando que 7.8% da variância é explicada pelo conjunto das variáveis *Bullying Sobrecarga de Trabalho* e *Bullying Profissional*, sendo os resultados da ANOVA altamente significativos [ $F(2.275)=12.558$ ,  $p<0.001$ ], demonstrando que este modelo de regressão está significativamente relacionado com a variável critério. Analisando o contributo de cada preditor na variável dependente, constata-se que 2.3% da variância é explicada pelos atos negativos associados à *Bullying Sobrecarga de Trabalho* ( $\beta=.177$ ) e 1.8% é explicada pelos atos negativos associados ao *Bullying Profissional* ( $\beta=.157$ ), sendo estas duas variáveis preditoras positivas.

A regressão linear múltipla com seleção de variáveis *stepwise* permitiu identificar dois modelos de preditores significativos de **Ansiedade**, conforme se observa na Tabela 10. No modelo 1, apenas uma variável contribui significativamente para predizer a *Ansiedade* nesta amostra de profissionais do ensino superior politécnico, indicando que 16.2% da variância é explicada pela variável *Bullying Sobrecarga de Trabalho*, sendo os resultados da ANOVA altamente significativos [ $F(1.290)=57.419$ ,  $p<0.001$ ], o que demonstra que este modelo de regressão está significativamente relacionado com a variável critério. Analisando o contributo de cada preditor na variável dependente, constata-se que aproximadamente 16.6% da variância é explicada pelos atos negativos associados à *Sobrecarga de Trabalho*, sendo esta uma variável preditora positiva ( $\beta=.407$ ).

Tabela 10

*Regressão Linear Múltipla Stepwise das Variáveis Bullying na Variável Saúde Mental – Ansiedade (n=292)*

Variável	Modelos Obtidos	$\beta$	$t$	<i>g.l.</i>	$p$ .	$F$	$sr$	$sr^2$	$r^2$	$r^2_{ajut}$
<b>Saúde Metal – Ansiedade</b>	<b>Modelo 1</b>									
	• <i>Bullying Sobrecarga de Trabalho</i>	.407	7.578	290	.000**	57.419	.407	.166	.165	.162
	<b>Modelo 2</b>									
	• <i>Bullying Sobrecarga de Trabalho</i>	.262	4.195		.000**		.219	.048		
				289		39.044			.213	.207
• <i>Bullying Profissional</i>	.261	4.174		.000**		.218	.048			

\*\* $p<0.001$

Os resultados obtidos no modelo 2 indicam que são duas as variáveis que contribuem significativamente para predizer a *Ansiedade* nesta amostra, indicando que 20.7% da variância é explicada pelo conjunto das variáveis *Bullying Sobrecarga de Trabalho* e *Bullying Profissional*, sendo os resultados da ANOVA altamente significativos [ $F(2.289)=39.044$ ,  $p<0.001$ ], o que demonstra que este modelo de regressão está significativamente relacionado com a variável critério. Analisando o contributo de cada preditor na variável dependente, constata-se que cerca de 4.8% da variância é explicada pelos atos negativos associados à *Bullying Sobrecarga de Trabalho* ( $\beta=.262$ ) e 4.8% é explicada pelos atos negativos associados ao *Bullying Profissional* ( $\beta=.261$ ), sendo ambas as variáveis preditoras positivas.

A regressão linear múltipla com seleção de variáveis *stepwise* permitiu identificar um modelo de preditores significativos de **Depressão**, conforme se visualiza na Tabela 11. Esse modelo indica que apenas uma variável contribui significativamente para predizer a *Depressão* nesta amostra, indicando que 1.4% da variância é explicada pela variável *Bullying Sobrecarga de*

*Trabalho*, sendo os resultados da ANOVA bastante significativos [ $F(1.279)=4.868$ ,  $p<0.05$ ], o que demonstra que este modelo de regressão está significativamente relacionado com a variável critério. Analisando o contributo de cada preditor na variável dependente, constata-se que 1.7% da variância é explicada pelos atos negativos associados à *Sobrecarga de Trabalho*, sendo esta uma variável preditora positiva ( $\beta=.131$ ).

Tabela 11

*Regressão Linear Múltipla Stepwise das Variáveis Bullying na Variável Saúde Mental – Depressão (n=281)*

Variável	Modelos Obtidos	$\beta$	t	g.l.	p.	F	sr	sr <sup>2</sup>	r <sup>2</sup>	r <sup>2</sup> <sub>ajut</sub>
<b>Saúde Mental - Depressão</b>	<b>Modelo 1</b>									
	• <i>Bullying Sobrecarga de Trabalho</i>	.131	2.206	279	.028*	4.868	.131	.017	.017	.014

\* $p<0.05$

### ***Bullying no Local de Trabalho versus Sintomatologia***

Na Tabela 12 verifica-se que a regressão linear múltipla com seleção de variáveis *stepwise* permitiu identificar dois modelos de preditores significativos de ***Sintomatologia Total***.

Tabela 12

*Regressão Linear Múltipla Stepwise das Variáveis Bullying na Variável Sintomatologia Total (n=267)*

Variável	Modelos Obtidos	$\beta$	t	g.l.	p.	F	sr	sr <sup>2</sup>	r <sup>2</sup>	r <sup>2</sup> <sub>ajut</sub>
<b>Sintomatologia Total</b>	<b>Modelo 1</b>									
	• <i>Bullying Profissional</i>	.381	6.701	265	.000**	44.904	.381	.145	.145	.142
	<b>Modelo 2</b>									
	• <i>Bullying Profissional</i>	.259	3.797		.000**		.212	.045		
				264		28.051			.175	.169
	• <i>Bullying Sobrecarga de Trabalho</i>	.213	3.118		.002*		.174	.030		

\* $p<0.05$ ; \*\* $p<0.001$

Os resultados do modelo 1 indicam que apenas uma variável contribui significativamente para prever a *Sintomatologia Total* nesta amostra de profissionais do ensino superior politécnico, indicando que 14.2% da variância é explicada pela variável *Bullying Profissional*. Os resultados da ANOVA são altamente significativos [ $F(1.265)=44.904$ ,  $p<0.001$ ] e demonstram que este modelo de regressão está significativamente relacionado com a variável critério. Cerca de 14.5% da variância é explicada pelos atos negativos associados ao trabalho – *Bullying Profissional* - sendo

esta uma variável preditora positiva ( $\beta=.381$ ). Os resultados obtidos no modelo 2 indicam que são duas as variáveis que contribuem significativamente para prever a *Sintomatologia Total*, indicando que 16.9% da variância é explicada pelo conjunto das variáveis *Bullying Profissional* e *Bullying Sobrecarga de Trabalho*. Os resultados da ANOVA são bastante significativos [ $F(2.264)=28.051, p<0.001$ ], demonstrando que este modelo de regressão está significativamente relacionado com a variável critério. Verifica-se que 4.5% da variância é explicada pelos atos negativos associados ao *Bullying Profissional* ( $\beta=.259$ ) e 3% da variância é explicada pelos atos negativos associados ao *Bullying Sobrecarga de Trabalho* ( $\beta=.213$ ), sendo estas duas variáveis predictoras positivas.

A regressão linear múltipla com seleção de variáveis *stepwise* permitiu identificar dois modelos de preditores significativos de *Sintomatologia Psicológica*, conforme se verifica na Tabela 13.

Tabela 13

*Regressão Linear Múltipla Stepwise das Variáveis Bullying na Variável Sintomatologia Psicológica (n=276)*

Variável	Modelos Obtidos	$\beta$	t	g.l.	p.	F.	sr	sr <sup>2</sup>	r <sup>2</sup>	r <sup>2</sup> <sub>ajut</sub>
<b>Sintomatologia Psicológica</b>	<b>Modelo 1</b>									
	• <i>Bullying Profissional</i>	.367	6.532	274	.000**	42.664	.367	.134	.135	.132
	<b>Modelo 2</b>									
	• <i>Bullying Profissional</i>	.259	3.819		.000**		.212	.045		
				273		25.729			.159	.152
	• <i>Bullying Sobrecarga de Trabalho</i>	.189	2.783		.006*		.155	.024		

\* $p<0.05$ ; \*\* $p<0.001$

No modelo 1, apenas uma variável contribui significativamente para prever a *Sintomatologia Psicológica* nesta amostra de profissionais do ensino superior politécnico, indicando que 13.2% da variância é explicada pela variável *Bullying Profissional*, sendo os resultados da ANOVA altamente significativos [ $F(1.274)=42.664, p<0.001$ ]. Isto demonstra que este modelo de regressão está significativamente relacionado com a variável critério. 13.4% da variância é explicada pelos atos negativos associados ao *Bullying Profissional*, sendo esta uma variável preditora positiva ( $\beta=.367$ ). Os resultados obtidos no modelo 2 apontam duas variáveis que contribuem significativamente para prever a *Sintomatologia Psicológica*, indicando que 15.2% da variância é explicada pelo conjunto das variáveis *Bullying Profissional* e *Bullying Sobrecarga de Trabalho*. Os resultados da ANOVA são bastante significativos [ $F(2.273)=25.729, p<0.001$ ] e demonstram que este modelo de regressão está significativamente relacionado com a variável critério. 4.5% da variância é explicada pelos atos negativos associados ao *Bullying*

*Profissional* ( $\beta=.259$ ) e 2.4% é explicada pelos atos negativos associados ao *Bullying Sobrecarga de Trabalho* ( $\beta=.189$ ), sendo estas duas variáveis predictoras positivas.

Na Tabela 14 observa-se que a regressão linear múltipla com seleção de variáveis *stepwise* permitiu identificar dois modelos de preditores significativos de **Sintomatologia Física**. No modelo 1, apenas uma variável contribui significativamente para prever a *Sintomatologia Física* nesta amostra de profissionais do ensino superior politécnico, indicando que 9.5% da variância é explicada pela variável *Bullying Profissional*, sendo os resultados da ANOVA altamente significativos [ $F(1.275)=29.939$ ,  $p<0.001$ ], demonstrando que este modelo de regressão está significativamente relacionado com a variável critério. 9.8% da variância é explicada pelos atos negativos associados ao *Bullying Profissional*, sendo esta uma variável preditora positiva ( $\beta=.313$ ).

Tabela 14

*Regressão Linear Múltipla Stepwise das Variáveis Bullying na Variável Sintomatologia Física (n=277)*

Variável	Modelos Obtidos	$\beta$	t	g.l.	p.	F.	sr	sr <sup>2</sup>	r <sup>2</sup>	r <sup>2</sup> <sub>ajut</sub>
<b>Sintomatologia Física</b>	<b>Modelo 1</b>									
	• <i>Bullying Profissional</i>	.313	5.472	275	.000**	29.939	.313	.134	.098	.095
	<b>Modelo 2</b>									
	• <i>Bullying Profissional</i>	.211	3.072		.002*		.174	.045		
				274		18.733			.120	.114
	• <i>Bullying Sobrecarga de Trabalho</i>	.180	2.624		.009*		.149	.024		

\* $p<0.05$ ; \*\* $p<0.001$

Os resultados obtidos no modelo 2 apontam duas variáveis que contribuem significativamente para prever a *Sintomatologia Física*, indicando que 11.4% da variância é explicada pelo conjunto das variáveis *Bullying Profissional* e *Bullying Sobrecarga de Trabalho*. Os resultados da ANOVA são bastante significativos [ $F(2.274)=18.733$ ,  $p<0.001$ ], o que demonstra que este modelo de regressão está significativamente relacionado com a variável critério. 3% da variância é explicada pelos atos negativos associados ao *Bullying Profissional* ( $\beta=.211$ ) e 2.2% da variância é explicada pelos atos negativos associados ao *Bullying Sobrecarga de Trabalho* ( $\beta=.180$ ), sendo estas duas variáveis predictoras positivas.

### 2.2.3 Resultados do Teste da Hipótese 2

A *Hipótese 2* previa que a experiência de *Bullying no Local de Trabalho* fosse um preditor significativo de *Satisfação com o Trabalho*. Mais especificamente, previa que quanto maior fosse a avaliação de *Bullying no Local de Trabalho*, menor fosse a *Satisfação* dos profissionais com o seu trabalho.

Antes de se proceder às análises de regressão linear múltipla, efetuou-se uma breve análise da estatística descritiva do instrumento utilizado para medir a *Satisfação com o Trabalho*, assim como o estudo das correlações entre o *Bullying* (NAQ-R) e a *Satisfação com o Trabalho* (JIG). A análise dos resultados da estatística descritiva referente à medida de *Satisfação com o Trabalho* presente na Tabela 15 permite verificar que os profissionais desta amostra apresentam valores moderados de *Satisfação com o Trabalho*.

Tabela 15

*Estatísticas Descritivas para a Variável Satisfação com o Trabalho (N=356)*

Variáveis	n	M	DP	Mínimo	Máximo
<b>Satisfação com o Trabalho</b>	297	41.33	10.88	4	54

Legenda: M- Média; DP – Desvio-Padrão.

A análise das correlações existentes entre as dimensões do *Bullying* e a *Satisfação com o Trabalho*, presente na Tabela 16, permite verificar que todas as dimensões do *Bullying* se correlacionam de forma significativa e negativa com a *Satisfação com o Trabalho* evidenciando que à medida que aumenta o *Bullying* diminui a *Satisfação* dos profissionais com o seu trabalho e vice-versa.

Tabela 16

*Coefficientes de Correlação de Spearman entre as Escalas do Bullying (NAQ-R) e a Escala de Satisfação com o Trabalho (JIG) (N=356)*

	<b>Satisfação com o Trabalho</b>
<b>Bullying Total</b>	-.444**
<b>Bullying Profissional</b>	-.444**
<b>Bullying Pessoal</b>	-.294**
<b>Bullying Sobrecarga de Trabalho</b>	-.243**

\*\* $p < 0.001$

Na Tabela 17 verifica-se que a regressão linear múltipla com seleção de variáveis *stepwise* permitiu identificar um modelo de preditores significativos de ***Satisfação com o Trabalho***.

Tabela 17

*Regressão Linear Múltipla Stepwise das Variáveis Bullying na Variável Satisfação com o Trabalho (n=257)*

Variáveis	Modelos Obtidos	$\beta$	t	g.l.	p.	F.	sr	sr <sup>2</sup>	r <sup>2</sup>	r <sup>2</sup> <sub>ajut</sub>
<b>Satisfação com o Trabalho</b>	<b>Modelo 1</b> • <i>Bullying Profissional</i>	-.456	-8.175	255	.000**	66.826	.456	.208	.208	.205

\*\* $p < 0.001$

Os resultados desse modelo indicam que apenas uma variável contribui significativamente para prever a *Satisfação com o Trabalho* nesta amostra de profissionais do ensino superior politécnico, indicando que 20.5% da variância é explicada pela variável *Bullying Profissional*, sendo os resultados da ANOVA altamente significativos [ $F(1,255)=66.826$ ,  $p<0.001$ ], demonstrando que este modelo de regressão está significativamente relacionado com a variável critério. Analisando o contributo de cada preditor na variável dependente, constata-se que aproximadamente 21% da variância é explicada pelos atos negativos associados ao trabalho – *Bullying Profissional* ( $\beta=-.456$ ) - sendo esta uma variável preditora negativa.

#### 2.2.4 Resultados das Análises Exploratórias

As análises exploratórias que a seguir se apresentam foram efetuadas de acordo com as múltiplas variáveis apontadas como fundamentais para a compreensão do fenómeno do *Bullying no Local de Trabalho* e a sua relação com a *Saúde* e *Satisfação com o Trabalho*.

Em primeiro lugar, pretendia-se investigar a relação existente entre as variáveis demográficas (*Sexo*, *Idade*, *Estado Civil* e *Habilidades Literárias*) e a prevalência de *Bullying no Local de Trabalho*, assim como, com a *Saúde* e a *Satisfação com o Trabalho*. Em segundo lugar, pretendia-se investigar a relação existente entre as variáveis profissionais (*Categoria Profissional* e *Antiguidade no Serviço*) e a prevalência de *Bullying no Local de Trabalho*, assim como, com a *Saúde* e a *Satisfação com o Trabalho*.

A análise estatística destes dados foi efetuada através do *Teste-t* para amostras independentes. Apesar de os dados não seguirem uma distribuição normal teve-se em consideração o facto da amostra ser composta por 356 sujeitos ( $n>30$ ) assumindo-se, assim, o pressuposto da normalidade (condição para a aplicação do teste referido). Por haver um número de sujeitos diferente nos dois grupos analisados em cada teste, efetuou-se sempre um teste à homogeneidade das variâncias (*Teste de Levene*) para verificar se as variâncias eram significativamente diferentes nos dois grupos ou não.

#### **O *Bullying no Local de Trabalho*, a *Saúde* e a *Satisfação com o trabalho* em função das Variáveis Demográficas (*Sexo*, *Idade*, *Estado Civil* e *Habilidades Literárias*).**

A Tabela 18 permite observar que há diferenças estatisticamente significativas por **Sexo** nas variáveis *Saúde* (*Saúde Mental - Ansiedade*; *Sintomatologia Total*, *Sintomatologia Física* e *Sintomatologia Psicológica*) e *Satisfação com o Trabalho*. As mulheres parecem evidenciar maior *Ansiedade* que os homens e acusam maior *Sintomatologia Física* e *Psicológica* que os homens. Relativamente à *Satisfação com o Trabalho*, verifica-se que as mulheres estão menos satisfeitas com o seu trabalho em comparação com os homens.

Para facilitar a análise das diferentes variáveis em estudo por **Idade**, optou-se por recodificar a variável *Idade* numa nova composta por dois grupos: os “mais novos” (<40 anos) e os “mais velhos” (>=40 anos). Verificou-se que não há diferenças estatisticamente significativas em qualquer das variáveis estudadas quando relacionadas com a *Idade* dos indivíduos.

Para facilitar a análise das diferentes variáveis em estudo em função do **Estado Civil**, optou-se por recodificar esta variável numa nova composta por dois grupos: os “casados” e os “não casados”. Não foram detetadas diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos nas variáveis em análise.

Para facilitar a análise das diferentes variáveis em estudo em função das **Habilitações Literárias**, optou-se por recodificar esta variável numa nova variável composta por dois grupos: “habilitações inferiores ao mestrado” e “habilitações iguais ou superiores ao mestrado”. Não foram detetadas diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos nas variáveis em análise.

Tabela 18

*Resultados do Teste t-student para Amostras Independentes para as Variáveis Bullying, Saúde e Satisfação com o trabalho, por Sexo*

Variável	Sexo	n	M	DP	p.
<b>Bullying Total</b>	Feminino	150	26.1667	7.03340	.570
	Masculino	113	25.6460	7.72896	
<b>Bullying Profissional</b>	Feminino	159	15.2013	4.81398	.689
	Masculino	120	14.9500	5.65515	
<b>Bullying Pessoal</b>	Feminino	164	8.0183	1.62599	.232
	Masculino	118	7.7881	1.54617	
<b>Bullying Sobrecarga de Trabalho</b>	Feminino	171	2.9064	1.31620	.385
	Masculino	124	2.7742	1,2434	
<b>Saúde Mental Total</b>	Feminino	159	18.7296	5.57309	.051
	Masculino	120	17.4417	5.24171	
<b>Saúde Mental - Ansiedade</b>	Feminino	172	7.1453	2,55394	<b>.027*</b>
	Masculino	126	6.5238	2.25819	
<b>Saúde Mental - Depressão</b>	Feminino	163	11.5828	3.84871	,171
	Masculino	121	10.9504	3.83808	
<b>Sintomatologia Total</b>	Feminino	155	29.7097	8.20197	<b>.000**</b>
	Masculino	110	25.0455	7.23446	
<b>Sintomatologia Psicológica</b>	Feminino	163	23.6810	6.68858	<b>.000**</b>
	Masculino	115	20.2087	6.20766	
<b>Sintomatologia Física</b>	Feminino	165	5.7939	2.41059	<b>.001*</b>
	Masculino	115	4.9565	1.64579	
<b>Satisfação com o Trabalho</b>	Feminino	161	41.3602	10.07879	<b>.043*</b>
	Masculino	107	43.8972	9.89657	

\*p<0.05; \*\*p<0.001

Legenda: M- Média; DP- Desvio-Padrão.

### **O Bullying no Local de Trabalho, a Saúde e a Satisfação com o Trabalho em função das Variáveis Profissionais (*Categoria Profissional e Antiguidade no Serviço*).**

Com o objetivo de analisar as variáveis em estudo em função da **Categoria Profissional**, recodificou-se esta variável em dois novos grupos: “Pessoal Docente” e “Pessoal Não-Docente”. Não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos nas variáveis em análise.

Para facilitar a análise das variáveis em estudo em função da **Antiguidade no Serviço**, recodificou-se esta variável em dois novos grupos: “até 10 anos de serviço” e “+ de 10 anos serviço”. Não se observaram diferenças estatisticamente significativas entre os dois grupos nas variáveis estudadas.

#### **2.2.5 Resultados das Questões Abertas**

A **Questão 1** - “*A sua instituição/unidade orgânica promove uma Cultura de Respeito e Dignidade no Local de trabalho? Explique.*” - foi respondida por 227 sujeitos. As diversas respostas obtidas foram categorizadas em três grupos: 1) “Sim”; 2) “Não promove nem é motivo de preocupação”; 3) “Não sei”.

Verificou-se que 64.3% dos sujeitos (n=146) considera que “Sim”, que há promoção de uma Cultura de Respeito e Dignidade no seu Local de Trabalho. Estes sujeitos consideram que sim porque, na sua opinião, “há respeito entre todas as pessoas”; denotam “sentimento de pertença à equipa”; há “respeito pelas relações institucionais, pelos direitos e deveres”; está patente a “promoção da autonomia” e da “igualdade” e há um “reconhecimento do mérito e trabalho desenvolvido” pelos profissionais. Com uma opinião contrária, 32.2% dos sujeitos (n=73) revela que a sua instituição/unidade orgânica “Não promove” este tipo de cultura “nem é motivo de preocupação” esta não promoção de uma cultura de respeito e dignidade no local de trabalho, isto porque é visível “uma hierarquia rígida e liderança pouco democrática”; “há falta de transparência nos processos e ausência de critérios para escolhas”; verificam-se “desigualdades entre departamentos, cargos e funções”, há “falta de comunicação e informação”, “ausência de espírito de equipa” e “falta de apoio institucional”. Por fim, cerca de 3.5% dos sujeitos (n=8) “Não sabe” se a sua instituição/unidade orgânica promove ou não este tipo de cultura. Isto deve-se, sobretudo, “à falta de conhecimento: da instituição e dos conceitos usados”.

A **Questão 2** perguntava “*O que considera ser necessário existir na sua instituição/unidade orgânica para que a Cultura de Respeito e Dignidade no Local de Trabalho se concretize?*”. As várias respostas recebidas demonstram que para que seja concretizada uma Cultura de Respeito e Dignidade no Local de Trabalho efetiva, dever-se-ão seguir os seguintes princípios/estratégias de atuação: respeitar as pessoas e o seu trabalho; promover a igualdade de oportunidades, remunerações e o rigor na avaliação de desempenho; reorganizar o trabalho com

base numa definição clara das funções, regras, horários, objetivos; fomentar a participação nas decisões; promover a autonomia; aumentar a supervisão; promover uma comunicação assertiva: vertical e horizontal; fomentar a coesão das equipas; valorizar a meritocracia; criar sindicatos; definir critérios claros de recrutamento e seleção de profissionais; promover a proximidade hierárquica; aumentar a estabilidade e segurança no emprego e aumentar as remunerações.

### **2.3 Discussão dos Resultados**

Este estudo foi desenvolvido com o objetivo de caracterizar a prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* entre os profissionais do ensino superior politécnico e a sua relação com a *Saúde* e a *Satisfação com o Trabalho*, através da resposta de 356 profissionais de uma instituição de ensino superior politécnico do norte do país a uma bateria de testes. A inexistência de estudos publicados em Portugal acerca do fenómeno do *Bullying no Local de Trabalho* no setor da educação, mais especificamente, no ensino superior politécnico, assim como o crescente aumento do interesse social pelo fenómeno da violência no local de trabalho estimulou a preferência pelo tema. O objetivo deste ponto é discutir os resultados apresentados anteriormente, comparando os resultados obtidos com as teorias já existentes nesta matéria apresentadas no Capítulo I.

#### **Prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* numa Instituição de Ensino Superior Politécnico do Norte do país.**

O objetivo específico 1 pretendia comparar a taxa de prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* numa instituição de ensino superior politécnico do norte do país com as taxas de prevalência do fenómeno apuradas noutros setores de atividade já estudados em Portugal.

Neste estudo analisou-se a prevalência de *Bullying* de acordo com três critérios: *objetivo*, *subjetivo* e *conservador*. Pelo critério *objetivo* (aqueles que sofreram pelo menos um ato negativo com valores de 4 ou 5 no NAQ-R) obteve-se uma taxa de prevalência de 22.3%. Esta percentagem é inferior à obtida por Verdasca (2010) num estudo realizado ao setor bancário português (n=561) onde foi apurada uma percentagem de 39.4% de vítimas de *Bullying*. Contudo, é semelhante aos 21.4% obtidos por Araújo (2009) no seu estudo aos setores da indústria e dos serviços da região norte de Portugal (n=787). Através do critério *subjetivo* (onde o sujeito indica se tem sido alvo de *Bullying* no seu local de trabalho nos últimos seis meses, baseando-se numa definição apresentada) obteve-se uma taxa de prevalência de 8.7%. Curiosamente, esta percentagem é superior à obtida por Verdasca (2010) - 5.9% - e bastante inferior à obtida por Araújo (2009) - 15.5%. Tal como era expectável, a utilização de uma listagem de atos negativos para identificar as vítimas de *Bullying* (critério *objetivo*) conduziu a uma percentagem de incidência bem maior que através do critério *subjetivo*. Este facto pode dever-se, não só, à ainda pouca divulgação do fenómeno junto da população portuguesa, mas também, a aspetos de cultura

organizacional, uma vez que comportamentos considerados como *Bullying* do ponto de vista da investigação podem ser entendidos como “normais” nas relações de trabalho quotidianas (Verdasca, 2010). Por fim, a opção pelo critério *conservador* e global para identificar as vítimas de *Bullying*, resultado da conjugação dos dois critérios anteriores, permitiu apurar uma taxa de 6.5% de prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* na amostra em estudo. A percentagem global de 6.5% encontrada para esta amostra em concreto é ligeiramente mais elevada que os 5.9% encontrados por Serra e colaboradores (2005) numa amostra constituída por 622 trabalhadores dos serviços postais portugueses (CTT) e do Hospital de Coimbra. No entanto, é quase metade dos 13% identificados por Sá (2007) num estudo desenvolvido no setor da saúde que incidiu sob uma amostra de 107 enfermeiros. Araújo (2009) obteve uma percentagem de 7.8% de prevalência de *Bullying* numa investigação efetuada nos setores dos serviços e da indústria, com uma amostra composta por 787 trabalhadores, valor ligeiramente superior ao encontrado neste estudo. Deve-se, contudo, salientar que o estudo realizado por Serra e colaboradores (2005) não utilizou o mesmo instrumento de recolha de dados que foi utilizado neste estudo, o que impossibilita uma comparação fiável.

O desconhecimento de outros estudos portugueses que tenham investigado o fenómeno aqui em análise impossibilita a realização de comparações dentro do setor da educação. No entanto, se se comparar os 6.5% de prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* obtidos neste estudo com outros estudos internacionais já efetuados no setor da educação verifica-se que, a acreditar nos números, em Portugal ocorrem menos situações deste género. Por exemplo, no Reino Unido e Irlanda do Norte o *Bullying* afetava 12% a 25% numa amostra de 800 profissionais universitários; no Canadá apuraram 52% de vítimas numa amostra composta por 100 profissionais de uma universidade (McKay et al., 2008). No Brasil, um estudo realizado com 54 docentes de uma instituição pública de ensino superior detetou 40.7% de vítimas (Caran et al., 2010). Só Espanha apresentou resultados semelhantes aos do presente estudo: 8.7% de vítimas numa amostra de 321 trabalhadores da universidade da Galiza (López-Cabarcos et al., 2008). Deve-se realçar, no entanto, que estes números são apenas orientativos pois há que ter algum cuidado na comparação dos resultados, uma vez que os diversos estudos variam bastante, quer quanto ao tamanho da amostra, quer quanto aos instrumentos de recolha de informação utilizados.

Os comportamentos negativos mais frequentes identificados pelos participantes deste estudo (que ocorrem com frequência diária ou semanal) são: ser obrigado a desempenhar funções abaixo das competências; verem escondida informação que afeta o seu desempenho; ser ignorado, excluído ou marginalizado; verem as suas opiniões e pontos de vista ignorados e serem-lhe retiradas responsabilidades chave da sua função ou substituídas por outras pouco importantes. Outros estudos realizados em Portugal apresentaram resultados semelhantes. Verdasca (2010) no seu estudo ao setor bancário português verificou que os comportamentos negativos descritos pelos trabalhadores como mais frequentes passavam por sobrecarga de trabalho; controlo excessivo do seu trabalho; exigência de realização de tarefas abaixo do seu nível de competências e verem as suas opiniões e pontos de vista ignorados. Araújo (2009) verificou que nos setores da indústria e dos serviços os principais comportamentos negativos apontados pelos

trabalhadores eram: ser escondida informação importante; ser alvo de humilhação; ser obrigado a desempenhar funções abaixo das suas competências; serem retiradas responsabilidades importantes na função ou verem disseminados boatos acerca da sua pessoa. No setor da saúde, os comportamentos negativos mais frequentes encontrados por Sá (2007) foram: ser obrigado a desempenhar tarefas abaixo das suas competências; serem-lhes retiradas áreas de responsabilidade ou serem substituídas por outras mais triviais ou indesejáveis; ser sobrecarregado de trabalho; ser pressionado para não reclamar aquilo a que tem direito e ser controlado excessivamente no seu trabalho. De uma forma geral, conclui-se que os tipos de atos negativos praticados no nosso país são semelhantes, independentemente do setor de atividade onde ocorrem. A maioria dos comportamentos encaixam-se no *Bullying Profissional* (atos negativos relacionados com o trabalho em si) e no *Bullying Sobrecarga de Trabalho* (relacionado com a elevada quantidade e intensidade de atividades exigidas ao profissional). A presença do *Bullying Pessoal* (atos negativos relacionados com a pessoa em si) é menos notória. Isto pode dever-se ao facto da população aqui em estudo estar inserida no ensino superior e possuir, na sua grande maioria, formação académica superior e, até, um certo *status* social e profissional que pode ser relevante na forma como estes indivíduos atuam e o tipo de atos negativos que perpetuam.

Os comportamentos negativos menos frequentes (que nunca ocorreram) não se encontram descritos nas investigações efetuadas pelos autores de referência aqui em análise, pelo que não é possível estabelecer comparações nesta matéria. No entanto, realça-se que neste estudo o comportamento menos frequente, com 98.9% (n=348) de respostas, está relacionado com violência ou abuso físico, o que é perfeitamente compreensível, já que a violência física, pelo seu carácter direto e visível, é de fácil denúncia e prova, pelo que raramente ocorre. Este resultado vai de encontro à ideia defendida por Keashly (1998) que referiu que o tipo de comportamentos envolvidos nesta problemática parecia ser, na sua maioria, de natureza verbal e que raramente envolvia violência física. Os resultados do *V Inquérito Europeu sobre as Condições de Trabalho*, realizado em 2010, demonstraram que, em Portugal, apenas 1.9% dos 1000 inquiridos revelou ter sido vítima de violência física (EUROFOUND, 2010), confirmando desta forma a pouca frequência com que este tipo de comportamentos ocorre.

### ***Bullying no Local de Trabalho como preditor de Saúde dos profissionais do Ensino Superior Politécnico.***

A *Hipótese 1* previa que o *Bullying no Local de Trabalho* fosse um preditor significativo de *Saúde Mental e Sintomatologia Física e Psicológica* dos profissionais do ensino superior politécnico. Mais especificamente, previa que quanto maior fosse a avaliação de *Bullying no Local de Trabalho*, maiores fossem as perceções de ansiedade e depressão, assim como as queixas físicas e psicológicas relatadas pelos profissionais. Os resultados do estudo que aqui se apresentam confirmam a hipótese formulada.

O estudo correlacional demonstrou que todas as dimensões do *Bullying* se correlacionam de forma significativa e positiva com as escalas utilizadas para medir a saúde mental e sintomatologia física e psicológica. Tal facto sugere que existe uma relação direta entre as variáveis, ou seja, valores altos de uma variável correspondem a valores altos de outra variável. Neste contexto, percebe-se que valores altos de *Bullying no Local de Trabalho* correspondem a valores altos de ansiedade, depressão, sintomatologia física e psicológica.

Os estudos de predição efetuados evidenciam que apenas o *Bullying Sobrecarga de Trabalho* se manifestou como preditor significativo da *Saúde Mental Total* percebida, explicando 6.3% da variância total. O *Bullying Sobrecarga de Trabalho* revelou-se, ainda, preditor significativo das duas dimensões da *Saúde Mental: Ansiedade* (16.2% da variância explicada) e *Depressão* (1.4% da variância explicada). Embora significativos, constata-se que os valores são relativamente baixos, o que poderá indicar que o *Bullying* é só uma das múltiplas variáveis explicativas da ausência de *Saúde Mental*. Parece, portanto, que são apenas os atos negativos relacionados com uma forte intensidade de trabalho que mais contribuem para a morbilidade mental dos profissionais em estudo.

Relativamente à *Sintomatologia Total*, observou-se que o *Bullying Profissional* é o preditor desta variável, explicando cerca de 14% da variância total. Os resultados demonstram que o *Bullying Profissional* é, ainda, preditor de *Sintomatologia Psicológica* (13.2% da variância explicada) e de *Sintomatologia Física* (9.5% da variância explicada). Estes resultados parecem sugerir que são os atos negativos relacionados com a atividade profissional em si (exemplo: “ser obrigado a desempenhar funções abaixo das suas competências”, “substituírem responsabilidades chave da sua função por outras insignificantes”, “alguém esconder informação que afeta o seu desempenho”, ...) que mais afetam a saúde dos indivíduos, levando-os a manifestar uma maior sintomatologia física e psicológica.

Os resultados obtidos neste estudo são semelhantes a outros resultados encontrados na literatura. Caponecchia e Wyatt (2011) referiram que parecia existir uma relação entre a exposição ao *Bullying* e os sintomas de ausência de bem-estar e problemas relacionados com a saúde psicológica e psicossomática dos indivíduos. Einärsen, Mikkelsen e Matthiesen (2003) apontaram que as próprias vítimas estão convencidas que os seus problemas de saúde são consequência da sua exposição ao *Bullying* no seu local de trabalho. Os resultados apresentados sugerem que o *Bullying* se revela como preditor de ansiedade e depressão nos indivíduos, assim como, preditor de sintomatologia física e psicológica. Caponecchia e Wyatt (2011) e Bowling e Beehr (2006) também identificaram a ansiedade, a depressão e a presença de sintomatologia física como consequência do fenómeno nas vítimas. Na África do Sul, Wet (2010) realizou um estudo com dez professores vítimas de *Bullying* que concordaram que este fenómeno tinha um profundo impacto no seu bem-estar físico e psicológico. Também Hauge e colaboradores (2010) referiram que os alvos de *Bullying* geralmente apresentavam sintomas associados a altos níveis de stresse. Agervold e Mikkelsen (2004) concluíram que as vítimas apresentavam mais queixas de fadiga mental, stresse psicológico e sintomas psicossomáticos quando comparados com os colegas que não sofreram do mesmo problema. Barling (1996 citado por Milckzarek, 2010) fala nas

consequências indiretas do *Bullying no Local de Trabalho*, podendo estas ser do foro psicológico (depressão) ou psicossomático (dores de cabeça). Di Martino e colaboradores (2003) sintetizam que este fenómeno pode ter consequências físicas e psicológicas.

Os resultados obtidos neste estudo são congruentes com o que se esperava. O conhecimento adquirido tanto por via do senso comum como através da experiência em contexto de trabalho evidenciava que seria expectável que um individuo vitimizado por qualquer tipo de violência (física ou psicológica) apresentasse mais correlatos de sintomas físicos e psicológicos de ausência de saúde. Procuram-se dados que contradissem esta hipótese mas não foram encontrados.

### ***Bullying no Local de Trabalho como preditor de Satisfação com o Trabalho.***

A *Hipótese 2* previa que a experiência de *Bullying no Local de Trabalho* fosse um preditor significativo de *Satisfação com o Trabalho*. Mais especificamente previa que quanto maior fosse a avaliação de *Bullying no Local de Trabalho*, menor fosse a *Satisfação* dos profissionais com o seu trabalho. Os resultados apresentados confirmam a hipótese formulada.

O estudo correlacional demonstrou que todas as dimensões do *Bullying* se correlacionam de forma significativa e negativa com a *Satisfação com o Trabalho*. Tal facto sugere que existe uma relação inversa entre as variáveis, ou seja, valores altos de uma variável correspondem a valores baixos de outra variável e vice-versa. Parece-nos, portanto, que valores altos de *Bullying no Local de Trabalho* poderão corresponder a valores mais baixos de *Satisfação com o Trabalho*.

Não obstante o estudo correlacional demonstrar que todas as dimensões de *Bullying* se associam a menor *Satisfação com o Trabalho*, os resultados obtidos na análise de predição expressam que apenas o *Bullying Profissional* se manifesta como preditor significativo da *Satisfação* percebida, explicando 20.5% da variância total. Apesar da significância estatística desta percentagem, os resultados parecem confirmar a certeza de que há inúmeros fatores que podem influenciar a *Satisfação com o Trabalho* que não foram considerados neste estudo. Contudo, o facto do *Bullying Profissional* ter sido identificado como o único preditor significativo de *Satisfação* pode sugerir que os profissionais se sentem menos satisfeitos quando os atos negativos afetam o seu trabalho *per si*, o que parece perfeitamente compreensível.

Em Portugal são escassos os estudos que analisaram o *Bullying* como preditor de *Satisfação com o Trabalho*. Da revisão bibliográfica efetuada verificou-se que apenas Araújo (2009) investigou esta questão, concluindo que o fenómeno da violência no local de trabalho prediz, de facto, pior satisfação profissional, tal como sugerem os resultados deste estudo. A nível internacional, Bowling e Beehr (2006), Fisher-Blando (2008) e SHARP (2011) referiram que o *Bullying no Local de Trabalho* provoca nas vítimas um sentimento de insatisfação com o trabalho. Wet (2010) também concluiu que uma das consequências do *Bullying* a nível profissional é a diminuição da satisfação dos envolvidos, ideia defendida também por Hoel e colaboradores (2001). Einärsen e colaboradores (1998) salientaram que os alvos de *Bullying* apresentavam níveis mais baixos de satisfação profissional quando comparados com os colegas que não

sofreram do mesmo problema. Também Leymann (1996) referiu que as vítimas de *Bullying* apresentam índices de satisfação com o trabalho mais baixos.

Em síntese, os resultados obtidos neste estudo indicam que a presença de *Bullying no Local de Trabalho* se associa a menor *Satisfação com o Trabalho*, independentemente do tipo de *Bullying* em causa (*Pessoal, Profissional ou Sobrecarga de Trabalho*). No entanto, o estudo de predição efetuado aponta apenas o *Bullying Profissional* como preditor significativo de pior satisfação. Deve-se realçar, contudo, que tratando-se de um estudo correlacional, não é possível fazer inferências sobre a sua causalidade.

### **O *Bullying no Local de Trabalho*, a *Saúde* e a *Satisfação com o Trabalho* em função das Variáveis Demográficas (*Sexo, Idade, Estado Civil e Habilitações Literárias*).**

A questão da prevalência do *Bullying* por **Sexo** tem sido alvo de controvérsia. Heloani (2004) detetou que, estatisticamente, as mulheres são os alvos preferidos dos agressores, ideia corroborada por Namie (2010). Contrariamente, em Portugal, os estudos realizados por Verdasca (2010), Araújo (2009) e Sá (2007) não encontraram diferenças significativas entre os sexos, tal como sugerem os resultados deste estudo. Em Espanha, López-Cabarcos e colaboradores (2008) no seu estudo realizado ao setor da educação também não detetaram qualquer influência da variável *Sexo* na prevalência de *Bullying*. Relativamente à variável *Saúde*, este estudo encontrou diferenças significativas por *Sexo*, verificando-se que as mulheres evidenciam maior *Ansiedade* que os homens e identificam maior *Sintomatologia Total, Psicológica e Física* que os homens. Relativamente à *Satisfação com o Trabalho*, na análise que efetuou ao setor da indústria e dos serviços portugueses, Araújo (2009) não encontrou relação significativa entre esta e o *Sexo* dos indivíduos. Esta conclusão é contrariada por este estudo que verifica que a *Satisfação com o Trabalho* parece estar relacionada com o *Sexo*, uma vez que as mulheres apresentam índices de *Satisfação* inferiores aos homens.

Quanto à prevalência de *Bullying* por **Idade**, apesar de alguns estudos realizados terem demonstrado que os trabalhadores mais jovens apresentam um risco mais elevado de experienciar *Bullying* que os trabalhadores mais velhos (Milckzarek, 2010; Araújo, 2009), neste estudo não se encontraram evidências estatísticas que corroborem esta afirmação, à semelhança dos estudos realizados em Portugal por Verdasca (2010) e por Sá (2007). Em Espanha, López-Cabarcos e colaboradores (2008) também não detetaram qualquer influência da variável *Idade* na prevalência de *Bullying*. Verifica-se, ainda, que as variáveis *Saúde* e *Satisfação com o Trabalho* não sofrem qualquer influência significativa por parte da variável *Idade*. Estes resultados vão de encontro aos de Araújo (2009) que também não detetou diferenças significativas na satisfação profissional em função da idade dos indivíduos, tal como este estudo conclui.

De acordo com Araújo (2009) o **Estado Civil** não tem influência na prevalência de *Bullying no Local de Trabalho* mas influencia a *Satisfação* com a profissão, em geral. Os resultados deste estudo parecem confirmar a primeira constatação do autor, já que também não se observou qualquer relação entre o *Estado Civil* e a prevalência de *Bullying*. No entanto, ao contrário do que

observou Araújo (2009), nesta amostra não se visualizou qualquer influência do *Estado Civil* na *Satisfação com o Trabalho*. Também não se verificou qualquer diferença significativa na variável *Saúde*, em função do *Estado Civil*.

Verdasca (2010) concluiu que os indivíduos com **Habilitações Literárias** acima da licenciatura (mestrado ou pós-graduação) eram mais vitimizados pelo assédio moral no local de trabalho. Araújo (2009) obteve resultados semelhantes, verificando que os profissionais com maior nível de escolaridade relatavam mais situações de *Bullying*. Estas evidências não se confirmam neste estudo, onde parece não existir relação entre a prevalência de *Bullying* e o nível de habilitações literárias dos indivíduos. A *Saúde e Satisfação com o Trabalho* também não parecem ser influenciadas pelas *Habilitações Literárias*, pelo menos de acordo com os resultados aqui obtidos. De igual forma, Araújo (2009) constatou que não existia relação entre o nível de escolaridade e a satisfação profissional, no seu estudo ao setor da indústria e dos serviços em Portugal. Neste estudo, confirma-se esta constatação.

Genericamente, os resultados obtidos neste estudo apontam para a inexistência de influências demográficas (*sexo, idade, estado civil e habilitações literárias*) significativas no autorrelato da experiência de *Bullying no Local de Trabalho*. No entanto, parecem denunciar a influência da variável *Sexo* na *Saúde e Satisfação com o Trabalho* dos profissionais: as mulheres evidenciam maior *Ansiedade*, identificam maior *Sintomatologia Psicológica e Física* e revelam menor *Satisfação com o Trabalho* que os homens.

### **O *Bullying no Local de Trabalho, a Saúde e a Satisfação com o Trabalho* em função das Variáveis Profissionais (*Categoria Profissional e Antiguidade no Serviço*).**

Relativamente à influência da **Categoria Profissional** na prevalência de *Bullying*, um estudo realizado na Finlândia por Björkvist e colaboradores (1994) demonstrou que o *Bullying* incidia mais sobre os profissionais com funções administrativas que nos profissionais com funções de docência e investigação. Nesta investigação a conclusão destes autores foi contrariada, dado que não foi detetada qualquer influência da *Categoria Profissional* na prevalência de atos negativos no local de trabalho. Conclui-se, ainda, que as variáveis *Saúde e Satisfação com o trabalho* não sofrem qualquer influência significativa por parte da *Categoria Profissional*.

À semelhança do estudo efetuado por Verdasca (2010) ao setor bancário português, onde não foram encontradas diferenças significativas relacionadas com a **Antiguidade no Serviço**, também neste estudo, a variável *Antiguidade no Serviço* parece não estar relacionada ou não influenciar o comportamento das variáveis *Bullying, Saúde e Satisfação com o Trabalho*.

Conforme foi possível observar, os resultados obtidos neste estudo apontam para a inexistência de influências profissionais (*categoria profissional e antiguidade no serviço*) significativas no autorrelato da experiência de *Bullying no Local de Trabalho, Saúde e Satisfação com o Trabalho*.

## **A promoção de uma Cultura de Respeito e Dignidade no Local de Trabalho.**

Promover uma Cultura de Respeito e Dignidade no Local de Trabalho parece tão natural que muitas vezes é tomado como um algo que se incute espontaneamente, sem necessidade de recurso a políticas efetivas e institucionalizadas para o efeito, o que pode facilitar a proliferação do *Bullying no Local de Trabalho*. Tal como defendem Filho e Siqueira (2008), as organizações têm que parar de negar a existência deste fenómeno, fruto do medo de manchar a sua imagem e reputação e começar a implementar medidas efetivas para combatê-lo, já que ao ignorarem o problema estão a inviabilizar a sua solução e a adoção de medidas preventivas.

A análise de conteúdo das respostas fornecidas pelos participantes deste estudo demonstra que a maior parte (64.3%) considera que a instituição de ensino superior politécnico aqui em análise promove uma Cultura de Dignidade e Respeito no Local de Trabalho. No entanto, há uma percentagem significativa (32.2%) que tem opinião contrária e cerca de 3.5% desconhece se há ou não essa promoção. Parece, portanto, que seria de extrema utilidade desenvolver políticas, medidas ou ações efetivas que possam contribuir para a redução dos indivíduos que pertencem a estes dois últimos grupos, promovendo uma cultura de Dignidade e Respeito efetiva e visível para todos. No entanto, e tal como defendem Rhodes e colaboradores (2010), não existem programas tipo que solucionem o problema do *Bullying no Local de Trabalho* de uma vez por todas, sugerindo que as organizações devem desenvolver uma capacidade de diagnosticar os seus problemas particulares e terem a coragem de tratá-los como uma responsabilidade ética que implica a defesa dos direitos dos profissionais. Antes de mais, é inquestionável a necessidade de desenvolver um estudo aprofundado dos fatores organizacionais de risco que potenciam a proliferação do fenómeno (Salin, 2008) neste contexto específico e que neste estudo não foram analisadas. Porém, as respostas recolhidas junto da amostra fornecem algumas pistas e sugestões que poderão ser úteis no desenho de futuras políticas de promoção duma cultura organizacional que promova a Dignidade e Respeito no Local de Trabalho.

Tal como referiu Milckzarek (2010), há um conjunto de boas práticas que podem ajudar as organizações a lidar com o fenómeno aqui em análise. Entre outras, deve ser promovida uma consciencialização e reconhecimento do *Bullying* como um problema do ambiente de trabalho, criando-se políticas anti-*Bullying* e códigos de conduta que incluam procedimentos claros e operáveis para prevenir e lidar com o problema, sendo fulcral a criação de uma cultura de respeito no local de trabalho. As perceções recolhidas junto da amostra deste estudo apontam para a necessidade de uma cultura assente no “respeito pelas pessoas e pelo seu trabalho”, na promoção de uma “comunicação assertiva: vertical e horizontal”, na “igualdade”, na “valorização da meritocracia”, entre outras.

Promover uma cultura organizacional assente em pilares de Respeito e Dignidade e que não permita qualquer forma de violência no local de trabalho só trará benefícios para qualquer organização. Entre outros, SHARP (2011) destaca o aumento da satisfação com o trabalho, o aumento da reputação da organização, a criação de uma cultura de profissionalismo, o servir de modelo para outras organizações e o transformar a organização num local de trabalho civilizado, produtivo e desejável. No entanto, não se pode esquecer que todas e quaisquer políticas

desenvolvidas podem falhar os objetivos pretendidos se, tal como defendem Filho e Siqueira (2008) não existir uma vontade efetiva de mudar por parte da organização e dos profissionais que aí trabalham, pelo que não basta a criação de políticas anti-*Bullying*. Tehrani (2006) comprovou esta evidência quando, em 2004, desenvolveu um estudo no Reino Unido onde verificou que 83% das organizações desse país tinham uma política anti-*bullying*/assédio instituída. Contudo, isto não significava a efetiva redução da prevalência de comportamentos negativos, concluindo que era necessário mudar o foco, adotando uma postura mais proactiva e positiva que contribuísse para a criação de uma cultura organizacional que promovesse relações entre os profissionais baseadas no respeito pelo outro.

## **2.4 Limitações do Estudo**

Este estudo apresenta algumas limitações metodológicas que não podem deixar de ser referidas para que os resultados anteriormente apresentados possam ser corretamente interpretados. Uma dessas limitações está relacionada com a seleção dos sujeitos desta amostra. Dado que a bateria de testes foi distribuída por *e-mail*, apenas os trabalhadores com acesso a computador pessoal foram contactados. Embora se tenha tentado contornar este problema com a distribuição de alguns questionários em formato de papel junto das unidades orgânicas, não se obteve nenhuma resposta. Este fator poderá ter afetado a representatividade da amostra, nomeadamente no que se refere à categoria profissional, pois pensa-se que poderão existir profissionais da base da pirâmide hierárquica - assistentes operacionais - sem acesso a computadores. Por outro lado, a recolha de dados foi efetuada apenas numa instituição de ensino politécnico do norte do país, pelo que deve haver algum cuidado na generalização dos dados a todas as instituições educativas, sejam elas superiores ou não, do politécnico ou das universidades.

A utilização exclusiva de medidas de autorrelato também pode ter acarretado algumas limitações, consequência dos problemas que os sujeitos podem apresentar de memória retrospectiva e a influência da deseabilidade social, principalmente num assunto tão delicado como o *Bullying no Local de Trabalho*. Porém, os instrumentos de recolha de informação utilizados apresentaram boas qualidades psicométricas na amostra aqui estudada, aumentando a confiança na validade dos resultados obtidos.

No Capítulo I foram descritas diversas causas que podem estar na base da proliferação do *Bullying no Local de Trabalho*, causas essas que podem ser de índole pessoal (personalidade da vítima, do agressor, satisfação profissional, ...) ou organizacional (tipo de liderança, organização do trabalho, cultura organizacional, clima social, ...). Neste estudo, estas questões não foram investigadas, pelo que seria útil, do ponto de vista da intervenção no problema, conhecer quais as causas que podem estar a contribuir para o aparecimento da violência em contexto de trabalho no setor educativo.

Durante a análise exploratória dos dados não foram analisadas as interações entre as variáveis, recorrendo-se unicamente à comparação de médias entre dois grupos, o que pode ter inviabilizado a descoberta de resultados diferentes e, hipoteticamente, estatisticamente significativos. Em futuras investigações, poderá ser útil analisar essas interações de forma a confirmar a influência das diversas variáveis demográficas e profissionais na prevalência de *Bullying*, na *Saúde e Satisfação com o Trabalho*.

## Conclusões e Implicações para o Futuro

A competição é algo que está presente e que marca de forma constante as relações entre as organizações, tornando-se o local de trabalho o palco privilegiado para a pressão por resultados positivos onde, além da cobrança de resultados, se convive com o stresse inerente à necessidade de manutenção dos postos de trabalho que diminuem drasticamente de dia para dia, consequência da implementação de novas tecnologias e, ainda, da crise mundial (Sousa, 2011). Cada vez mais se esquece o respeito e a dignidade pelo outro (João, 2009) criando-se um ambiente de trabalho pautado pela competitividade exacerbada, onde o instinto de sobrevivência fala mais alto e leva os indivíduos a não olharem a meios para atingirem os seus fins. Estão assim criadas todas as condições para a proliferação da violência no local de trabalho, nomeadamente o *Bullying no Local de Trabalho*.

Tal como já foi referido, o fenómeno do *Bullying* afeta todos os setores de atividade e o setor da educação não é exceção. Em Portugal, não eram conhecidos dados relativos à prevalência do *Bullying no Local de Trabalho* no ensino superior. Os estudos existentes reportam-se quase exclusivamente ao denominado *Bullying Escolar* que analisa o fenómeno da violência entre os alunos, esquecendo o problema da violência em contexto de trabalho do ponto de vista dos profissionais que aí desempenham as suas funções diariamente. Como tal, este estudo permitiu, antes de mais, caracterizar a prevalência do *Bullying no Local de Trabalho* numa instituição de ensino superior politécnico do norte do país. Verificou-se que 6.5% dos 356 profissionais que fizeram parte deste estudo são vítimas de *Bullying* no seu local de trabalho, números não muito distantes de outros setores de atividade estudados em Portugal. Apesar de não ser um número alarmante deve ser, com certeza, alvo de atenção já que se sabe que tanto o efeito da desejabilidade social como o desconhecimento dos atos que podem ser considerados abusivos ou não pode influenciar bastante o autorrelato deste tipo de situações enviesando os resultados. Por outro lado, constatou-se que os atos negativos mais prevalentes estão relacionados com o *Bullying Profissional* e com o *Bullying Sobrecarga de Trabalho*, ou seja, atos relacionados com o trabalho em si e com a sua quantidade e intensidade. Menos notória foi a prevalência de atos negativos enquadrados no *Bullying Pessoal* (atos relacionados com o indivíduo em si).

O facto de não serem conhecidos outros estudos realizados em Portugal que tenham investigado este fenómeno no setor educativo em geral e, em particular, no ensino superior politécnico, releva a importância deste, na medida em que estão lançadas as bases para o aprofundamento desta e doutras questões associadas ao fenómeno. Para além da caracterização do *Bullying* em termos de prevalência e identificação do tipo de comportamentos negativos mais e menos frequentes, os resultados das análises efetuadas nesta investigação permitiram observar o comportamento do *Bullying* como um dos vários preditores significativos de pior *Saúde* e *Satisfação com o Trabalho*. Estes resultados são compatíveis com algumas hipóteses anteriormente formuladas e verificadas por outros investigadores. A par do estudo quantitativo realizado, pretendeu-se complementar a investigação com uma breve abordagem qualitativa cujo

objetivo principal era dar espaço aos participantes para expressarem livremente a sua percepção acerca da existência ou não de uma cultura de respeito e dignidade no seu local de trabalho, a fim de ser possível conseguir lançar algumas pistas embrionárias para o delineamento de estratégias e linhas de orientação úteis para o desenho de programas de prevenção e intervenção ao nível institucional que promovam este tipo de cultura.

Não obstante, para uma melhor interpretação dos resultados apresentados, não se podem deixar de referir algumas das limitações metodológicas do estudo que aqui se apresenta. Em primeiro lugar, a dimensão reduzida da amostra coloca alguns entraves ao nível da generalização dos resultados e da representatividade da amostra em relação à população em estudo. Espera-se, no entanto, que esta investigação, assim como a reflexão acerca dos resultados obtidos, possam contribuir para a criação de uma base compreensiva do fenómeno do *Bullying no Local de Trabalho* no contexto do ensino superior, nomeadamente, do ensino superior politécnico, e para o desenvolvimento de intervenções psicossociais que possam promover uma maior cidadania organizacional, prevenindo este tipo de situações de abuso psicológico e ajudando os intervenientes a lidar com o problema.

Na sequência do forte impacto que produz em todos os intervenientes, este fenómeno tem despertado uma atenção crescente por parte dos investigadores nas últimas décadas e, não obstante o longo caminho que ainda é necessário percorrer, principalmente no que respeita à delimitação das fronteiras de atuação (fundamentais para a definição de políticas de intervenção), já estão erguidos os pilares fundamentais em termos conceptuais e metodológicos, assim como a sua delimitação legal, o que permitirá, futuramente, avançar com medidas efetivas de combate à sua ocorrência, bem como às suas consequências para os profissionais e para as organizações (Verdasca & Pereira, 2011). Apesar de ser positivo o que já está feito, pensa-se que Portugal poderia ter ido um pouco mais além em termos legislativos e, à semelhança doutros países europeus, ter desenvolvido um conjunto mais concreto e específico de normativos legais acerca do assédio, nas suas múltiplas formas.

É primordial que se assuma uma efetividade ética fortalecedora de relações de confiança, respeito e apoio mútuo, que contribua para a criação de um clima organizacional baseado no respeito e dignidade no local de trabalho, que ofereça aos trabalhadores todas as condições para que se sintam bem e saudáveis num ambiente de trabalho com qualidade (Sousa, 2011).

Só através da implementação de uma política de prevenção e intervenção eficaz será possível acabar com este flagelo que conduz à insatisfação laboral e, conseqüentemente, a uma quebra de produtividade e de performance na função desempenhada. E só será possível intervir após um estudo deste fenómeno no nosso país, que proporcione um conjunto de informações relevantes para o delinear dessa mesma estratégia. Tal como foi referido inicialmente, com esta investigação pretendeu-se abrir o caminho para a configuração do fenómeno do *Bullying no Local de Trabalho* no ensino superior português, esperando chamar a atenção para esta realidade e despertar o interesse para o desenvolvimento de futuras investigações.

Espera-se, portanto, que dentro das suas limitações, este estudo possa oferecer um contributo para a investigação e para a prática no âmbito da gestão das organizações em geral e,

em particular, para a gestão dos recursos humanos, na medida em que a discussão dos resultados permitiu levantar diversas questões de investigação que poderão ser aprofundadas em investigações futuras. Deseja-se que este tipo de investigação seja alargado a uma amostra representativa da população de todo o ensino superior português, que permita uma generalização dos resultados e o delinear de estratégias efetivas de prevenção e combate deste flagelo que, como foi possível verificar, afeta os indivíduos que direta e indiretamente são vitimizados, na sua saúde e satisfação com o trabalho, afetando, em última instância a organização como um todo. Seria pertinente, também, que fossem investigadas as causas que estão na base da proliferação do problema e que não foram contempladas nesta investigação, pois só o conhecimento da raiz do problema permitirá atuar convenientemente sobre ele.

Haverá ainda muito para fazer em Portugal no que respeita à investigação deste fenómeno social mas, para tal, são necessários estudos metodologicamente rigorosos que permitam um maior e melhor conhecimento e compreensão do *Bullying no Local de Trabalho*, passando também por um incremento da consciência social desta realidade que ainda é tão desconhecida ou omitida pelos elementos decisores das organizações. Acredita-se que este trabalho possa despertar mais algumas mentes para a importância desta problemática, nomeadamente daqueles cuja atividade principal está relacionada com a gestão de pessoas e a quem, em primeiro lugar, se exige esta tarefa de contribuir para a promoção de uma cultura de respeito e dignidade no local de trabalho. É de vital importância que os gestores de recursos humanos façam parte da solução do problema, sendo capazes de trazer para as suas práticas valores humanos de justiça e equidade, assumindo um papel chave na consciencialização social do fenómeno e na atitude a tomar perante ele, pois, tal como afirmou Heloani (2004, p.8): “Se não nos solidarizarmos com as vítimas de assédio moral por senso de justiça e bondade, deveríamos fazê-lo por inteligência... Amanhã qualquer um de nós poderá vir a ser uma delas... Sobretudo numa estrutura social em que impera o egoísmo e a hipercompetitividade”.

## Referências

- Agervold, M., & Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work and Stress*, 14(4), pp. 336-351.
- Anderson, J. (2001). Report on harassment at the workplace. *Committee of Employment and Social Affairs*, (pp. 1-23).
- Araújo, M. S. (2009). *Preditores Individuais e Organizacionais de Bullying no Local de Trabalho*. Tese de Doutorado, Universidade do Minho - Escola de Psicologia, Braga.
- Araújo, M. S., McIntyre, S. E., & McIntyre, T. M. (2006). Organizational Climate, Bullying at Work and Physical Symptoms: A Study in Portuguese Workers. *7th Full Conference of European Academy of Occupational Health Psychology*. Dublin. Ireland.
- Araújo, M. S., McIntyre, T. M., & McIntyre, S. E. (2004). Portuguese Adaptation of the Negative Acts Questionnaire: Preliminary Results. *Fourth International on Bullying and Harassment in the Workplace*. Bergen.
- Araújo, M. S., McIntyre, T., & McIntyre, S. (2012). Bullying no Local de Trabalho, Clima Organizacional e Liderança: a emergência da gestão para a cidadania organizacional. *Investigação e Intervenção em Recursos Humanos 2011 - Gestão para a Cidadania*. Porto.
- Balzer, W. K., Kihm, J. A., Smith, P. C., Irwin, J. L., Bachiochi, P. O., Robie, C., . . . Parra, L. F. (1997). *Users' manual for the Job Descriptive Index (JDI; 1997 Revision) and the Job In General scales*. Bowling Green, OH: Bowling Green State University.
- Björkqvist, K., Österman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behaviour*, 20, pp. 173-184.
- Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (September de 2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91 (5), pp. 998-1012.
- Brodsky, C. M. (1976). *The harassed worker*. Toronto: Lexington, Mass. : Lexington Books.
- Caponecchia, C., & Wyatt, A. (2011). *Preventing Workplace Bullying - An evidence-based guide for managers and employes*. Australia: Allen & Unwin Pty Ltd.
- Caran, V. C., Secco, I. A., Barbosa, D. A., & Robazzi, M. L. (2010). Assédio moral entre docentes de instituição pública de ensino superior no Brasil. *Acta Paul Enferm*, 23 (6), pp. 737-744.

- Cowie, H., Jennifer, D., Neto, C., Angulo, J. C., Pereira, B., Del Barrio, C., & Ananiadou, K. (2000). Comparing the nature of workplace bullying in two european countries: Portugal and UK. *Transcending Boundaries: Integrating People, Processes and Systems* (pp. 128-133). Brisbane: M. Sheehan, S. Ramsay & J. Patrick.
- Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, C. L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Domínguez, N. C., Gil-Monte, P. R., & Devis, J. V. (2011). Antecedentes y consecuencias del acoso psicológico en el trabajo. *Psicothema*, 23, n.º 4, pp. 617-623.
- Einärsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, n.º 1/2, 16-27.
- Einärsen, S. (2000a). Bullying and harassment at work: Unveiling an organizational tattoo. *Transcending Boundaries: Integrating People, Processes and Systems* (pp. 7-13). Brisbane: M. Sheehan, S. Ramsay & J. Patrick.
- Einärsen, S. (July-August de 2000b). Bullying and harassment at work: A review of the scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5 (4), pp. 379-401.
- Einärsen, S., & Raknes, B. I. (January de 1997). Harassment in the workplace and the victimisation of men. *Violence and Victims*, 12(3), pp. 247-263.
- Einärsen, S., & Skogstad, A. (1996). Bullying at Work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, pp. 185-201.
- Einärsen, S., Hoel, H., & Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire - Revised. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 23 (1), pp. 24-44.
- Einärsen, S., Matthiesen, S. B., & Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout and weel-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health and Safety - Australia and New Zealand.*, 14(6), pp. 563-568.
- Einärsen, S., Mikkelsen, E., & Matthiesen, S. (2003). *The psychology of bullying at work: Explaining the detrimental effects on victims*. Obtido em 3 de 4 de 2012, de <http://www.eaohp.org/>: <http://www.eaohp.org/uploads/1/1/0/2/11022736/bop4.pdf>
- Einärsen, S., Raknes, B. I., Mathhiesen, S. B., & Hellesoy, O. H. (1994). *Bullying and harsh personified conflicts. Unhealthy interaction at work*. Bergen: Sigma Forlag.

- Einärsen, S., Raknes, B., & Matthiesen, S. (1994). Bullying and harassment at work and their relationship to work environment quality: an exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, 4 (4), pp. 381-401.
- EUROFOUND, E. F. (Novembro de 2010). *Inquérito europeu sobre as condições de trabalho*. Obtido em 10 de Abril de 2012, de [http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/results\\_pt.htm](http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/results_pt.htm)
- Ferrinho, P., Biscaia, A., Fronteira, I., Caveiro, I., Antunes, A. R., Conceição, C., . . . Santos, O. (7 de Novembro de 2003). Patterns of perceptions of workplace violence in portuguese health care sector. *Human Resources for Health*, 1, pp. 1-11.
- Filho, A. M., & Siqueira, M. V. (2008). Assédio Moral e Gestão de Pessoas: Uma Análise do Assédio Moral nas Organizações e o Papel da Gestão de Pessoas. *Revista de Administração Mackenzie*, 9, n.º 5, pp. 11-34.
- Fisher-Blando, J. L. (2008). *Workplace Bullying: Aggressive Behaviour and its Effect On Job Satisfaction and Productivity*. Tese de Doutoramento, University of Phoenix.
- Goldberg, D. P. (1972). *The detection of psychiatric illness by questionnaire: a technique for the identification and assessment of non-psychotic psychiatric illness*. (Vol. 21). Oxford University Press.
- Goldberg, D. P. (1978). *Manual of the General Health Questionnaire*. Windsor, England: NFER Publishing.
- Goldberg, D. P., & Williams, P. (1988). *A User's Guide to the GHQ*. Windsor: NFER-Nelson.
- Haes, J. C., van Knippenberg, F. C., & Neijt, J. P. (December de 1990). Measuring psychological and physical distress in cancer patients: structure and application of the Rotterdam Symptom Checklist. *British Journal of Cancer*, 62(6), pp. 1034-1038.
- Hansen, A., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H., & Obaek, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, pp. 63-72.
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einärsen, S. (2009). Individual and situational predictors of workplace bullying: why do perpetrators engage in the bullying of others? *Work & Stress*, 23, n.º 4, 349-358.
- Hauge, L. J., Skogstad, A., & Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*(51), 426-433.

- Heloani, J. R. (janeiro/junho de 2004). Assédio Moral - Um Ensaio sobre a Expropriação da Dignidade no Trabalho. *RAE - eletrônica*, 3. São Paulo, Brasil: Fundação Getulio Vargas - Escola de Administração de Empresas de São Paulo.
- Hirigoyen, M.-F. (2000). *Assédio moral: a violência perversa no cotidiano*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Hirigoyen, M.-F. (2002). *Mal estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. Rio de Janeiro, Brasil: Bertrand Brasil.
- Hoel, H., & Cooper, C. L. (2000). *Destructive Conflict and Bullying at Work*. Manchester School of Management, University of Manchester Institute of Science and Technology (UMIST), Manchester.
- Hoel, H., Sparks, K., & Cooper, C. L. (2001). *The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*. Report Commissioned by the International Labour Organization, University of Manchester Institute of Science and Technology, Geneva.
- INDEZ. (2011). Dados Fornecidos pelos Serviços Administrativos do Instituto Politécnico.
- Jarvis, C. (2011). *Workplace Bullying - The Triad: Bullies, Victims and Bystanders*. Obtido em 10 de Maio de 2012, de <http://www.workplacebullying.org>: <http://www.workplacebullying.org/2011/10/05/workplace-bullying%E2%80%94the-triad-bullies-victims-and-bystanders/>
- Jennifer, D. (2000). Bullying at work: the role of work environment quality. *Transcending Boundaries: Integrating People, Processes and Systems* (pp. 194-200). Brisbane: M. Sheehan, S. Ramsay & J. Patrick.
- João, A. L. (Outubro/Novembro de 2009). Mobbing - Agressão Psicológica no Trabalho. *HDS InForum*.
- Keashly, L. (1998). Emotional abuse in the workplace: conceptual and empirical issues. (Haworth, Ed.) *Journal of Emotional Abuse*, 1, n.º 1, pp. 85-117.
- Kemmelmeier, C. S. (2008). O assédio moral na atividade docente em instituições de ensino superior: uma abordagem jurídica. *VII Seminário Redestrado - Nuevas Regulaciones en América Latina*. Buenos Aires, Argentina.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, n.º 2, pp. 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

- López-Cabarcos, M. Á., Picón-Prado, E., & Vázquez-Rodríguez, P. (2008). Estudio del acoso psicológico en la universidad pública de Galicia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24, n.º 1, pp. 41-60.
- López-Cabarcos, M. Á., Vázquez-Rodríguez, P., & Montes-Piñeiro, C. (2010). Mobbing: Antecedentes psicossociales y consecuencias sobre la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 42, n.º 2, pp. 215-224.
- Lutgen-Sandvik, P. (Dezembro de 2006). Take this job and...: Quitting and other forms of resistance to workplace bullying. *Communication Monographs*, 73, n.º 4, pp. 406-443.
- Marcondes, A. L., & Dias, R. (2011). Características do Bullying como um tipo de assédio moral nas organizações. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 11, pp. 114 - 126.
- Marcovitch, J. (1998). *A universidade impossível* (2ª edição ed.). São Paulo: Futura.
- McIntyre, S. E., & McIntyre, T. M. (December de 2010). Measuring Job Satisfaction in Portuguese Health Professionals: Correlates and validation of the job descriptive index and the job in general scale. *International Journal of Selection and Assessment*, 18(4), pp. 425-431.
- McIntyre, S. E., McIntyre, T. M., & Silvério, J. (2000). Work Stress and Job Satisfaction in Portuguese Health Professionals. *European Academy of Occupational Health Psychology Europe 2000* (pp. 105-111). Nottingham: I-WHO Publications.
- McIntyre, T. M., McIntyre, S. E., & Redondo. (1999). General Health Questionnaire - GHQ-12. Traduzido e Adaptado de Goldberg, D. P. - The General Health Questionnaire: GHQ 12. Windsor: NFER - Nelson, 1978.
- McKay, R., Arnold, D. H., Fratzi, J., & Thomas, R. (2008). Workplace Bullying In Academia: A Canadian Study. *Employ Respons Rights J*, 20, 77-100.
- Meurer, B., & Strey, M. N. (2008). *Articulações entre gênero e o "bullying" nos contextos de trabalho*. Tese de Mestrado, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Faculdade de Psicologia, Rio Grande do Sul.
- Milczarek, M. (2010). *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*. European Agency for Safety and Health at Work, European Risk Observatory Report. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Namie, G. (2010). *U.S. Workplace Bullying Survey*. Workplace Bullying Institute & Zogby International.
- Paoli, P., & Merllié, D. (2001). *Third European Survey on Working Conditions 2000*. Luxembourg: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

- Rhodes, C., Pullen, A., Clegg, S. R., Vickers, M. H., & Pitsis, A. (Março de 2010). Violence and Workplace Bullying - What are an organization's ethical responsibilities? *Administrative Theory & Praxis*, 32, n.º 1, pp. 96-115.
- Sá, L. (2007). O Impacto da Violência Psicológica no Trabalho (Assédio Moral/Mobbing/Bullying) na Saúde Mental dos Enfermeiros. *7º Congresso Internacional de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho*. Porto.
- Salin, D. (1999). Ways of Explaining Workplace Bullying: a Review of Enabling, Motivating and Precipitating Structures and Processes in the Work Environment. *Human Relations*, 56 (10), pp. 1213-1232.
- Salin, D. (2008). The prevention of workplace bullying as a question of human resources management: measures adopted and underlying organizational factors. *Scandinavian Journal of Management*, 24, 221-231.
- Seigne, E., Coyne, I., & Randall, P. (2000). Adult victim's profiles. *Transcending Boundaries: Integrating People, Processes and Systems*, (pp. 354-359). Brisbane.
- Serra, A. V., Ramalheira, C., Moura-Ramos, M., & Homem, T. C. (2005). A Escala Portuguesa de Mobbing. *Psiquiatria Clínica*, 26 (3), pp. 189-221.
- SHARP. (Abril de 2011). Workplace Bullying and Disruptive Behavior: What Everyone Needs to Know. *Safety & Health Assessment & Research for Prevention*.
- Sheehan, M., & Barker, M. (2000). Analysing metaphors used by victims of workplace bullying. *Transcending Boundaries: Integrating People, Processes and Systems* (pp. 360-367). Brisbane: M. Sheehan, S. ramsay & J. Patrick.
- Silva, J. L. (2012). *Até onde nos conduz o assédio moral?* Obtido em 20 de Março de 2012, de [www.psicologia.com.pt](http://www.psicologia.com.pt): <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0230.pdf>
- Sousa, C. S. (21 de Outubro de 2011). *Assédio moral no local de trabalho*. Obtido em 14 de Maio de 2012, de [www.psicologia.com.pt](http://www.psicologia.com.pt): <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0585.pdf>
- Tehrani, N. (2006). Beyond Policies to a Culture of Respect. *The Fifth International Conference on Bullying and Harassment in the Workplace - "The Way Forward"*. (pp. 197-199). Dublin: Trinity College Dublin.
- University and College Union. (2008). *Stopping bullying and harassment at work - A toolkit for UCE branch and LA officers*. London: UCU Equality and Employment Rights Department.
- Vartia, M. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27 (1), pp. 63-69.

- Vartia, M. (2003). *Workplace Bullying - A Study on the Work Environment Well-Being and Health*. Academic Dissertation, University of Helsinki, Department of Psychology.
- Verdasca, A. (2010). *Assédio Moral no Trabalho - Uma aplicação ao sector bancário português*. Tese de Doutoramento, Universidade Técnica de Lisboa - Instituto Superior de Economia e Gestão, Lisboa.
- Verdasca, A. (2012). *Assédio Moral - Personalidade do Agressor*. Obtido em 6 de 6 de 2012, de [www.assediomoralonline.com](http://www.assediomoralonline.com):  
<http://www.assediomoralonline.com/?load=infoMenus&id=11>
- Verdasca, A., & Pereira, A. G. (2011). *Assédio Moral no Local de Trabalho - Estado da Arte. 1st Congress on Working Conditions*. Porto. Obtido em 25 de 3 de 2012, de <http://www.assediomoralonline.com/>:  
[http://www.assediomoralonline.com/userfiles/file/ass%C3%A9dio%20moral%20no%20local%20de%20trabalho\\_RICOT\\_2.pdf](http://www.assediomoralonline.com/userfiles/file/ass%C3%A9dio%20moral%20no%20local%20de%20trabalho_RICOT_2.pdf)
- Vie, T. L., Glaso, L., & Einarsen, S. (2011). Health outcomes and self-labeling as a victim of workplace bullying. *Journal of Psychosomatic Research*, 70, pp. 37-43.
- Wet, C. d. (2010). The reasons for and the impact of principal-on-teacher bullying on the victims' private and professional lives. *Teaching and Teacher Education*, 26, 1450-1459.
- Wood, J. (6 de July de 2012). *Witnesses to workplace bullying more apt to want to quit than victims*. Obtido em 27 de Agosto de 2012, de [www.psychcentral.com](http://www.psychcentral.com):  
<http://psychcentral.com/news/2012/07/06/witnesses-to-workplace-bullying-more-apt-to-want-to-quit-than-victims/41245.html>
- Xavier, A., Barcelos, C., Lopes, J., Chamarelli, P., Ribeiro, S., Lacerda, L., & Palacios, M. (janeiro-junho de 2008). Assédio Moral no Trabalho no Setor Saúde no Rio de Janeiro: Algumas características. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 33, n.º 117, pp. 15-22.
- Yüksel, M., & Tunçsiper, B. (2011). The relationship between mobbing and organizational commitment in workplace. *International Review of Management and Marketing*, Vol. 1, n.º 3, pp. 54-64.
- Zapf, D. (1999). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2), pp. 70-85.

# Anexos

**ANEXO I– *Layout* do Questionário na Plataforma *SurveyGizmo***

## Bullying no Local de Trabalho e Saúde no Ensino Superior,



Caro(a) Sr., Sra.:

Antes de mais, gostaríamos de lhe agradecer a disponibilidade para responder a esta bateria de testes, aceitando assim colaborar neste estudo.

Todas as respostas que lhe solicitamos são confidenciais e anónimas.

Não existem respostas certas ou erradas, o importante é responder a todas as questões!

Muito obrigada pela sua colaboração,

A Mestranda,

## Bullying no Local de Trabalho e Saúde no Ensino Superior,

### QUESTIONÁRIO DE ATOS NEGATIVOS - REVISTO (NAQ-R)

(Einarsen & Raknes, 1997. Adaptado por Araújo, McIntyre & McIntyre, 2004)

Selecione com que frequência foi sujeito a estes tipos de atos negativos no trabalho, nos últimos 6 meses, selecionando a opção de resposta que melhor corresponde à sua experiência.

	Nunca	De vez em quando	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
1. Alguém esconde informação que afeta o seu desempenho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Ser humilhado(a) ou ridicularizado(a) em relação ao seu trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Ser obrigado(a) a desempenhar funções abaixo do nível das suas competências.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Retirarem ou substituírem responsabilidades chave da sua função por outras pouco importantes e/ou desagradáveis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Espalharem rumores/boatos acerca de si.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Ser ignorado(a), excluído(a) ou marginalizado(a).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Nunca	De vez em quando	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
7. Ser insultado(a) ou fazerem comentários ofensivos acerca da sua pessoa (hábitos e origens), atitudes ou vida privada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Berrarem-lhe ou ser alvo de explosões de raiva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## **ANEXO II – Bateria de Testes**



## ASSOCIAÇÃO DE POLITÉCNICOS DO NORTE INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO

Caro(a) Sr., Sra.:

Antes de mais, gostaríamos de lhe agradecer a disponibilidade para responder a esta bateria de testes.

Este estudo insere-se num projeto de investigação relativo à **prevalência do Bullying no Local de Trabalho e a sua relação com a saúde dos recursos humanos**, no âmbito da realização de um **mestrado na APNOR** (Associação dos Politécnicos do Norte), pela licenciada em Recursos Humanos, *Isa Marlene da Silva Oliveira*, sob orientação do Professor Doutor Manuel Salvador Gomes de Araújo.

Todas as **respostas** que lhe solicitamos **são confidenciais e anónimas**, pelo que não serão admitidos questionários assinados ou com quaisquer marcas pessoais.

Ao responder a este questionário está a aceitar colaborar neste estudo, sendo que a sua participação é muito importante para o apuramento de informação relacionada com as questões associadas à **dignidade no local de trabalho**.

Não **existem respostas certas ou erradas**, o importante é responder a todas as questões!

Muito obrigada pela sua colaboração,

A Mestranda,

*Isa Marlene da Silva Oliveira*

Obs: Caso tenha alguma dúvida acerca do preenchimento desta bateria de testes ou se pretender saber mais sobre Promoção da Dignidade no Local de Trabalho, contate-nos:

E-mail: isa.oliveira@eu.ipp.pt; salvador.araujo@eu.ipp.pt

**QUESTIONÁRIO DE ATOS NEGATIVOS – REVISTO (NAQ- R)**  
(Einarsen & Raknes, 1997; Adaptado por Araújo, McIntyre & McIntyre, 2004)

Os seguintes comportamentos são geralmente vistos como atos negativos no local de trabalho.

Selecione com que frequência foi sujeito a estes tipos de atos negativos no trabalho, nos **últimos 6 meses**, assinalando com um círculo o número que melhor corresponde à sua experiência.

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Nunca</b>	<b>De vez em Quando</b>	<b>Mensalmente</b>	<b>Semanalmente</b>	<b>Diariamente</b>
1) Alguém esconde informação que afeta o seu desempenho.	1	2	3	4	5
2) Ser humilhado ou ridicularizado em relação ao seu trabalho.	1	2	3	4	5
3) Ser obrigado a desempenhar funções abaixo do nível das suas competências.	1	2	3	4	5
4) Retirarem ou substituírem responsabilidades chave da sua função por outras pouco importantes e/ou desagradáveis.	1	2	3	4	5
5) Espalharem rumores/boatos acerca de si.	1	2	3	4	5
6) Ser ignorado, excluído ou marginalizado.	1	2	3	4	5
7) Ser insultado ou fazerem comentários ofensivos acerca da sua pessoa (hábitos e origens), atitudes ou vida privada.	1	2	3	4	5
8) Berrarem-lhe ou ser alvo de explosões de raiva.	1	2	3	4	5
9) Comportamento de intimidação (apontarem-lhe o dedo, invasão do seu espaço pessoal, empurrões, bloquearem/barrarem-lhe o caminho).	1	2	3	4	5
10) Insinuações ou sinais de que deveria deixar o emprego.	1	2	3	4	5
11) Ser constantemente lembrado dos seus erros ou enganoso.	1	2	3	4	5
12) Ser ignorado ou enfrentar reações hostis quando se aproxima de alguém.	1	2	3	4	5
13) Críticas constantes sobre o seu trabalho e esforço.	1	2	3	4	5
14) As suas opiniões ou pontos de vista são ignoradas.	1	2	3	4	5
15) Ser alvo de “partidas” por parte de pessoas com quem não se dá bem.	1	2	3	4	5
16) Serem-lhe atribuídas tarefas com objetivos ou prazos irrealistas ou impossíveis.	1	2	3	4	5
17) Serem feitas acusações contra si.	1	2	3	4	5
18) Vigilância/controlo excessivo do seu trabalho.	1	2	3	4	5
19) Ser pressionado a não reclamar aquilo a que tem direito (e.g. baixa médica, feriados, despesas de deslocação).	1	2	3	4	5
20) Ser objeto de gozo e sarcasmo (ironia) excessivos.	1	2	3	4	5
21) Ser exposto a uma quantidade de trabalho excessiva e impossível de realizar.	1	2	3	4	5
22) Ameaças de violência ou mesmo sofrer de abuso físico.	1	2	3	4	5

23) Tem sido vítima de “**Bullying**” no trabalho? Definimos “**Bullying**” como *uma situação em que um ou mais indivíduos se sentem, de forma persistente e ao longo de um determinado período de tempo, alvos de atos negativos da parte de uma ou mais pessoas, numa situação em que o alvo do “**Bullying**” tem dificuldade de se defender destes atos negativos contra si. Não nos referimos a um ato isolado como “**Bullying**”.*

Usando a definição acima descrita, por favor indique se tem sido alvo de “**Bullying**” nos últimos 6 meses no seu trabalho?

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| Não                          | <input type="checkbox"/> |
| Sim, mas só raramente        | <input type="checkbox"/> |
| Sim, de vez em quando        | <input type="checkbox"/> |
| Sim, várias vezes por semana | <input type="checkbox"/> |
| Sim, quase todos os dias     | <input type="checkbox"/> |

## THE GENERAL HEALTH QUESTIONNAIRE – G.H.Q. 12

(Goldberg, 1978. Adaptado por McIntyre, McIntyre e Redondo, 1999)

Gostaríamos de saber como se tem sentido e como tem sido a sua saúde de uma maneira geral, nas últimas semanas. Por favor, responda a todas as questões, **assinalando com um círculo o número que mais se aplica a si.**

Lembre-se que queremos informações sobre como se sente **no presente** ou como se tem sentido **recentemente**, não sobre como se sentiu no passado.

1	2	3	4
Mais do que Habitualmente	Como Habitualmente	Menos do que Habitualmente	Muito menos do que habitualmente

### Ultimamente:

1) Tem conseguido concentrar-se no que faz?	1	2	3	4
2) Tem perdido muitas horas de sono devido a preocupações?	1	2	3	4
3) Tem sentido que tem um papel importante nas atividades em que se envolve?	1	2	3	4
4) Tem-se sentido capaz de tomar decisões?	1	2	3	4
5) Tem-se sentido constantemente sob pressão?	1	2	3	4
6) Tem sentido que não consegue ultrapassar as suas dificuldades?	1	2	3	4
7) Tem sentido prazer nas suas atividades diárias?	1	2	3	4
8) Tem sido capaz de enfrentar os seus problemas?	1	2	3	4
9) Tem-se sentido triste ou deprimido?	1	2	3	4
10) Tem perdido confiança em si próprio?	1	2	3	4
11) Tem-se considerado uma pessoa sem valor?	1	2	3	4
12) Apesar de tudo, tem-se sentido razoavelmente feliz?	1	2	3	4

### INVENTÁRIO DE SINTOMAS DE ROTERDÃO (RSCL)

(Haes, J.C.M. et al., 1990. Adaptado por McIntyre & Gameiro, 1998)

Abaixo encontra alguns sintomas e queixas que pode sentir.

Por favor, para cada um deles faça uma cruz no espaço que melhor corresponde à frequência com que tem sentido estes sintomas durante a **última semana**.

	Nenhuma	Pouca	Alguma	Bastante
1) Falta de Appetite				
2) Irritabilidade				
3) Cansaço				
4) Preocupações				
5) Dores musculares				
6) Depressão				
7) Falta de energia				
8) Dores nas costas				
9) Nervosismo				
10) Náuseas (enjoo)				
11) Desespero em relação ao futuro				
12) Dificuldades em adormecer				
13) Dores de cabeça				
14) Vômitos				
15) Tonturas				
16) Diminuição do interesse sexual				
17) Tensão nervosa				
18) Dores de barriga				
19) Ansiedade				
20) Obstipação (prisão de ventre)				
21) Diarreia				
22) Azia, arrotos				
23) Calafrios				
24) Formigueiro nas mãos/pés				
25) Dificuldades de concentração				
26) Boca dorida / Dor ao engolir				
27) Ardor (ou dor) nos olhos				
28) Falta de ar				
29) Secura na boca				

Obs: Por favor, verifique se respondeu a todos os itens do questionário.

## JOB IN GENERAL (JIG)

(Balzen, Kihm, Smith, Irwin, Bachiochi, Robie, Sinar & Parra, 1997; Adaptado por McIntyre, McIntyre & Silvério, 2000)

Pense acerca do seu trabalho em geral.

Considerando todo os aspetos, **como é o seu trabalho na maior parte do tempo?**

Assinale com um X “**Sim**” se descreve o seu trabalho em geral; “**Não**” se a frase não o descreve e “**?**” se não consegue decidir-se.

	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>?</b>
1) Agradável			
2) Mau			
3) Ideal			
4) Uma perda de tempo			
5) Bom			
6) Indesejável			
7) Vale a pena			
8) Pior que a maioria			
9) Aceitável			
10) Superior			
11) Melhor que a maioria			
12) Não se ajusta a mim			
13) Faz-me feliz			
14) Inadequado			
15) Excelente			
16) Péssimo			
17) Dá-me prazer			
18) Fraco			

**A sua instituição/unidade orgânica promove uma Cultura de Respeito e de Dignidade no Local de Trabalho? Explique.**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**O que considera ser necessário existir na sua instituição/unidade orgânica para que a Cultura de Respeito e Dignidade no Local de Trabalho se concretize?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### FICHA DEMOGRÁFICO-PROFISSIONAL

Assinale com um círculo o número que melhor descreve a sua situação.

<b>1. Qual a sua idade?</b>	1 < 20 anos	4 40 a 49 anos
	2 20 a 29 anos	5 50 a 59 anos
	3 30 a 39 anos	6 >=60 anos
<b>2. Qual o seu sexo?</b>	1 Masculino	2 Feminino
<b>3. Qual o seu estado civil?</b>	1 Solteiro	3 Divorciado / Separado
	2 Casado / União de Fato	4 Viúvo
<b>4. Quais as suas habilitações literárias?</b>	1 1º ciclo (4ª classe)	5 Licenciatura
	2 2º ciclo (6ª classe)	6 Mestrado
	3 3º ciclo (9º ano)	7 Doutoramento
	4 12º ano	8 Pós - Doutoramento
<b>5. Qual a Unidade Orgânica onde trabalha?</b>	1	5
	2	6
	3	7
	4	8
<b>6. Qual o seu vínculo contratual?</b>	1 Contrato Trab. Func. Publ. Tempo Indeterminado	
	2 Contrato Trab. Func. Publ. Tempo Indeterminado, Período	
	3 Experim.	
	4 Contrato Trab. Func. Publ. Termo Resolutivo Certo	
	5 Prestação de Serviços	
	Outro _____	
<b>7. Qual a sua categoria profissional?</b>	1 Prof. Assistente Convidado ou Equiparado	6 Assistente Operacional
	2 Prof. Assistente ou Equiparado	7 Assistente Técnico
	3 Prof. Adjunto ou Equiparado	8 Técnico Superior
	4 Prof. Coordenador	
	5 Prof. Coordenador Principal	
<b>8. Qual a sua carga horária de trabalho?</b>	1 Tempo inteiro com exclusividade	3 Tempo Parcial
	2 Tempo Inteiro sem exclusividade	
<b>9. Que tipo de cargo ocupa?</b>	1 Direção	4 Investigação
	2 Chefia Intermédia/ Coordenação	5 Não Docente/Não
	3 Docência	6 Investigador
		Outro _____

---

<b>10. Há quantos anos trabalha nesta</b>	1 < 1 ano	5 10 a 15 anos
<b>Instituição?</b>	2 1 a 3 anos	6 15 a 20 anos
	3 3 a 5 anos	7 > 20 anos
	4 5 a 10 anos	

---

<b>11. Qual o sexo do seu superior hierárquico?</b>	1 Masculino	2 Feminino
---	-------------	------------

---

