

MESTRADO
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO
DISSERTAÇÃO

O IMPACTO DO ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE
TRABALHO NO BEM ESTAR DOS INDIVÍDUOS E NA SUA
INTENÇÃO DE TURNOVER

RAFAELA ALEXANDRA SOUSA VIEGAS

OUTUBRO - 2021

MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

TRABALHO FINAL DE MESTRADO DISSERTAÇÃO

**O IMPACTO DO ASSÉDIO MORAL NO LOCAL DE
TRABALHO NO BEM ESTAR DOS INDIVÍDUOS E NA SUA
INTENÇÃO DE TURNOVER**

RAFAELA ALEXANDRA SOUSA VIEGAS

ORIENTAÇÃO:

PROF. DR. ANTÓNIO GARCIA PEREIRA

OUTUBRO-2021

AGRADECIMENTOS

Este trabalho é o resultado de um percurso difícil, repleto de aprendizagens, momentos bons e menos bons, onde foram muitas as pessoas que me apoiaram e ajudaram a alcançar esta meta. Os agradecimentos que aqui deixo são direcionados para todos os que tornaram possível a concretização deste projeto.

Em primeiro lugar, quero deixar um especial agradecimento à minha família e amigos pelo apoio ao longo deste percurso tão rico, repleto de emoções e acontecimentos que permitiram o meu crescimento enquanto pessoa.

Ao ISEG - Lisbon School of Economics and Management, em especial ao Professor Doutor António Pestana Garcia Pereira pela orientação e motivação ao longo deste percurso, não esquecendo, o restante corpo docente pela partilha conhecimentos e por todos os momentos de aprendizagem.

A todos vós, um especial Obrigada!

Índice

Introdução	1
Capítulo 1	3
Revisão de Literatura	3
1.1. Assédio Moral – Conceptualização	3
1.2 Tipologias de Assédio Moral	5
1.3 O Assediador	6
1.4 Enquadramento Legal	7
1.5. Consequências do Assédio Moral	9
1.5.1. Para a Vítima/ Assediado	9
1.5.2. Para a Organização	11
1.5.3. O Turnover como Consequência do Assédio Moral	11
1.6. A importância do bem-estar dos indivíduos para as organizações	12
1.6.1. As quatro dimensões do bem-estar	13
1.7. Prevenção do assédio moral no local de trabalho	13
1.8. Modelo Conceptual	14
Capítulo 2	16
Estudo Empírico	16
2.1. Metodologia	16
2.1.1. Descrição da Amostra	17
2.1.2. Instrumento	22
2.2 Resultados	23
2.1.1 Média e desvio padrão na amostra total	23
Capítulo 3	33
Conclusões	33
3.1 Discussão dos resultados	33
3.2 Limitações, pesquisas futuras e contribuições	36
4. Referências bibliográficas	37
Anexos	41

Índice de Figuras

Figura 1 – Modelo conceptual.....13

Índice de Tabelas

Tabela I- Médias Totais e Desvio Padrão	23
Tabela II – ANOVA Assédio Moral.....	24
Tabela III- ANOVA Bem-estar no Trabalho.....	25
Tabela IV- ANOVA Bem-estar Subjetivo.....	25
Tabela V- ANOVA <i>Turnover</i> (Idades).....	26
Tabela VI- ANOVA Turnover (Estado Civil)	27
Tabela VII- Assédio moral e Bem-estar.....	28
Tabela VIII- Assédio Moral e Bem-estar Psicológico.....	29
Tabela IX- Assédio moral e Bem-estar Social.....	30
Tabela X- Assédio moral e Bem-estar no trabalho.....	30
Tabela XI- Assédio moral e Bem-estar subjetivo.....	31
Tabela XII- Assédio moral e <i>Turnover</i>.....	31
Tabela XIII- Bem-estar e <i>Turnover</i>.....	32

Lista de Abreviaturas

CC- Código Civil

CP- Código Penal

CRP- Constituição da República Portuguesa

CT- Código do Trabalho

ERO- Observatório Europeu de Riscos

QAM- Questionário sobre Assédio Moral

Resumo

O assédio moral, caracterizado por maus-tratos e humilhações, existe desde o início dos vínculos profissionais estabelecidos entre empresas e trabalhadores. No entanto, nas últimas décadas tem sido alvo da atenção da comunidade científica que através de estudos e investigações pretende compreender e combater o fenómeno.

A presente dissertação procura compreender qual o impacto do *assédio moral* no *bem-estar* dos indivíduos, e de que modo este influencia a *intenção de turnover*. Para tal, foi realizado um estudo empírico, seguindo a metodologia quantitativa com base na aplicação de inquéritos por questionário *online*, distribuídos no mês de Agosto de 2021 a uma amostra aleatória simples.

A amostra, composta por 172 indivíduos que se encontram atualmente ativos no mercado de trabalho ou indivíduos que já tiveram algum tipo de relação laboral.

Os resultados demonstram elevados níveis (acima do ponto médio teórico) de assédio moral e bem-estar (nomeadamente bem-estar psicológico, bem-estar social, bem-estar no trabalho, e bem-estar subjetivo). Em contrapartida, verificam-se baixos níveis de *turnover*.

Foram ainda identificadas algumas diferenças significativas relativamente à escala assédio moral no que diz respeito ao “estado civil” dos indivíduos; na escala bem-estar, mais especificamente *bem-estar no trabalho*, quando analisada a dimensão da empresa, tendo em conta o número de colaboradores; em relação ao *bem-estar subjetivo* foram encontradas diferenças significativas quando analisadas as idades do inquiridos; por último, na escala *turnover* foram encontradas diferenças significativas relativas ao estado civil dos indivíduos.

Em relação às hipóteses formuladas, o presente estudo procurou verificar a existência de uma relação entre as variável *assédio moral* e *bem-estar* (H1); entre o *assédio moral* e os 4 tipos de *bem-estar* (H1a, H1b, H1c, H1d), compreendendo de que modo o assédio moral afeta o bem-estar dos indivíduos. De seguida, é analisada a relação entre o *assédio moral* e *turnover* (H2); *bem-estar* e *turnover* (H3).

Ainda que os resultados obtidos não permitam confirmar H1, poderemos verificar através da literatura analisada, o impacto negativo do assédio moral no bem-estar dos

indivíduos. Seguidamente, foi possível verificar uma relação de dependência entre o *assédio moral* e *turnover* (H2) e o *bem-estar* e *turnover* (H3).

Palavras-Chave: *Assédio Moral; Bem-estar; Turnover*

ABSTRACT

Moral harassment, characterized by abuse and humiliation, has existed since the beginning of labor relations. However, in recent decades it has been the target of attention from the scientific community that, through studies and investigations, intends to understand and combat the phenomenon.

This dissertation seeks to understand the impact of bullying on the well-being of individuals, and how it influences turnover intention. To this end, an empirical study was carried out, following the quantitative methodology based on the application of surveys via an online questionnaire, distributed in August 2021 to a simple random sample.

The sample consisted of 172 individuals who are currently active in the labor market or individuals who have already had some type of employment relationship.

The results demonstrate high levels (above the theoretical midpoint) of the variables bullying and Well-being (namely psychological well-being, social well-being, well-being at work, and subjective well-being). On the other hand, there are low turnover levels.

Some significant differences were also identified regarding the bullying scale with regard to the “marital status” of individuals; in the well-being scale, more specifically well-being at work, when analyzing the size of the company, taking into account the number of employees; in relation to subjective well-being, significant differences were found when analyzing the respondents' ages; finally, in the turnover scale, significant differences were found regarding the marital status of individuals.

In relation to the formulated hypotheses, the well presented study between verification of the existence of an existence of moral harassment and being (H1); between 4 types of bullying (H1b, H1 osc, H1d), comprising the mode of bullying well-being of scientists. Next, it is a relationship between bullying and turnover (H2); well-being and turnover (H3).

Although the results do not verify the existence of well-being. Then, it was possible to verify a relationship of dependence between bullying and turnover (H2) and well-being and turnover (H3).

Keywords: Moral Harassment; Well-being; Turnover

Introdução

O assédio moral constitui um dos principais problemas no contexto laboral, sendo esta uma realidade presente no quotidiano dos indivíduos, que pode resultar em consequências negativas, relacionadas com questões de saúde, (e.g., danos psicológicos irreparáveis). Segundo Verdasca e Pereira (2011), o contexto socioeconómico caracterizado por mudanças constantes exigidas pelo mercado competitivo existente requer um elevado nível de flexibilidade e disponibilidade por parte dos trabalhadores. Assim, em caso indisponibilidade dos seus subordinados, as empresas poderão recorrer a métodos ilegítimos e despedimentos sem justa causa. Este fenómeno é identificado pelo Observatório Europeu de Riscos (ERO) como um risco para a saúde do indivíduo e, consequentemente, para o meio envolvente. Deste modo, é possível perceber que o assédio moral é um novo risco emergente, relacionado com a saúde e segurança no contexto laboral.

Este fenómeno começou a ter alguma visibilidade na sequência de diversos estudos realizados por Leymann (1996), que procurou analisar e aprofundar a problemática. Atualmente, existem diversos estudos que comprovam as consequências negativas do assédio moral, reforçando a ideia de que este é um problema a ser combatido (Leymann, 1996; Einarsen, 1999)

De acordo com o Eurofound (2015), o fenómeno constitui um atentado à dignidade humana com consequências para toda a sociedade, afetando a nível europeu dezenas de milhões de trabalhadores/as, demonstrando assim o seu impacto negativo na sociedade. Deste modo, apesar da análise através da utilização de diferentes abordagens, ângulos e metodologias, é essencial a continuidade do estudo da temática, permitindo assim a prevenção e combate da prática de assédio moral no local de trabalho.

Dada a importância do capital humano para o sucesso das organizações (Martins, 2015), a presente investigação pretende aprofundar o tema do assédio moral no local de trabalho. Sendo uma questão de elevada importância devido às consequências resultantes da sua prática, é essencial aprofundar o estudo do tema, contribuindo assim para o

aumento da necessidade de consciencialização por parte das organizações, que devem prestar atenção aos seus trabalhadores e desenvolver ações que fomentem o seu bem-estar, tanto em contexto laboral como fora deste.

No sentido deste enquadramento, seguem-se os objetivos do presente estudo: Analisar os níveis de assédio moral, bem-estar e *turnover*; analisar as diferenças em subgrupos de indivíduos (e.g., género, faixa etária); analisar as relações que se estabelecem entre as variáveis em estudo, através da aplicação do Teste Qui-Quadrado; e analisar as implicações do assédio moral no local de trabalho no bem-estar das vítimas deste fenómeno, dentro e fora das organizações a partir das hipóteses formuladas;

A presente dissertação é composta por três capítulos. O primeiro é composto pela revisão de literatura. O segundo capítulo inclui o estudo empírico realizado, apresentando-se o método utilizado, bem como os resultados obtidos. O terceiro capítulo apresenta as conclusões retiradas do presente estudo, são ainda identificadas as limitações e contribuições da investigação.

Capítulo 1

Revisão de Literatura

1.1. Assédio Moral – Conceptualização

O assédio moral no local de trabalho é um tema que tem tomado proporções de elevada importância nas organizações. Atualmente, o fenómeno do assédio moral possui diversas terminologias, nomeadamente: *bullying*; *mobbing*; *moral harassment*; *psychological violence* ou, por exemplo, *psychological harassment*.

A primeira definição do conceito “assédio moral” surge em 1976, por Brodsky (citado por Soares & Oliveira, 2012), que define o assédio moral como: [...] tentativas, repetidas e obstinadas, de uma pessoa para atormentar, quebrar a resistência, frustrar ou obter uma reação do outro. É um tratamento que, com persistência, provoca, pressiona, amedronta, intimida ou incomoda outra pessoa (p.2)”.

Seguidamente, estudos realizados por Leymann (1996), Hirigoyen (1998) e Einarsen (1999) contribuíram para o aprofundamento do conceito. O terapeuta familiar Heinz Leymann fala do conceito *bullying/mobbing* no local de trabalho através de um relatório publicado na National Board of Occupational Safety and Health in Stockholm, Sweden, em 1984. Leymann (1996), define o assédio moral como uma sucessão de proposições e gestos hostis que, isoladamente, podem parecer insignificantes, mas cuja repetição constante provoca efeitos perniciosos. Assim, o “conjunto de comportamentos hostis, repetidos e persistentes contra um ou mais indivíduos numa relação entre ofensor e a vítima, são responsáveis por um ambiente de trabalho desagradável” (Leymann, 1996, p.167).

Em França, Hirigoyen (1998) citado por Soares & Oliveira (2012), define o assédio moral como: “(...) toda conduta abusiva que se manifesta por comportamentos, palavras, atos, gestos e escritos que podem atingir a personalidade, a dignidade ou a integridade física ou psíquica de uma pessoa, colocar em perigo o trabalho desta pessoa ou degradar o clima de trabalho” (p. 55).

Por sua vez, Stale Einarsen (citado por Canedo, 2012), refere o assédio moral como “bullying” e caracteriza-o da seguinte forma: “refere-se a situações em que uma pessoa é

exposta repetidamente e por um certo período de tempo a acções negativas (abuso verbal, comentários ofensivos, é ridicularizado e socialmente excluído) por colegas, supervisores ou subordinados”(p.24).

Documentos recentes procuram definir o conceito assédio moral, como é o caso do guia informativo publicado pela CITE (2013), que define o assédio moral como um comportamento indesejado, praticado de forma persistente, seja este um gesto, palavra ou atitude, praticado com o objetivo de afetar a dignidade da pessoa ou de afetar o ambiente de trabalho, tornando-o intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou destabilizador.

Deste modo, compreende-se que o assédio é moral quando este consiste em ataques verbais, atos subtis, violência física e psicológica que tenham o objetivo de afetar a vítima, ou a sua desvinculação com o seu posto de trabalho (Milczarek, 2010).

O assédio moral caracteriza-se essencialmente por impedir o trabalhador de se exprimir, isolar o trabalhador, desconsiderar o trabalhador em presença de colegas de trabalho, desacreditar o trabalhador no seu trabalho, comprometer a saúde do trabalhador (Leyman,1996), citado por Uva (2008).

Atualmente, a lei procura, através do Código do Trabalho, proteger os trabalhadores desta prática. De acordo com o artigo 29º Código do Trabalho, relativamente ao assédio moral, refere que: “É proibida a prática de assédio. “, apesar de a lei proteger as vítimas, muitas das vezes estas preferem não denunciar por medo de represálias.

Em suma, o assédio moral é um tema que merece especial atenção, pelas consequências para a vítima, pelo medo da denúncia e por se tratar de um problema social a ser combatido, neste sentido a investigação científica poderá ser um dos elementos essenciais para que seja diminuído.

1.2 Tipologias de Assédio Moral

É possível classificar o assédio moral no local de trabalho através de duas perspectivas: a qualidade do sujeito ativo da conduta assediante e a motivação da conduta (Canedo 2012).

Segundo Canedo (2012), a primeira perspectiva distingue o assédio moral como sendo vertical descendente (quando provem de superiores hierárquicos), horizontal (quando acontece entre o mesmo nível hierárquico), vertical ascendente, esta prática ocorre por parte dos subordinados para a chefia. É um acontecimento pouco comum (Hirigoyen,1998), e pode ocorrer quando um cargo superior é ocupado por um novo elemento e posto em causa por parte dos subordinados. Por último, o assédio moral misto, quando o sujeito passivo é o superior hierárquico e o assédio moral tem origem de diversas posições hierárquicas.

Atualmente a grande maioria dos dados recolhidos na área, em países como Reino Unido, USA e Austrália, é caracterizado pela existência de um comportamento negativo dirigido por superiores hierárquicos aos seus subordinados, isto é o foco é colocado no assédio vertical (Verdasca,2010). Ainda assim, em países como na Escandinávia e na Finlândia, aproximadamente metade das vítimas de assédio referem ter sido alvo de comportamentos negativos por parte de colegas do mesmo nível hierárquico (Einärsen & Skogstad, 1996; Leymann, 1992a; Vartia, 2003, citado por Verdasca, 2010), o assédio horizontal também tem sido alvo de interesse, uma vez que o aumento da exigência dentro das organizações podem causar impactos negativos nas relações entre colegas de trabalho (Verdasca,2010) .

Relativamente à segunda perspectiva, relacionada com as motivações da conduta, são destacadas as diferentes modalidades de assédio moral, nomeadamente, o assédio moral emocional, assédio moral estratégico, o assédio moral institucional e o assédio moral discriminatório (Canedo 2012).

O assédio moral emocional, caracteriza-se, geralmente, por ser praticado entre diversos níveis hierárquicos, sendo normalmente executado por um indivíduo que apresenta traços de personalidade obsessivos. O seu objetivo é manipular os colegas e

superiores através mentiras, intimidação e chantagem, com o intuito de desencadear situações de tensão e conflito (Pereira, 2009).

De seguida, o assédio moral estratégico tem por base, um conjunto de atos praticados com o objetivo de causar prejuízo e lesar a dignidade profissional da vítima, com a finalidade de procovar o seu afastamento do contexto organizacional. Esta prática tende a ser apresentada sob a forma de assédio moral vertical, horizontal e/ou misto (Pereira, 2009).

Relativamente ao assédio moral institucional, dirige-se a todos os trabalhadores e visa a proibição de certos comportamentos e implementação de certos procedimentos que permitam, à organização, atingir uma elevada produtividade (Pereira, 2009).

Por fim, é importante referir o assédio moral discriminatório, cuja conduta é motivada pela violação do direito à igualdade e à não discriminação, ainda que o assédio moral possa apresentar uma diversidade de motivações, não se focando apenas na discriminatória (Pereira, 2009).

1.3 O Assediador

Segundo o guia informativo da CITE (2013), todos os indivíduos, mulheres e homens, que tenham acesso ao local de trabalho, nomeadamente superiores hierárquicos, diretos e indiretos, colegas de trabalho, prestadores/as de serviços, fornecedores/as e cliente, podem praticar assédio moral. O papel de agressor é assumido, na maioria das vezes, pelas chefias (Rayner & Hoel, 1997; Hoel & Salin, 2003).

Na maioria dos casos, o assediador aproveita o seu nível hierárquico para a prática de assédio moral. Ainda assim, existem casos em que o assediador se encontra no mesmo nível hierárquico e, por vezes, inferior ao da vítima. Nestes casos, utiliza outros motivos para realizar estes atos, como a força física, a antiguidade, a força de grupo ou a popularidade na organização (Canedo, 2000).

1.4 Enquadramento Legal

No âmbito laboral português, o assédio moral é definido como uma forma de discriminação no local de trabalho. Os instrumentos legais que procuram combater o assédio moral e proteger as vítimas desta prática são diversos, nomeadamente, a Constituição da República Portuguesa (CRP), o Código de Trabalho (CT), o Código Penal Português (CP).

Em primeiro lugar, o artigo 13º da CRP impede a prática de qualquer discriminação, direta ou indireta. De seguida, à semelhança do Código do Trabalho (artigo 15º), contempla o direito à integridade pessoal, através do artigo 25º e 26º onde explicita que a integridade física e moral das pessoas é inviolável, e ninguém pode ser submetido a atos desagradáveis e desumanos. O artigo 27.o/1 da CRP, garante a segurança dos cidadãos a nível laboral, e explicita o dever por parte dos empregadores de garantir a segurança no emprego, de acordo com os termos do artigo 53º da CRP.

Relativamente ao Código do Trabalho, através dos artigos 23.º, 24.º/1 e 25.º/1, procuram reforçar o artigo 13ª da CRP, explicitando a proibição de discriminação relativamente a fatores como a “(...) *ascendência, idade, sexo, orientação sexual, identidade de género, estado civil, situação familiar, situação económica, instrução, origem ou condição social, património genético, capacidade de trabalho reduzida, deficiência, doença crónica, nacionalidade, origem étnica ou raça, território de origem, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical (...)*”. Deste modo, a legislação procura promover a igualdade na relação entre trabalhadores e organizações.

Mais especificamente no que concerne ao tema do assédio moral, o Código de Trabalho (CT), através do artigo 29.º/1, na redação da Lei nº 73/2017, de 16 de Agosto, que entrou em vigor a 01 de outubro de 2017 proíbe a prática de assédio moral no local de trabalho.

O artigo 29.º/2 define o assédio moral como “(...) *o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao*

emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador”.

É importante referir que o N° 6, do artigo 29° do referido artigo tem como objetivo proteger o denunciante e as testemunhas de qualquer tipo de sanção, “(...) *a menos que atuem com dolo, com base em declarações ou factos constantes dos autos do processo, judicial ou contraordenacional, desencadeado por assédio até decisão final, transitada em julgado, sem prejuízo do exercício do contraditório.*”.

O ambiente desestabilizador, encontra-se especificado no artigo 128°/1, alínea e) onde a desobediência do trabalhador a ordens ou instruções provenientes de superiores poderá resultar na aplicação de uma sanção disciplinar, neste caso específico pelo empregador. É importante salientar os artigos 98°, 328°, 330° do Código do Trabalho, que explicitam o poder disciplinar do empregador. Este, obedece ao princípio da proporcionalidade, ou seja, a sanção deverá considerar a gravidade da infração, e ao princípio da unicidade, sendo que a cada infração corresponde uma sanção. Deste modo, um trabalho não poderá ser punido múltiplas vezes pela mesma prática.

Nos termos do artigo 127° n°1, alínea 1) do Código do Trabalho, o empregador tem o dever de instaurar um procedimento disciplinar caso identifique situações de assédio no trabalho, entre colaboradores da mesma hierarquia, ou entre colaboradores e superiores hierárquicos. Deste modo, o CT, através dos artigos mencionados tem como objetivo proteger as vítimas e combater a prática de assédio moral. De acordo com os artigos 29.º/4 e 28.º do CT, conferem à vítima o direito de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, nos termos gerais de direito.

O Código Penal Português (CP) permite, sancionar as modalidades mais graves de assédio moral mediante a apresentação de queixa-crime sancionar os autores dos casos mais graves de assédio moral. O CP prevê a penalização dos crimes contra a integridade física simples e graves (e.g., atos de agressão), nos artigos 143° ao 149°, no capítulo III; dos crimes contra a liberdade pessoal nos artigos 153° ao 155.o, do capítulo IV. É de salientar o artigo 154/a que permite o sancionamento dos agressores em casos mais graves de assédio moral, nomeadamente no que diz respeito ao crime de perseguição; e dos crimes contra a honra (e.g., difamação), nomeadamente no artigo 180°, do capítulo VI.

1.5. Consequências do Assédio Moral

A prática do assédio moral no local de trabalho implica consequências negativas, não só para os colaboradores, como também, para as organizações. Por um lado, as consequências para a saúde das vítimas são diversas, nomeadamente, a manifestação de sintomas a nível físicos e psicológico (Cite,2013).

De acordo com o Parlamento Europeu (2001), as causas do assédio moral passam por deficiências da organização do trabalho, da informação interna e do enquadramento, presentes na empresa por um longo período de tempo sem resolução que levam à atribuição da culpa a grupos ou pessoas, resultando em consequências consideráveis, não só para os trabalhadores, como também, para a própria organização e para a sociedade.

De acordo com os termos legais referidos anteriormente no ponto 2.5 da presente dissertação, os artigos 29.º/4 e 28ª do CT conferem à vítima o direito de indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais, nos termos gerais de direito.

Uma das grandes questões que surgem é por que razão muitos dos indivíduos escolhem não sair da organização. Leymaan (1996), refere que uma destas razões é o facto de a pessoa envelhecer e, conseqüentemente, a sua capacidade de encontrar um novo emprego diminui. O seu pressuposto encontra-se sustentado com base nos seus estudos onde se conclui que aqueles que desenvolveram PTSD (transtorno de estresse pós-traumático), raramente têm menos de 40 anos de idade.

1.5.1. Para a Vítima/ Assediado

Para os indivíduos que são vítimas da prática de assédio moral, as consequências revelam-se extremamente destrutivas (Leymann, 1996). Hirigoyen (1998), identifica as consequências em duas fases: a primeira denominada como a fase do enredamento e a segunda fase relativa consequências a longo prazo.

Entre os sintomas na fase do enredamento, em primeiro lugar, surge a renúncia (i.e., onde ambas as partes assumem uma atitude de cessão mútua, com o objetivo de evitar o conflito); confusão (i.e., caracterizada pela perda de orientação percebida pelo assediado, que não sabe se deve denunciar a situação em que se encontra); consequentemente surgem sentimentos como o *stress*, o medo e o isolamento.

A longo prazo, surgem consequências como o choque emocional (e.g., quando a vítima toma consciência da agressão tomada contra si); a descompensação (e.g., *stress* excessivo experienciado pela vítima); separação (e.g., mudança de setor de atividade/ departamento ou abandono organizacional por parte do assediado) e, por último, evolução (e.g., a vítima recomeça a sua vida e exhibe novamente gosto pelas atividades profissionais e de lazer).

A Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho no seu quarto inquérito europeu sobre Condições de trabalho, realizado em 2005, concluiu que os trabalhadores sujeitos a assédio moral têm cerca de quatro vezes mais queixas de alterações do sono, de irritabilidade e de ansiedade em relação aos não expostos a essa violência.

Estudos mais recentes comprovam a citação anteriormente referida, concluindo que a vítima pode desenvolver um estado psicológico de dúvida, incerteza e confusão, levando a perdas de autoestima, autoconfiança, sentimento de culpa e alteração da identidade (Uva, 2008). Leymann, 2003 (citado por Rego *et al.*, 2018, p.812) refere que “*A deliberada degradação das condições de trabalho, por meio do estabelecimento de comunicações anti-éticas (abusivas), que se caracterizam pela repetição, durante longo tempo, de um comportamento hostil que um superior ou colega (s) desenvolve (m) contra um indivíduo que apresenta, como reação, um quadro de miséria física, psicológica e social duradoura*”. Deste modo, compreende-se o impacto devastador do assédio moral nas vítimas que vêm a sua saúde física, psicológica e vida social afetadas pelas suas condições de trabalho.

O relatório da CITE (2013), permite compreender especificamente o impacto devastador do assédio moral na vida das vítimas. Os indivíduos vêm normalmente a sua saúde, confiança, moral e desempenho profissional afetados. Consequentemente, o seu

desempenho laboral diminui e poderá resultar no afastamento do trabalho por motivo de doença. Consequentemente, usufruem de uma menor remuneração e poderão perder o emprego. Em alguns casos, as pessoas deixam de ser capazes de se comportar normalmente, quer no trabalho, quer na sua vida quotidiana. O assédio pode provocar stress pós-traumático, perda de autoestima, ansiedade, depressão, apatia, irritabilidade, perturbações da memória, perturbações do sono e problemas digestivos, e em casos mais graves poderá resultar no suicídio (Leymann & Gustafsson, 1996; Cite, 2013).

1.5.2. Para a Organização

As consequências subjacentes à prática do assédio moral não se restringem unicamente à vítima. De acordo com a CITE (2013), mesmo que o assédio moral não tenha sido denunciado, a sua existência em contexto laboral prejudica o ambiente de trabalho, trazendo consigo consequências para as vítimas e para as entidades empregadoras.

Para além da existência de um clima desagradável, a prática do assédio moral gera sentimentos negativos como o medo, desmotivação e, consequentemente, baixa produtividade. Assim, as organizações deparam-se com problemas como o aumento dos níveis de absentismo e rotatividade, gerando um impacto negativo na produtividade e na vantagem competitiva da empresa (Araújo, McIntyre, & McIntyre, 2008; Einarsen, Hoel & Notelaers, 2009).

Saliente-se ainda que para o sistema de segurança social o assédio moral é sinónimo de aumento de baixas psiquiátricas, pagas pelo orçamento da segurança social (Cite 2013).

1.5.3. O Turnover como Consequência do Assédio Moral

O ambiente negativo no local de trabalho causado pela existência de conflitos, implica consequências ao nível financeiro para as organizações. Os custos elevados do

assédio moral estão presentes no aumento do *turnover*, falta de motivação e falta de recursos humanos (Leymann, 1996).

Deste modo, uma das consequências do assédio moral é o *turnover* nas organizações. Este afeta não só os indivíduos, que se ausentam e, nos casos mais graves, revelam uma incapacidade de comparecer ao trabalho devido aos efeitos na sua saúde e bem-estar, como também as empresas, que devido à falta de motivação dos seus colaboradores vêm o seu desempenho decrescer e, conseqüentemente, assiste-se a uma menor produtividade e aumento do *turnover* (Eurofound, 2015).

1.6. A importância do bem-estar dos indivíduos para as organizações

Atualmente, os indivíduos possuem diversas expectativas relativamente aos seus locais de trabalho, que se traduzam em ambientes agradáveis, que satisfaçam as suas necessidades fisiológicas, sociais e psicológicas (Peiró, 1990). Deste modo, é fundamental potenciar o desempenho dos seus colaboradores através do aperfeiçoamento da qualidade de vida no trabalho, considerando fatores objetivos como a segurança, higiene e salário e fatores subjetivos, nomeadamente a cultura e o clima (Gracia, González & Peiró, 1996).

A responsabilidade das organizações relativamente à manutenção do bem-estar no local trabalho, encontra-se definido por lei. Veja-se o artigo 127º/1, c) do Código do Trabalho, cabe ao empregador a responsabilidade de proporcionar ao trabalhador boas condições de trabalho, tanto a nível físico como moral. É também importante referir o artigo 127º/1, alínea k) onde se encontra o dever do empregador de adotar códigos de boa conduta para a prevenção e combate ao assédio no trabalho, sempre que a empresa tenha sete ou mais trabalhadores, e, o artigo 127/1 l, onde em caso de alegadas situações de assédio moral no trabalho deve ser instaurado um procedimento disciplinar. A violação do disposto nas alíneas k) e l) do nº1 constituem uma contraordenação grave.

1.6.1. As quatro dimensões do bem-estar

Analizadas as consequências negativas da prática do assédio moral no local de trabalho, é necessário compreender o seu impacto no bem-estar dos indivíduos.

Pradhan e Hati (2019) identificam quatro dimensões específicas relativas ao bem-estar dos indivíduos: bem-estar dos trabalhadores, bem-estar psicológico, bem-estar social, bem-estar no trabalho e bem-estar subjetivo.

Primeiramente, o bem-estar psicológico refere-se à percepção dos indivíduos sobre as experiências pelas quais presenciaram ao longo da vida. Este abrange conceitos como a autoaceitação, crescimento pessoal, propósito na vida e domínio ambiental.

Quanto ao bem-estar social, tal como o nome indica, refere-se ao grau de pertença e ligação à sociedade, nomeadamente, boas relações com as pessoas, mais especificamente, no local de trabalho.

O bem-estar no local de trabalho, que se refere a todos os aspetos da vida profissional, incluindo segurança no trabalho, assistência aos funcionários, crescimento profissional dos mesmos, ambiente laboral, clima de trabalho, entre outros.

Por último, o bem-estar subjetivo, diz respeito à avaliação subjetiva do status atual do indivíduo, com base nos afetos positivos e negativos e a satisfação no geral.

1.7. Prevenção do assédio moral no local de trabalho

O Parlamento Europeu (2001), recomenda aos Estados-Membros que obriguem as empresas, os poderes públicos e os parceiros sociais a instituírem políticas de prevenção eficazes de modo a prevenir e combater o assédio moral.

A Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (2006), salienta a responsabilidade das organizações no que respeita às condições de trabalho que devem potenciar a organização do trabalho de forma a aumentar a qualidade, a

criatividade e a inovação dos seus colaboradores, e conseqüentemente, melhora a sua produtividade.

Os instrumentos que permitem a prevenção do assédio moral no local de trabalho são fundamentais para extinguir esta prática devastadora, que afeta por um lado para os indivíduos, por outro as organizações e a sociedade (CITE; Código do Trabalho; Constituição da República Portuguesa).

1.8. Modelo Conceptual

O objetivo da presente investigação consiste em compreender qual o impacto do *assédio moral* em contexto laboral, no *bem-estar* dos colaboradores, incluindo o *bem-estar psicológico*, *bem-estar social*, *bem-estar no trabalho* e *bem-estar subjetivo*. Conseqüentemente o impacto negativo do assédio moral no bem-estar irá influenciar as intenções de *turnover* dos indivíduos, como tal, introduziu-se a variável *Intenção de Turnover*.

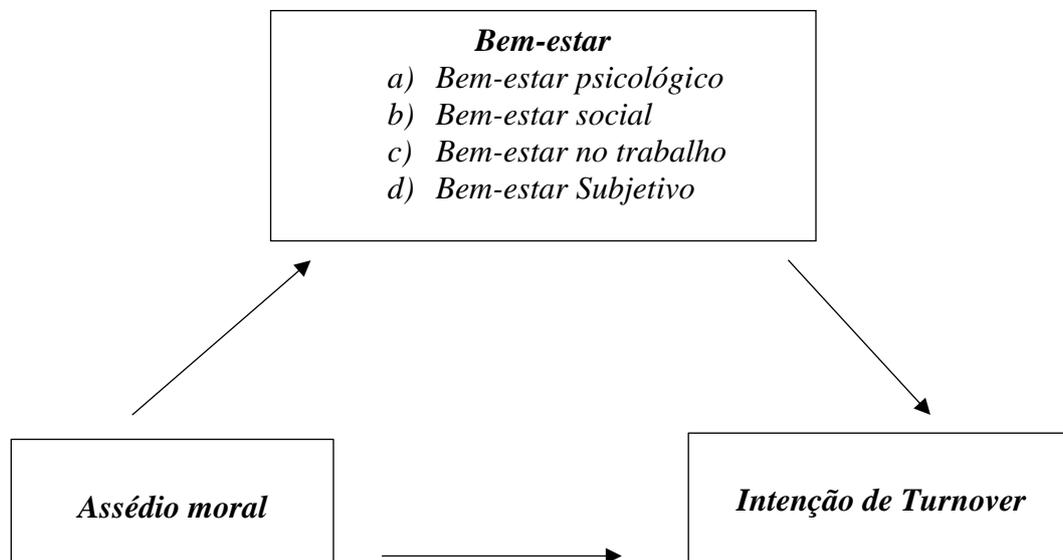


Figura 1. Modelo Conceptual

De acordo com a literatura, formulam-se as seguintes hipóteses:

H1: O assédio moral tem influência no bem-estar.

A primeira hipótese tem como objetivo confirmar que a prática de *assédio moral* no local de trabalho tem influência no *bem-estar* dos indivíduos, neste caso específico, procuramos verificar se maiores níveis de *assédio moral* resultam em menores níveis de *bem-estar*. O mesmo se aplica a cada um dos tipos de bem-estar analisados, nomeadamente, o *bem-estar psicológico*, *bem-estar social*, *bem-estar no trabalho* e *bem-estar subjetivo*.

H1a: O *assédio moral* tem influência no *bem-estar psicológico*.

H1b: O *assédio moral* tem influência no *bem-estar social*.

H1c: O *assédio moral* tem influência no *bem-estar no trabalho*.

H1d: O *assédio moral* tem influência no *bem-estar subjetivo*.

H2: O assédio moral tem influência no turnover.

A hipótese 2, pretende verificar se quanto maior for a presença de *assédio moral* no local de trabalho, maior será a intenção de *turnover*.

H3: O bem-estar tem influência no turnover.

A terceira hipótese pretende analisar se a presença de elevados níveis de *bem-estar* resultam em menores intenções de *turnover*.

Capítulo 2

Estudo Empírico

2.1. Metodologia

Em ciências sociais, é necessário identificar o campo que se pretende investigar para que não seja realizada ao acaso. Tal como refere Quivy (1992), citado por Carmo e Ferreira (2008), “Uma investigação é, por definição, algo que se procura” (p.16), é então crucial definir o que investigar. Como tal, os métodos de investigação são essenciais para que esta seja planeada.

Neste sentido, para analisar o fenómeno do assédio moral, será utilizado o método quantitativo, de carácter hipotético-dedutivo, que segundo Sarankos (1998), baseia-se nos princípios metodológico do positivismo e neopositivismo. O método quantitativo, permite analisar o tema através da medição quantitativa e do uso de análise estatística. O modelo hipotético-dedutivo segue a teoria da formulação lógica básica deve ser dedutiva ou hierárquica. Isso significa que as hipóteses irão estar organizadas da mais geral para a mais específica. Ou seja, em primeiro lugar serão formuladas as hipóteses com base no problema, neste caso específico, o assédio moral, e de seguida, estas serão confirmadas ou refutadas através dos dados empíricos recolhidos.

Será utilizada a técnica de inquéritos por questionário, sendo este um instrumento de investigação que visa recolher informações, baseando-se na aplicação de inquéritos num grupo representativo, neste caso serão os diversos trabalhadores (Sousa e Baptista, 2012). Por um lado, os questionários apresentam vantagens como, o fato de permitirem recolher um grande número de respostas, de forma simples e rápida, e permitem ainda o anonimato que se revela essencial no tema em estudo, assim espera-se recolher experiências pessoais que permitam obter dados que permitam correlacionar e extrapolar as conclusões do universo analisado. Por outro, apresentam desvantagens como, a dificuldade na sua conceção, a taxa de não respostas elevadas, as respostas podem ter interpretações variadas dependendo de que as analisa e as respostas podem ser pouco claras ou incompletas (Sousa e Baptista, 2012). No tema em questão é necessário ter em conta as desvantagens mencionadas, como tal, é necessário elaborar o questionário com o objetivo de contornar estas dificuldades.

Relativamente à amostra, esta recorrerá a uma abordagem aleatória simples, sendo que o mínimo aceitável de inquéritos recolhidos foi definido o $n=200$, de modo a representar o universo estudado. A população alvo serão indivíduos que se encontrem a laborar ou que já tenham exercido funções, independentemente do tipo de empresa e de contrato.

Por se tratar de um tema sensível, o tipo de questões serão de resposta fechada (através de escalas) e semi-abertas (sem escala) de modo a facilitar, não só, o preenchimento do questionário como também, a análise e codificação das respostas.

As escalas poderão ser nominais e ordinais, em algumas destas questões será utilizada a escala de Likert de 1 a 5, poderão ser incluídas variáveis quantitativas discretas e/ou contínuas utilizando escalas de intervalo ou escalas de rácio.

Antes de avançar com a distribuição do inquérito, é necessária a realização de um pré teste, este consiste num conjunto de verificações de modo a confirmar se este terá realmente êxito (Sousa e Baptista, 2014). Este permitirá verificar a existência de defeitos, perguntas mal elaboradas, problemas de interpretação, entre outros. Deste modo, será distribuído um pré questionário a uma amostra selecionada ($n=10$). Após verificar possíveis erros e alterações, o questionário foi distribuído o questionário, através das diferentes redes sociais e plataformas digitais no formato Qualtrics.

Por último, será utilizado o programa IBM SPSS Statistics- versão 27, para realizar as correlações entre variáveis e analisar os resultados obtidos, de modo a confirmar ou refutar as hipóteses definidas anteriormente.

2.1.1. Descrição da Amostra

Com o objetivo de testar as hipóteses mencionadas anteriormente no ponto 2.7 da presente dissertação, foram recolhidos dados através da aplicação de um inquérito por questionário. Em primeiro lugar, a amostra será descrita com base nas características demográficas e em segundo lugar serão descritas as vítimas de assédio moral da amostra com base nas respostas à primeira parte do questionário (QAM).

A amostra considera indivíduos que se encontrem atualmente ativos no mercado de trabalho e indivíduos que apesar de não se encontrarem ativos no mercado de trabalho exerceram funções laborais em algum momento da sua vida. Posto isto, foram obtidas

263 respostas válidas sendo que, serão analisados 172 inquiridos, uma vez que, do total de respostas, 172 dos inquiridos responderam “sim” à pergunta “encontra-se atualmente empregado, ou já esteve empregado em algum momento?” e 90 dos inquiridos responderam “não”.

Considerando apenas os 172 inquiridos que se encontram empregados ou já estiveram empregados em algum momento da sua vida 126 são do género feminino (48,1%); 45 do género masculino (17,2%); e 1 preferiu não responder (0,4%).

Relativamente às idades dos inquiridos, 20 têm até 20 anos (7,6%); 74 apresentam idades entre os 21 aos 30 anos (28,2%); 16 indivíduos têm entre 31 a 40 anos (6,1%); 41 dos inquiridos possuem idades compreendidas entre os 41 a 50 anos (15,6%); 15 indivíduos têm 51 a 60 anos (5,7%); e 6 dos inquiridos possuem mais de 61 anos (2,3%).

No que diz respeito ao estado civil 94 dos inquiridos encontram-se solteiros (35,9%); 50 indivíduos são casados ou encontram-se em união de facto (19,1%); 21 dos inquiridos estão divorciados ou em separação de facto (8%); 3 inquiridos são viúvos (as), (1,1%); por fim 4 dos inquiridos selecionaram a opção “Outro” (1,5%).

No que concerne ao tipo de contrato, 92 dos inquiridos possuem contratos de Trabalho sem Termo (35,1%); 22 dos inquiridos possuem contratos de trabalho a Termo Incerto (8,4%); 27 indivíduos encontram-se com contratos de trabalho a Termo Certo (10,3%); e 7 dos inquiridos têm contratos de Trabalho a Tempo Parcial (2,7%); 4 indivíduos possuem contratos de estágio (1,5%); 13 indivíduos encontram-se a trabalhar por Conta Própria (5%); e por fim, 7 indivíduos selecionaram a opção “Outro” (2,3%).

No que diz respeito às habilitações literárias, 17 dos inquiridos concluíram o ensino básico (6,5%); 105 indivíduos concluíram o ensino secundário (40,1%); 1 indivíduo possui grau académico equivalente ao Bacharelato (0,4%); 38 dos inquiridos têm licenciatura (14,5%); 5 indivíduos possuem o grau académico equivalente ao Mestrado (1,9%); e por fim, 6 indivíduos selecionaram a opção “Outro” (2,3%).

Analisando o tempo em que se encontram na empresa, 51 indivíduos exercem as suas funções à menos de 1 ano (19,5%); 42 dos inquiridos entre 1 a 3 anos (16%); 22 indivíduos entre 3 a 6 anos (8,4%); e 57 indivíduos à mais de 6 anos (21,8%).

De seguida, relativamente à dimensão das empresas onde se insere a amostra, 31 dos inquiridos integram microempresas (11,8%); 35 indivíduos encontram-se em pequenas empresas (13,4%); 31 dos inquiridos integram médias empresas (11,8%); e por fim, 75 indivíduos integram grandes empresas (28,6%).

Descrivendo as vítimas de assédio moral da amostra, a primeira questão, do presente estudo: “Considera sofrer ou ter sofrido de assédio moral no trabalho?”; 53 dos inquiridos responderam “sim” (20,2%) e 119 responderam “não” (45,4%).

Seguidamente, quanto ao tempo que ocorre o assédio moral, 11 dos inquiridos (4,2%) consideram que este ocorre atualmente; 12 indivíduos (4,6%) consideram que ocorreu há menos de um ano; 5 indivíduos (1,9%) selecionaram a opção entre um e dois anos; 10 indivíduos (3,8%) consideram que ocorreu entre dois e três anos; e 15 indivíduos (5,7%) consideram que ocorreu há mais de três anos.

De seguida, 24 indivíduos (9,2%) consideram que o assédio moral foi praticado isoladamente e 29 dos inquiridos (11,1%) consideram que este foi praticado em grupo.

Relativamente aos indivíduos que praticam assédio moral, 13 indivíduos (5%) selecionaram a opção “Chefe (Empregador)”; 13 dos inquiridos (5%), consideram o seu Supervisor/Gerente como o seu agressor; 9 indivíduos (3,4%) admitem ter sofrido assédio moral por parte de colegas de trabalho com nível hierárquico similar; 13 indivíduos (5%) selecionam a opção “colegas de trabalho com nível hierárquico superior”; e 5 indivíduos (1,9%) selecionaram a opção “outro”.

Quanto ao género dos agressores, 13 eram homens (5%); 24 eram mulheres (9,2%); e 16 indivíduos (6,1%) sofreram assédio moral por parte de homens e mulheres.

Relativamente à consciência por parte dos agressores, 24 indivíduos (9,2%) consideram que estes tinham consciência dos atos praticados; 11 indivíduos (4,2%) consideram que os agressores não tinham consciência dos atos praticados; e 18 dos

inquiridos (6,9%) selecionaram não conseguiram identificar se os agressores tinham consciência dos atos praticados.

De seguida, 44 dos inquiridos (16,8%) comentaram com alguém a situação pela qual passavam e apenas 9 dos inquiridos (3,4%) optaram por ficar em silêncio.

Em relação aos indivíduos que procuraram apoio, 18 indivíduos (6,9%) recorreram a amigos (as); 10 dos inquiridos (3,8%) procuraram apoio em familiares; 11 indivíduos (4,2%) recorreram a colegas de trabalho; 2 indivíduos (0,8%) admitem ter recorrido a um Psicólogo (a); 6 indivíduos (2,3%) tomaram a decisão de recorrer diretamente a Chefia/Recursos Humanos; e por fim, 6 indivíduos (2,3%) selecionaram a opção “outro”.

Quanto à formalização da queixa, apenas 12 dos inquiridos (4,6%) decidiram formalizar a queixa; e 41 dos inquiridos (15,6%) não formalizou a situação.

Dos 12 inquiridos que formalizaram a sua queixa, 3 indivíduos (1,1%) realizaram esta ação junto do (a) Gerente/Supervisor (a) no trabalho; 3 trabalhadores (as) recorrem aos recursos humanos; 1 inquirido (0,4%) recorreu à CITE; 2 indivíduos (0,8%) recorreram a representantes laborais ou sindicais; e 3 indivíduos (1,1 %) selecionaram a opção “outro”.

É crucial compreender os resultados das queixas formalizadas. 1 dos inquiridos (0,4%) revela que o agressor foi alvo de um processo disciplinar; seguidamente 1 indivíduo (0,4%) revela que a pessoa da qual se queixou foi transferida para outro departamento; 2 indivíduos (0,8%) admitem que a empresa tomou medidas de modo a prevenir situações semelhantes; 1 dos inquiridos (0,4%) foi despedido; 5 dos inquiridos (1,9%) revelam que nada foi feito quanto ao incidente; por fim , 2 indivíduos selecionaram a opção “outro” em que 1 indivíduo (0,4%) afirma que o agressor saiu da empresa por mútuo acordo e o outro indivíduo (0,4%) afirma que o agressor mudou de organismo.

Quanto ao tempo do processo da queixa formal, 4 indivíduos (1,5%) relatam que demorou menos de um mês; 2 indivíduos (0,8%) afirma que o processo demorou entre 1

a 3 meses; 2 indivíduos (0,8%) selecionam a opção “até 6 meses”; e por último 4 indivíduos (1,5%) revelam que o processo demorou mais de 12 meses.

Relativamente aos indivíduos que optaram por não reportar a situação, 6 destes (2,3%) justificam com o medo/receio de perder o trabalho; 4 dos indivíduos (1,5%) preferiu simplesmente não reportar; 2 dos inquiridos (0,8%) teve receio de não acreditarem na sua queixa; 10 dos indivíduos (3,8%) não o fizeram pois o agressor tinha um cargo elevado na empresa; 2 indivíduos (0,8%) justificam o seu silêncio pela dificuldade de todo o processo; 8 dos inquiridos (3,1%) referem que o facto reportarem a situação nada iria mudar; 4 indivíduos (1,5%) consideram que não saberiam lidar com a situação/ pessoa; 1 indivíduo (0,4%) manifesta medo de denegrir a sua situação; e por último 4 indivíduos (1,5%) optaram por sair da empresa.

Dos 53 inquiridos que consideram ter sofrido de assédio moral, 35 (13,4%) continuaram na mesma empresa e 18 dos indivíduos (6,9%), mudaram de local de trabalho.

À pergunta “Chegou a tomar algum tipo de medicação?”, 12 indivíduos (4,6%) admitem ter tomado algum tipo de medicação; 41 dos inquiridos (15,6%) não tomou nenhum tipo de medicação.

É fundamental referir os sintomas sentidos pelas vítimas de assédio moral. O sintoma mais sentido pela amostra foi o nervosismo, tensão e preocupação (1,9%).

Dos 173 inquiridos, 72 indivíduos (27,5%) admitem conhecer vítimas de assédio moral; e 100 indivíduos (38,2%) afirma não ter conhecimento de vítimas de assédio moral.

Por fim, relativamente ao ambiente de trabalho, 4 indivíduos (1,5%) descrevem o seu local de trabalho como “Mau”; 13 indivíduos (5%) descrevem como “Inadequado”; 71 dos inquiridos (21,7%) consideram o seu ambiente de trabalho Aceitável; 44 indivíduos (16,8%) selecionam a opção “Agradável”; e por último 40 indivíduos (15,3%) consideram ter um bom ambiente de trabalho.

2.1.2. Instrumento

O instrumento utilizado na presente dissertação é constituído por quatro grupos de questões, completando um total de trinta e dois itens.

A primeira categoria diz respeito à caracterização da amostra. Através de 8 perguntas é pretendida a recolha de dados relativamente aos participantes, nomeadamente género, idade, estado civil, vínculo contratual, habilitações literárias, antiguidade na organização, e a dimensão da organização.

Para a realização do presente estudo foram adaptadas três escalas. Em primeiro lugar foi utilizado o Questionário sobre Assédio Moral (QAM) adaptado por Alves (2019), que tem como o objetivo analisar a existência, intensidade, frequência e as consequências da prática de assédio moral de modo a caracterizar as vítimas de assédio moral. Relativamente ao teste de fiabilidade foi aplicado o *Alpha de Cronbach*, onde foi obtido um *Alpha* de 0,610, sendo que os itens 22 e 25 da escala foram eliminados uma vez que não foram obtidas respostas suficientes para a análise.

Posteriormente, com o intuito de analisar o bem-estar dos indivíduos, foi adaptada a escala Well-being de Pradhan e Hati (2019), utilizando as suas 4 dimensões que dizem respeito ao bem-estar psicológico, bem-estar social, bem-estar no trabalho e bem-estar subjetivo. Relativamente ao *Alfa de Cronbach* obtido para cada uma das 4 dimensões de bem-estar referidas anteriormente, foi de $\alpha = 0,652$ para o bem-estar psicológico; $\alpha = 0,750$ para o bem-estar social; $\alpha = 0,675$ para o bem-estar no trabalho; $\alpha = 0,848$, para o bem-estar subjetivo. É importante referir que os itens 2,4, e 5 foram eliminados da escala para que fosse obtido um *Alpha de Cronbach* que garantisse consistência interna.

A última escala utilizada teve como objetivo identificar a intenção de *turnover*. Para medir este constructo foi utilizada a escala de 3 itens de Camman *et al.* (1979): “Se pudesse escolher novamente, escolheria trabalhar na organização onde atualmente trabalho”; “Penso com frequência “deixar” a organização onde atualmente trabalho”; “É bastante provável que procure um novo emprego no próximo ano”. A escala de resposta foi também de 1 “discordo totalmente” a 5 “concordo totalmente”. O *Alpha de Cronbach* obtido foi de 0,762

2.2 Resultados

2.1.1 Média e desvio padrão na amostra total

Após verificada a fiabilidade das escalas utilizadas, foi calculada a média da amostra total com o objetivo de analisar os respetivos valores obtidos nos inquéritos realizados, de modo a analisar os níveis de Assédio Moral, Bem-Estar e Turnover. Uma vez que para medir a maioria dos itens das variáveis foi utilizada a escala de Likert de 5 pontos, o ponto médio teórico é 3.

De um modo geral, os resultados obtidos demonstram o facto das médias de todas as variáveis se encontrarem acima do valor do ponto médio teórico (Tabela I).

Verificamos então que, a média mais elevada corresponde ao Bem-Estar Psicológico (4,04); segue-se o Bem-estar Subjetivo (3,81); o Bem-estar Total (3,77); de seguida o Bem-estar no Trabalho (3,74); o Bem-estar Social (3,60), o Assédio Moral (3,44); e a média com o menor valor corresponde ao *Turnover* (2,68).

Tabela I- Médias Totais e Desvio Padrão

	N	Média	Desvio padrão
Assédio	172	3,44	4,76
Bem-estar Psicológico	172	4.04	.46
Bem-estar social	172	3.60	.62
Bem-estar no Trabalho	172	3.74	.59
Bem-estar Subjetivo	172	3.81	.88
Turnover	172	2.68	1.25
Bem-estar Total	172	3.77	.48
N válido (de lista)	172		

Fonte: Elaboração própria (SPSS)

3.2.2 Análise de diferenças em Sub-grupos da amostra

Quanto ao segundo objetivo da presente dissertação, importa analisar as diferenças existentes entre os níveis obtidos para cada uma das escalas, de acordo com as variáveis demográficas em estudo, nomeadamente, o género, idade, estado civil, habilitações académicas, tempo na organização e dimensão da organização. Através da análise de variância ANOVA, procura-se verificar se existem diferenças significativas nas escalas utilizadas relativamente ao assédio moral (QAM), bem-estar e turnover nos sub-grupos da amostra. As diferenças entre grupos são consideradas significativas quando $p \leq 0,05$ (Maroco, 2007).

Relativamente à escala assédio moral, a variável demográfica “estado civil”, apresenta diferenças significativas, uma vez que $p=0,043$ (Tabela II). Analisando as médias, os viúvos apresentam o valor mais elevado de assédio moral ($M=2,67$), comparativamente aos inquiridos que seleccionaram a opção “outro” ($M=1,92$).

Tabela II- ANOVA Assédio Moral

Assédio Moral	N	Média	Desvio padrão	F	Sig.
Solteiro	94	2.4257	.40113	2,525	0,043
Casado (a)/União de facto	50	2.4037	.43275		
Divorciado (a)/Separação de facto	21	2.2463	.40215		
Viúvo (a)	3	2.6667	.33333		
Outro	4	1.9158	.35979		
Total	172	2.3897	.41660		

Fonte: Elaboração própria (SPSS)

Seguidamente, o bem-estar psicológico, e o bem-estar social apresentam valores são superiores a 0,05 logo, as diferenças não são consideradas significativas.

O bem-estar no trabalho, apresenta uma diferença significativa relativamente ao “Número de colaboradores” em que $p= 0,024$ (Tabela III). Os trabalhadores que se

encontram em microempresas apresentam em médio maiores níveis de bem-estar (M=3,94), comparativamente com os trabalhadores de médias empresas que apresentam os níveis de bem-estar no trabalho mais baixos (M=3,49).

Tabela III- ANOVA Bem-estar no Trabalho

Bem-estar no Trabalho	N	Média	Desvio padrão	F	Sig.
Menos de 10 trabalhadores (Microempresa)	31	3.94	.50743	3,239	.024
10 a 49 colaboradores (Pequena Empresa)	35	3.79	.50210		
50 a 249 Colaboradores	31	3.49	.62570		
250 ou mais trabalhadores (Grande Empresa)	75	3.73	.62771		
Total	172	3.74	.59485		

Fonte: Elaboração própria (SPSS)

De seguida, o bem-estar subjetivo, apresenta uma diferença significativa quando analisada a variável “idade” já que, $p= 0,014$ (Tabela IV). Os trabalhadores com idades compreendidas entre 41 a 50 anos apresentam em média maiores níveis de bem-estar subjetivo (M=4,16), comparativamente com os trabalhadores com idades até 20 anos que apresentam os níveis de bem-estar subjetivo mais baixos (M=3,41).

Tabela IV- ANOVA Bem-estar Subjetivo

	N	Média	Desvio padrão	F	Sig
Até aos 20 anos	20	3.4125	1.07384	2.951	.014
De 21 a 30 anos	74	3.6622	.94853		
De 31 a 40 anos	16	3.9375	.75554		
De 41 a 50 anos	41	4.1646	.71065		
De 51 a 60 anos	15	4.0167	.57838		
Mais de 60 anos	6	3.7083	.55715		
Total	172	3.8110	.88352		

Fonte: Elaboração própria (SPSS)

Por fim, a escala *turnover*, apresenta diferenças significativas relativamente à “idade”, em que $p < 001$ (Tabela V). Os trabalhadores com idades compreendidas entre os 21 e 30 anos apresentam, em média, níveis de *turnover* mais altos ($M=3,16$), comparativamente com os trabalhadores com idade superior a 60 anos apresentam em média menores níveis de *turnover* ($M=1,56$).

Tabela V- ANOVA *Turnover* (idades)

	N	Média	Desvio padrão	F	Sig.
Até aos 20 anos	20	2.6167	1.41948	5.394	<.001
De 21 a 30 anos	74	3.1622	1.19390		
De 31 a 40 anos	16	2.4792	1.02537		
De 41 a 50 anos	41	2.3659	1.19677		
De 51 a 60 anos	15	1.9556	.82488		
Mais de 60 anos	6	1.5556	1.04704		
Total	172	2.6841	1.25152		

Fonte: Elaboração própria (SPSS)

Ainda na escala *turnover*, o “estado civil” apresenta diferenças significativas em que $p=0,006$ (Tabela VI). Os trabalhadores “solteiros” apresentam, em média, níveis de *turnover* mais elevados ($M=2,98$), comparativamente com os trabalhadores “viúvos” que apresentam, em média, níveis de *turnover* mais baixos ($M=1,22$).

Tabela VI- ANOVA Turnover (estado civil)

	N	Média	Desvio padrão	F	Sig
Solteiro	94	2.9787	1.29774	3,706	,006
Casado (a)/União de facto	50	2.3800	1.09836		
Divorciado (a)/Separação de facto	21	2.3492	1.18545		
Viúvo (a)	3	1.2222	.19245		
Outro	4	2.4167	.83333		
Total	172	2.6841	1.25152		

Fonte: Elaboração própria (SPSS)

2.1.2 . Teste Qui-Quadrado

Com o objetivo de confirmar ou refutar as hipóteses anteriormente referidas e, consequentemente, analisar a relação entre as variáveis foi realizado o Teste Qui-Quadrado.

O Teste Qui-Quadrado pretende avaliar se existe uma relação de dependência ou de independência entre variáveis. Para tal, caso o $p \text{ value} < \alpha$ (5%), então confirmam-se que existe uma relação entre as variáveis e a hipótese formulada é confirmada. Se $p \text{ value} > \alpha$ (5%), as duas variáveis são independentes, ou seja, confirma-se a hipótese nula (H_0) uma vez que, não existe relação entre as variáveis.

De modo a testar as hipóteses formuladas foram calculadas as médias totais de cada variável, nomeadamente: Assédio moral, Bem-estar Psicológico, Bem-estar Social, Bem-estar no Trabalho, Bem-estar Subjetivo, Bem-estar (Total), *Turnover*.

H1: O Assédio Moral tem influência no Bem-Estar.

A primeira hipótese tem como objetivo confirmar se a prática de assédio moral no local de trabalho tem influência no bem-estar dos indivíduos, neste caso específico, procuramos verificar se maiores níveis de assédio moral resultam em menores níveis de bem-estar.

Através do Teste Qui Quadrado, é possível verificar que $p=0,069$ (Tabela VII), logo não é possível confirmar H1 e confirma-se H0, uma vez que, as variáveis são independentes.

Tabela VII- Assédio Moral e Bem-estar

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	76.962	60	.069
Razão de verossimilhança	94.637	60	.003
Associação Linear por Linear	6.488	1	.011
N de Casos Válidos	173		

Fonte: Elaboração própria (Spss)

H1a: O Assédio Moral tem influência no Bem-Estar Psicológico.

Quando analisada a relação entre o assédio moral e o bem-Estar psicológico verificamos que $p = 0,426$, logo H_0 confirma-se e H_{1a} é rejeitada, ou seja, as variáveis são independentes (Tabela VIII).

Tabela VIII- Assédio Moral e Bem-estar Psicológico

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	15.359	15	.426
Razão de verossimilhança	17.914	15	.267
Associação Linear por Linear	.425	1	.514
N de Casos Válidos	173		

Fonte: Elaboração própria (Spss)

H1b: O Assédio Moral tem influência no Bem-Estar Social.

Quando analisada a relação entre a variável *Assédio Moral* e *Bem-Estar Social* $p=0,314$, H1b é rejeitada e H0 confirma-se (Tabela V).

Tabela IX- Assédio Moral e Bem-estar Social

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	33.199	30	.314
Razão de verossimilhança	37.497	30	.163
Associação Linear por Linear	3.159	1	.076
N de Casos Válidos	173		

Fonte: Elaboração própria (SPSS)

H1c: O Assédio Moral tem influência no Bem-estar no Trabalho.

Quando analisada a relação entre o assédio moral e o bem-estar no trabalho, não é possível confirmar a hipótese H1c, deste modo, H0 é confirmada (Tabela X).

Tabela X- Assédio Moral e Bem-estar no Trabalho

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	34.793	23	.055
Razão de verossimilhança	38.774	23	.021
Associação Linear por Linear	14.989	1	.000
N de Casos Válidos	172		

Fonte: Elaboração própria (SPSS)

H1d: O Assédio Moral tem influência no Bem-Estar Subjetivo.

Quando analisada a influência do assédio moral sobre o Bem-Estar Subjetivo, é verificada uma relação de independência entre as variáveis, uma vez que, $p= 0,482$, deste modo, H1d não se confirma e H0 é confirmada (Tabela XI).

Tabela XI- Assédio moral e Bem-Estar Subjetivo

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	14.584	15	.482
Razão de verossimilhança	14.847	15	.463
Associação Linear por Linear	5.019	1	.025
N de Casos Válidos	172		

Fonte: Elaboração própria (Spss)

H2: O Assédio Moral tem influência no Turnover.

A hipótese 2, pretende verificar se quanto maior for a presença de *Assédio Moral* no local de trabalho, maior será a intenção de *Turnover*.

Através do teste Qui-quadrado é possível verificar que existe uma relação entre o assédio moral e o *Turnover*, uma vez que, $p\ value = 0,032$, logo confirma-se H2 (Tabela XII).

Tabela XII- Assédio Moral e *Turnover*

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	22.525	12	.032
Razão de verossimilhança	23.385	12	.025
Associação Linear por Linear	14.384	1	.000
N de Casos Válidos	172		

Fonte: Elaboração própria (SPSS)

H3: O Bem-Estar tem influência no *Turnover*.

A terceira hipótese pretende analisar se a presença de elevados níveis de bem-estar resultam em menores intenções de *Turnover*.

Através do teste Qui-quadrado é possível verificar que existe uma relação entre as variáveis bem-estar e *Turnover*, uma vez que, $p= 0$, deste modo confirma-se H3 (Tabela XIII).

Tabela XIII – Bem-estar e *Turnover*

	Valor	df	Significância Assintótica (Bilateral)
Qui-quadrado de Pearson	891.903	708	.000
Razão de verossimilhança	469.516	708	1.000
Associação Linear por Linear	54.419	1	.000
N de Casos Válidos	172		

Fonte: Elaboração própria (SPSS)

Capítulo 3

Conclusões

3.1 Discussão dos resultados

Relativamente ao primeiro objetivo, foram analisadas as médias de cada uma das escalas em estudo na amostra total (Tabela I). Os dados recolhidos apresentam médias que se encontram acima do ponto médio teórico da respetiva escala, à exceção da escala *turnover* (resultado de 2,68 para um ponto médio teórico de 3). Estes resultados refletem que apesar da existência de assédio moral, os indivíduos tendem a não abandonar a organização.

Em relação ao segundo objetivo, foram analisadas as diferenças em subgrupos de indivíduos, de acordo com o género, idade, estado civil, vínculo contratual, habilitações académicas, ao tempo em que se encontram na organização, à dimensão da organização e à dimensão da organização.

De acordo com a amostra, verifica-se que relativamente à escala assédio moral existe uma diferença significativa quanto ao estado civil. Os dados obtidos (Tabela II) demonstram que indivíduos que se encontram viúvos apresentam, em média maiores níveis de assédio moral, comparativamente com os indivíduos que selecionar a opção “outro”.

No que concerne à escala bem-estar, por um lado, o bem-estar psicológico e o bem-estar social não apresentam diferenças significativas nos subgrupos de indivíduos analisados. Por outro lado, o bem-estar no trabalho apresentou diferenças significativas relativamente à dimensão da empresa, neste caso os trabalhadores que se encontram em microempresas apresentam maiores níveis de bem-estar comparativamente com os trabalhadores de médias empresas (Tabela III). Também o bem-estar subjetivo apresenta diferenças significativas, neste caso em relação à idade dos indivíduos em que trabalhadores com idades compreendidas entre 41 a 50 anos apresentam maiores níveis de bem-estar subjetivo, comparativamente com os trabalhadores com idades até 20 anos que apresentam os níveis de bem-estar subjetivo mais baixos (Tabela IV).

A escala *turnover*, apresenta diferenças significativas relativamente à idade dos indivíduos, neste caso, os trabalhadores com idades compreendidas entre os 21 e 30 anos apresentam maiores níveis de *turnover*, comparativamente com os trabalhadores com idade superior a 60 anos que apresentam menores níveis de *turnover* (Tabela IV), a partir dos resultados obtidos as camadas jovens possuem maiores níveis de *turnover* uma vez que obtém uma maior facilidade relativamente à mobilidade no mercado de trabalho comparativamente com indivíduos que se inserem em faixas etárias elevadas.

Tendo em conta os resultados obtidos, nomeadamente no que concerne à relação estabelecida entre variáveis, o Teste Qui-Quadrado permitiu verificar as hipóteses formuladas.

Por último, é de referir o terceiro e quarto objetivos: Analisar a relação que se estabelece entre as variáveis em estudo, através da aplicação do Teste Qui-quadrado e analisar as implicações do assédio moral no local de trabalho no bem-estar das vítimas, dentro e fora das organizações, serão completados quando testadas as hipóteses, como iremos mencionar de seguida.

A hipótese 1 (H1), procura verificar se existia relação de dependência entre a variável assédio moral e a variável bem-estar (média total). De acordo com a análise realizada utilizando o Teste qui-quadrado, não foi possível confirmar H1, uma vez que $p > 0,05$, logo as variáveis são independentes e confirma-se H0.

As hipóteses 1a, 1b, 1c e 1d (H1a, H1b, H1c e H1d), procuram verificar se existe uma relação de dependência entre o assédio moral e os 4 tipos de bem-estar, nomeadamente, bem-estar psicológico, bem-estar social, bem-estar no trabalho e bem-estar subjetivo. A análise realizada não confirmou as hipóteses referidas, uma vez que, $p > 0,05$, deste modo compreende-se que as variáveis são independentes e H0 é confirmada.

Ainda que os resultados obtidos não permitam a confirmar a relação esperada entre a variável assédio moral e o bem-estar dos indivíduos, através da literatura analisada é possível compreender o impacto negativo do assédio moral. Explicitando estudos que comprovam esta relação entre variáveis, o quarto inquérito europeu sobre Condições de Trabalho (2005), conclui que as vítimas apresentam quatro vezes mais queixas de alterações do sono, irritabilidade e de ansiedade, podendo assim afetar o bem-estar psicológico e social dos indivíduos. Leymann (1996), caracteriza as consequências para

as vítimas de assédio moral com o termo “destrutivas”, acrescenta ainda que o ambiente negativo no ambiente de trabalho causado na sequência de situações desagradáveis reflete-se na falta de motivação, afetando assim o bem-estar no trabalho dos trabalhadores. As consequências referidas por Hirigoyen (1998), nomeadamente, o *stress*, medo e isolamento (a curto prazo); e o choque emocional, descompensação (a longo prazo) poderão afetar a vítima em todos os níveis de bem-estar mencionados (Pradhan e Hati, 2019).

A hipótese 2 (H2), pretende verificar a existência de dependência entre a variável assédio moral e a intenção de *turnover*. Através do teste qui quadrado foi possível confirmar H2. Os estudos realizados por Leymann (1996); Araújo, McIntyre, e McIntyre (2008); Einarsen, Hoel e Notelaers (2009), permitem compreender esta relação, uma vez que, o clima desagradável originado pelo assédio moral resulta em níveis de absentismo, diminuição na produtividade e consequentemente maiores níveis de *turnover*.

Por fim, a hipótese 3 (H3), pretende verificar a existência de dependência entre a variável bem-estar (média total) e a intenção de *turnover*, esta dependência foi confirmada através do teste qui quadrado. Quando analisado o bem-estar dos indivíduos no local de trabalho e a sua intenção de *turnover* verifica-se uma relação de dependência entre as variáveis. Também de acordo com o relatório do Eurofound (2015), a incapacidade de comparecer ao trabalho devido a efeitos na saúde e no bem-estar reflete-se na falta de motivação dos colaboradores e consequentemente ao aumento do *turnover*.

De um modo geral, concluímos que através do Teste Qui-Quadrado não foi possível confirmar H1 já que $p > \alpha$, relativamente a H2 e H3 foi possível confirmar as hipóteses já que, $p < \alpha$. A dificuldade em confirmar H1 deveu-se ao número de respostas insuficiente, logo o facto da hipótese não ser comprovada não é sinónimo de que o assédio moral não tem influência no bem-estar dos indivíduos.

3.2 Limitações, pesquisas futuras e contribuições

A principal limitação encontrada no presente estudo está relacionada com a dificuldade em obter uma amostra mais significativa. Foram recolhidos questionários em branco ou mal preenchidos ou preenchidos de uma forma pouco refletida relativamente à temática.

Na sequência da primeira limitação, surge um segundo obstáculo. Os itens 22 e 25 da escala QAM foram eliminados por terem sido recolhidos dados insuficientes para o cálculo do Alpha de Cronbach e os itens 2, 4, e 5 na escala que pretende medir o bem-estar psicológico dos indivíduos. Estes factores contribuíram para limitações do estudo e, certamente que uma amostra mais significativa e representativa da população permitiria uma maior validade externa.

No futuro é essencial compreender o impacto do assédio moral no bem-estar dos indivíduos, através de uma amostra representativa do objeto em estudo.

A presente dissertação contribuiu para a compreensão de um problema gravíssimo para a sociedade presente nas organizações e no quotidiano dos indivíduos. É fundamental eliminar condutas e comportamentos que favoreçam o assédio moral. Os instrumentos de combate a este fenómeno devem ser implementados no meio organizacional, para que os colaboradores sintam segurança no local de trabalho. Deste modo, é esperado que o presente estudo contribua para consciencialização deste problema conhecido como assédio moral.

4. Referências bibliográficas

Alves, M. (2019). *O Assédio Moral na Comunicação Social: O que mudou (ou não) nas organizações após o reforço do quadro legislativo?* (Tese de Mestrado, ISEG).

Araújo, M.S., McIntyre, T.M. & McIntyre, S.E. (2008). Bullying no local de trabalho, clima organizacional e seu impacto na saúde dos trabalhadores, Sociedade Portuguesa de Saúde Ocupacional.

Avelino, A. (2016). *Assédio Moral no Trabalho: Um fenómeno Sombrio* (Tese de Mestrado, Universidade Autónoma de Lisboa. Disponível em: <https://repositorio.ual.pt/bitstream/11144/3225/1/Ass%C3%A9dio%20Moral%20no%20Trabalho%20-%20Um%20fen%C3%B3meno%20Sombrio.pdf>

Brun, E & Milczarek, M. (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work

Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). The Michigan Organisational Assessment Questionnaire. Unpublished manuscript, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan.

Canedo, A. L. M. M. C. (2012). *Assédio discriminatório e assédio moral simples: um contributo para a análise do conceito de assédio moral no código do trabalho* (Tese de Mestrado não publicada). Braga: Universidade do Minho, Escola de Direito.

Carmo, H., & Ferreira, M. M. (2015). *Metodologia da Investigação: Guia para Auto-Aprendizagem* (2a Ed). Lisboa: Universidade Aberta

Cassitto, M. G., Fattorini, E., Gilioli, R., Gonik, V., Fingerhut, M. A., Kortum-Margot, E. G., & World Health Organization. (2004). *Sensibilizando sobre el Acoso psicológico en el trabajo*. Serie Protección de la Salud de los Trabajadores, n. 4. Ginebra.

CITE. (2013). *Guia informativo para a prevenção e combate a situações de assédio no local de trabalho: um instrumento de apoio à autorregulação*. Lisboa: CITE

Código do Trabalho. (2020). 14a Edição. Portugal, Coimbra: Almedina.

Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International journal of Manpower*, 20(1-2), 16-27. doi:10.4000/pistes.3156

Einarsen, D., 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*, 23(1), 24-44.

Eurofound (2015), *Violence and harassment in European workplaces: Causes, impacts and policies*, Dublin.

European Agency for Safety and Health at Work (EASHW), (2006), *Quarto Inquérito Europeu sobre Condições de Trabalho*. Página consultada em 28 de Agosto de 2021, disponível em: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/78/pt/1/ef0678pt.pdf>.

Gracia, F., González, P., & Peiró, J. M. (1996). El trabajo en relación con otros ámbitos de la vida. In Peiró J. M. & Prieto F. (Eds.) (1996). *Tratado de Psicología del Trabajo, Volumen I: La actividad laboral en su contexto* (pp. 187-223). Síntesis Psicología, España.

Hirigoyen, M. F. (1998). *Le harcèlement moral: la violence perverse au quotidien*. Paris: Syros, 1998.

Hoel, H. & Salin, D. (2003). Organisational antecedents of workplace bullying. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (Eds): *Bullying and Emotional Abuse in the workplace: International Perspectives in Research and Practice*. London: Taylor and Francis.

Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2), 165-184. doi: 10.1080/13594329608414853

Leymann, H. & Gustafsson, A. (1996) Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 251-275, DOI: [10.1080/13594329608414858](https://doi.org/10.1080/13594329608414858)

Maroco, J. (2007). *Análise Estatística - com utilização do SPSS*, 3o edição. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

Martins, C. (2015). *O Capital Humano como Recurso Estratégico para a Criação de Valor* (Tese de Mestrado, Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra).

Milczarek, M. (2010). *Workplace Violence and Haressment: A European Picture*. European Risk Observatory Report: European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA.

Rayner, C., & Hoel, H., (1997). A Summary Review of Literature Relating to Workplace Bullying *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7 (3), 181- 191

Parlamento Europeu. (2001). *Relatório sobre o assédio no local de trabalho* (2339/2001 (INI). Comissão do Emprego e dos Assuntos Sociais. Disponível em: <https://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=//EP//NONSGML+REPORT+A5-2001-0283+0+DOC+PDF+V0//PT>

Peiró, J. M. (1990). *Organizaciones: nuevas perspectivas psicosociológicas*. PPU.

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

Pradhan, R. & Hati, L. (2019). The Measurement of Employee Well-being: Development and Validation of a Scale. *Global Business Review*, 1-23. <https://doi.org/10.1177/0972150919859101>

Rego, A., Cunha, M.P., Gomes, J. F.S., Cabral- Cardoso, C., Marques, C.A. *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano (3a Ed.)*. Portugal, Lisboa: Edições Sílabo.

Sarantakos, S. (1998) *Social Research*, Basingstoke (Hampshire. UK): Palgrave.

Soares, A. & Oliveira, J. (2012). Assédio Moral no Trabalho. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional* - <https://doi.org/10.1590/S0303-76572012000200002>

Sousa, M.J., & Baptista, C.S. (2014). *Como Fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios: Segundo Bolonha (5a Ed.)*. Lisboa: Pactor.

Uva, A. (2008). Socius Working Papers. *Saúde ocupacional e Assédio Moral no local de trabalho/nº4*, Universidade Técnica de Lisboa. Disponível em: [https://www.academia.edu/16747601/Saude Ocupacional e Assedio moral no Local de Trabalho](https://www.academia.edu/16747601/Saude_Ocupacional_e_Assedio_moral_no_Local_de_Trabalho)

Verdasca, A. (2010). *Assédio Moral No Trabalho – Uma aplicação ao sector bancário português*. (Tese de Mestrado, ISEG).

Verdasca, A., & Pereira, A. 2011. "Assédio moral no local de trabalho: o caso do sector bancário português". Instituto Superior de Economia e Gestão – SOCIUS Working papers nº 9/2011

Anexos

Anexo 1- Questionário

Q1) Caracterização da amostra

1) Encontra-se atualmente empregado?

1- Sim

2- Não

2) Indique o seu Género

1- Feminino	
2- Masculino	
3- Outro	
4- Prefiro não responder	

3) Indique a sua Idade

Até aos 20 anos	
De 21 a 30 anos	
De 31 a 40 anos	
De 41 a 50 anos	
De 51 a 60 anos	
Mais de 60 anos	

4) Qual o seu estado civil?

Solteiro (a)	
Casado (a)	
Divorciado (a)/ Viúvo (a)	
Outro. Qual?	

5) Qual o seu vínculo profissional?

Contrato de Trabalho sem Termo (efetivo)	
Contrato de Trabalho a Termo Incerto	

Contrato de Trabalho a Termo Certo	
Contrato de Trabalho a Tempo Parcial	
Contrato de Estágio	
Outro	

6) Habilitações académicas?

Inferior ao 12o ano	
12o ano	
Licenciatura	
Mestrado	
Pós-Graduação	
Outro	

7) Há quanto tempo trabalha na organização?

Menos de 1 ano	
Entre 1 a 3 anos	
Entre 3 a 6 anos	
Mais de 6 anos	

8) Indique o número de trabalhadores da sua organização

Menos de 10 trabalhadores (Microempresa)		
10 a 49 trabalhadores (Pequena Empresa)		
50 a 249 trabalhadores (Média Empresa)		
250 ou mais trabalhadores (Grande Empresa)		

Q2) Questionário sobre Assédio Moral (QAM) - Alves, M (2019)

9) De acordo com a citação, considera sofrer ou ter sofrido de assédio moral no trabalho?

Sim	(É direcionado para a pergunta 10).
Não	(É direcionado para a pergunta 26).

10) Há quanto tempo ocorreu ou ocorre?

Está a ocorrer atualmente.	
Há menos de um ano.	
Entre um e dois anos.	
Entre dois e três anos.	
Há mais de três anos.	

11) Marque com uma cruz a situação que melhor corresponde ao seu caso (Uma cruz por alínea) – Respostas: Nunca; Por Vezes; Mensalmente; Semanalmente; Diariamente

Origem do Assédio:

1- Foi obrigado (a) a fazer tarefas humilhantes	
2- Foi exposto (a) a uma carga de trabalho excessiva	
3- Recebeu tarefas que exigem experiência superior às suas competências profissionais	
4- Não lhe davam qualquer ocupação ou tarefa	
5- Pediram-lhe trabalhos urgentes sem necessidade	
6- Recebeu tarefas inferiores à sua capacidade ou competência profissional	
7- Deram-lhe instruções confusas	
8- Foi obrigado (a) a realizar trabalhos perigosos ou nocivos à saúde	
9- Recebeu críticas exageradas ou injustas sobre o seu trabalho	
10- Foi humilhado (a) ou ridicularizado (a) em relação ao seu trabalho	
11- Houve supervisão excessiva	
12- Discriminaram os seus direitos (salário, turnos, distribuição de tarefas, formação profissional)	

13- Recebeu sinais ou indicações para pedir demissão ou largar o trabalho	
14- Não o (a) cumprimentavam ou falavam consigo	
15- Impediram outras pessoas de falar consigo	
16- Ignoravam a sua presença	
17- As suas opiniões e pontos de vista eram ignoradas	
18- Fizeram críticas sobre a sua vida privada	
19- Gozaram com a sua vida privada	
20- Foi alvo de comportamentos hostis (empurrões, bloqueio à sua passagem, invasão do espaço pessoal)	
21- Foi alvo de agressões físicas	
22- Ameaçaram-no (a) verbalmente	
23- Gritaram consigo para o (a) insultar	
24- Ridicularizaram-no (a) ou falaram mal de si em público	
25- Imitaram os seus gestos, a sua postura, a sua maneira de falar para o ridicularizar	
26- Foi agredido (a) moralmente quando estava a sós	
27- Fizeram circular maldades e calúnias sobre si	

12) O assédio moral no local de trabalho é praticado

Isoladamente	
Em Grupo	

13) Os trabalhadores que o expõem a esta situação no local de trabalho são/foram

Chefe/Empregador	
Supervisor/Gerente	
Colega de trabalho com nível hierárquico similar	
Colega de trabalho com nível hierárquico superior	
Grau hierárquico inferior	
Outro: Qual?	

14) Os trabalhadores assinalados na questão anterior são:

Homens	
Mulheres	
Ambos	

15) Considera que os trabalhadores referidos nas questões 10 e 11 têm consciência das consequências das suas ações?

Sim	
Não	
Não Sei	

16) Comentou com alguém esta situação?

Sim	
Não	

17) Procurou apoio de alguém?

Amigos/as	
Familiares	
Colegas de trabalho	
Psicólogo	
Chefia/Recursos Humanos	
Outro Qual?	

18. Queixou-se formalmente ou reportou a situação a alguém ou alguma instituição?

Sim	(É direcionado para pergunta 19)
Não	(É direcionado para pergunta 22)

19. A quem reportou?

Gerente / supervisor no trabalho	
Empregador	
Responsável de Recursos Humanos ou equivalente	
CITE (Comissão para Igualdade no Trabalho e no Emprego)	
Representante laboral ou sindical	
Advogado	
Outro: Qual? _____	

20. Quais foram os resultados da sua queixa?

Foi colocado um processo disciplinar à essa pessoa da qual se queixou	
A pessoa em questão foi transferida para outro lado	

Mudaram o horário laboral da pessoa da qual se queixou	
A pessoa em questão foi obrigada a pedir-me desculpa	
A pessoa foi despedida	
A empresa tomou medidas para prevenir esse tipo de situação no futuro	
Colocaram-lhe a si um processo disciplinar	
Você foi transferido	
Você foi despedido	
Não se fez nada quanto ao incidente	
O incidente não se repetiu mais	
Outro: Qual?	

21. Quanto tempo demorou para finalizar o processo da sua queixa/reporte? (Salta para a questão 23)

Menos de um mês	
1 a 3 meses	
Até seis meses	
Mais de 12 meses	

22. Porque não reportou o incidente ou se queixou sobre o mesmo? (Só quem respondeu não à questão 18)

Medo/receito de perder o trabalho	
O incidente foi insignificante	
Preferi ficar calado/a	
Medo de não acreditarem em mim	
O agressor tinha um cargo elevado na empresa	
O processo teria sido difícil	
Não sabia a quem reportar	
A situação não iria mudar	
Aconselharam-me a não contar nada	
Não sabia como lidar com a situação/ pessoa	
Medo de denegrir a minha situação	
Saí e fui para outro trabalho	

23. Mantém-se na mesma organização ou mudou?

Continuei na mesma organização	
Mudei de organização	

24. Chegou a tomar algum tipo de medicação?

Sim	
Não	

25. Assinale com uma cruz, o(s) sintoma(s) que começou a sentir após a exposição ao assédio moral no local de trabalho. (Assinale uma ou mais opções)

Falta de apetite	
Aumento ou ausência de sono	
Ataques de pânico	
Sente-se irritado (a)	
Sente-se nervoso(a), tenso(a) ou preocupado(a)	
Tem dificuldade para realizar com satisfação suas atividades por perdas de memória e dificuldades de concentração	
Tem-se sentido triste ultimamente e por isso isola-se	
Tem chorado mais que de costume	
Tem perdido o interesse pelas coisas	
Dores de cabeça	
Depressão	
Falta de Energia	
Tonturas e vômitos	
Diminuição do interesse sexual	
Formigueiro nos pés e nas mãos	
Dores musculares	
Palpitações ou Arritmias	

26. Tem conhecimento de alguém que foi vítima de assédio moral no seu local de trabalho? Marcar apenas uma opção (Apenas quem respondeu não à pergunta 6)

Sim	
-----	--

Não	
-----	--

27. Como descreve o seu trabalho em geral:

Mau	
Bom	
Aceitável	
Inadequado	
Agradável	

Q3) Bem-estar dos indivíduos

Neste segundo ponto encontrará afirmações relativas ao seu bem-estar.

a) Bem-estar psicológico

	1	2	3	4	5
1- Adapto-me facilmente às mudanças diárias da minha vida e organizo muito bem as minhas responsabilidades.					
2- Importo-me com questões que são relevantes para mim, não as que são importantes para outros.					
3- Sinto que sou uma pessoa sensível.					
4- Não sou uma pessoa flexível					
5- Sinto-me capaz de tomar decisões					
6- Sinto-me triste em função do stress e das exigências que vivo no dia-a-dia.					
7- Acredito que tenho um propósito e uma direção na vida.					
8- Penso que a vida é um processo contínuo de aprendizagem.					
9- Sou uma pessoa confiante.					
10- Percebo as expectativas pessoais e profissionais que tenho em relação a mim.					

b) Bem-estar social

	1	2	3	4	5
1- Eu sou uma pessoa importante na minha equipa e na minha organização.					
2- As pessoas que estão na minha equipa são confiáveis.					
3- Tenho uma relação próxima com colegas de trabalho na minha organização.					
4- A minha equipa é uma excelente de ter apoio social.					
5- As minhas opiniões são bem aceites pelos meus colegas de trabalho.					
6- No meu trabalho os meus colegas não ajudam outras pessoas em momentos complicados.					
7- Participo ativamente em importantes atividades de tomada de decisão da minha equipa.					
8- Adoro passar tempo com colegas de trabalho.					
9- Sinto que posso partilhar os meus problemas com colegas de trabalho.					
10- As minhas atividades diárias para o êxito da minha equipa.					

c) Bem-estar no trabalho

	1	2	3	4	5
1- Estou bastante satisfeito com o meu trabalho.					
2- Eu gosto de ter um trabalho que tenha significado para mim.					
3- Dou muito valor ao meu trabalho.					
4- As minhas conquistas no trabalho costumam ser uma fonte de motivação.					
5- O meu local de trabalho tem um bom ambiente.					
6- O meu trabalho oferece amplas possibilidades de crescimento na carreira.					

7- Consigo manter o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.					
8- O meu chefe não se preocupa com os seus subordinados.					
9- O meu trabalho desafia-me a melhorar as minhas competências.					

d) Bem- estar subjetivo

	1	2	3	4	5
1- Na maioria das vezes sinto-me feliz.					
2- Sou uma pessoa otimista.					
3- Sinto-me bem comigo.					
4- Sinto-me uma pessoa feliz.					

Q3) Turnover

Intenção de Turnover	Escala				
	Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo nem Discordo	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
Por favor, escolha a alternativa que melhor corresponde à sua opinião em relação às afirmações abaixo					
Penso muitas vezes em deixar a organização onde atualmente trabalho.					
É bastante provável que procure um					

novo emprego no próximo ano.					
Se pudesse escolher novamente, escolheria trabalhar na organização onde atualmente trabalho.					